

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES GLP POR REDES DE TUBERÍA

TÍTULO I DEFINICIONES Y CRITERIOS CAPÍTULO I DEFINICIONES

Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público celebrado con TURGAS S.A. ESP se tendrán en cuenta las definiciones contempladas en la Ley 142 de julio 11 de 1994, en las resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible «CREG», en las normas ICONTEC en lo que sea aplicable, las especificaciones de construcciones de TURGAS S.A. ESP. 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 NO AUTORIZADA: Cualquier derivación de la red local o de otra acometida de gas, efectuada sin autorización de TURGAS S.A. ESP.

ADULTERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y REGULACIÓN: Es cualquier acción por parte del SUSCRIPTOR o usuario o un tercero tendiente a generar una anomalía en la instalación interna, equipo de medición y/o regulación, que incida directamente en el registro del consumo del gas combustible del SUSCRIPTOR o usuario.

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.

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

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.

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 se den las condiciones necesarias que garanticen la disponibilidad del servicio.

CARGO POR CONEXIÓN: Es el cargo que se cobra al usuario para cubrir los costos involucrados en la conexión del servicio al inmueble. Este cargo incluye los costos de la acometida y del medidor.

CENTRO DE MEDICIÓN DE GAS: Conjunto de elementos formados por el medidor de gas, el regulador de presión; la válvula de corte general y demás accesorios para controlar el gas en una vivienda.

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

CÓDIGO DE DISTRIBUCIÓN: Conjunto de disposiciones expedidas por la CREG a las cuales deben someterse las empresas de servicios públicos de distribución y comercialización de gas combustible, así como los SUSCRIPTORES y/o usuarios de este servicio. 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.



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

CONEXIÓN NO AUTORIZADA: Mecanismo desarrollado de manera fraudulenta para acceder al servicio de GLP mediante la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o la alteración del funcionamiento de tales equipos.

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 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 para usuarios regulados.

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

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

CONTRATO DE SERVICIO: Contrato uniforme, consensual, en virtud del cual TURGAS S.A. ESP presta el servicio de distribución y/o comercialización de gas combustible por red a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella, pero ofrecidas a muchos usuarios no determinados. Hacen parte del contrato, no solo sus estipulaciones escritas, sino todas aquellas que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio.

CORTE DEL SERVICIO: Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de algunas de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, y en las Resoluciones CREG 067 de 1995, 108 de 1997, 059 de 2012 y en las normas que la modifiquen, adicionan o reformen y en el contrato de servicios Públicos.

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

DELITO DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS: Es el delito tipificado en el artículo 256 de la Ley 599 de 2000, modificado por el art. 14 de la Ley 890 de 2004 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, GLP, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes".

DESCARGOS: Explicaciones del SUSCRIPTOR o usuario frente a la situación anómala detectada en la visita de inspección a las instalaciones de gas, incluyendo, pero sin limitarse, los equipos de medida y acometidas, de que habla el pliego de cargos proferido por TURGAS S.A. ESP.; frente a los descargos, el SUSCRIPTOR o usuario puede solicitar y aportar las pruebas que estime.

DISTRIBUCIÓN 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.

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

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

ESTRATIFICACIÓN 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.

FACTOR DE UTILIZACIÓN: Corresponde a las horas que el usuario utiliza el servicio durante el día.

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

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Es el incumplimiento de TURGAS S.A. ESP. en la prestación continua de un servicio de buena calidad, el 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 persona natural o jurídica que cuenta con personal técnico calificado y se encuentra inscrita en el registro de fabricantes e importadores de la Superintendencia de Industria y Comercio o en la entidad que haga sus veces, para construir instalaciones internas.

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, en su favor. 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 TURGAS S.A. ESP E.S.P.; c) la adulteración de los equipos de regulación, medición, de sus sellos o demás accesorios; d) Manipulación o adulteración de las instalaciones o efectuar instalaciones sin conexión, ni autorización de TURGAS S.A. ESP E.S.P. en su contra y en beneficio de quien efectúa la modificación o de un tercero; h) La conexión del servicio en forma directa; i) La modificación de carga instalada inicialmente sin autorización de TURGAS S.A. ESP E.S.P.

FUGA: Volumen de gas que se escapa de las redes externas e internas utilizadas para la distribución y suministro de gas combustible.

GAS COMBUSTIBLE: Es cualquier gas que pertenezca a una de las tres (3) familias de gases combustibles (gases manufacturados, GLP, y gas licuado del petróleo), y cuyas características permiten su empleo en artefactos a gas, según lo establecido en la Norma técnica colombiana 3527 o aquellas que la modifiquen, sustituyan o complementen.

GASODOMÉSTICO: Es aquel equipo de uso residencial, industrial o comercial que utiliza el gas como combustible y aprovecha la combustión de éste como fuente energética. El SUSCRIPTOR y/o usuario está obligado a utilizar los gasodomésticos debidamente homologados por autoridad competente y es de su exclusiva responsabilidad el uso, cuidado y mantenimiento de los mismos.

INSTALACIONES EN SERVICIO: Son las Instalaciones para suministro de gas combustible que se hayan puesto en servicio antes de la inspección que trata el Decreto 90902 de 2013 expedido por el Ministerio de Minas y Energía – Reglamento técnico de instalaciones de gas combustible.

INSTALACIÓN 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.

MEDIDOR: Instrumento de medición que registra el volumen de gas suministrado por TURGAS S.A. ESP E.S.P a un usuario para su consumo.

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

NOTIFICACIÓN: Es el acto con el cual TURGAS S.A. ESP E.S.P pone en conocimiento la decisión tomada frente a una queja, petición o recurso presentado por el SUSCRIPTOR o usuario del servicio.

PERIODO DE FACTURACIÓN: Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble. El período de facturación puede ser bimensual o mensual.

PERSONA COMPETENTE: Aquella que ha sido entrenada, tiene experiencia y posee certificado de competencia laboral para realizar actividades a las que se refiere el Reglamento Técnico de Instalaciones de Gas, Resolución MinMinas 90902 de 2013 (Diseñador, instalador, personal de mantenimiento y reparador, inspector, soldador, certificador). La competencia será certificada por un Organismo de Certificación de Personas acreditado por el ONAC, o el SENA.

PETICIÓN: Solicitud respetuosa de un SUSCRIPTOR o usuario dirigida a TURGAS S.A. ESP relativo al contrato de servicio público con el fin de obtener una respuesta. Las peticiones pueden presentarse en forma verbal o escrita, bien sea de interés general o particular.

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

PLIEGO DE CARGOS: Documento mediante el cual TURGAS S.A. ESP 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.

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.

RECLAMACIÓN: Solicitud del interesado mediante la cual le solicita a TURGAS S.A. ESP la revisión de la facturación del servicio del gas combustible.

RECONEXIÓN: 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 TURGAS S.A. ESP a revisar ciertas decisiones que afecten la prestación del servicio público de gas combustible o la ejecución del contrato de servicios públicos.

RECURSO DE REPOSICIÓN: Es el que se presenta ante TURGAS S.A. ESP 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 APELACIÓN: Es el que se presenta en subsidio del recurso de reposición en un solo escrito 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 TURGAS S.A. ESP rechaza el trámite del recurso de apelación.

RED DE DISTRIBUCIÓN: 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.

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.

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

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.

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.

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

REVISIÓN PERIÓDICA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS: Es la inspección obligatoria de la Instalación Interna de gas, realizada por un Organismo de Inspección Acreditado, dentro de los plazos mínimo y máximo definidos en la Resolución 059 de 2012 o la que la modifique o adicione, desarrollada en cumplimiento de las normas o reglamentos técnicos vigentes. La Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas no incluye la comprobación del equipo de medición de que trata el numeral 5.29 del Código de Distribución. El costo de esta revisión estará a cargo del SUSCRIPTOR y/o usuario.

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

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE: Es el conjunto de actividades ordenadas a la distribución de gas combustible por tubería u otro medio, desde un sitio de acopio de grandes volúmenes o desde un gasoducto central hasta la instalación de un consumidor final, incluyendo su conexión y medición. También se 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.

SERVICIOS TÉCNICOS: Son todos aquellos servicios que presta TURGAS S.A. ESP 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.

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: Presunción o ficción legal en virtud de la cual, transcurridos más de quince (15) días hábiles contados a partir del recibo de la reclamación, sin que TURGAS S.A. ESP hubiere dado respuesta a una petición o recurso relacionado con la ejecución del contrato de prestación de servicio público, se entiende concedido lo pretendido a favor del SUSCRIPTOR o usuario, conforme a los

términos que trata la Ley 142 de 1994, o aquellas que la modifiquen, o complementen, salvo que este hubiere auspiciado la demora o que hubiere requerido la práctica de pruebas.

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

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: Organismo de carácter técnico, adscrito al 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 natural 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.

SUSPENSIÓN 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 y las que las modifiquen, adicionen y reformen.

TARIFA: Son los cargos que TURGAS S.A. ESP cobra por la prestación de determinados servicios conforme a los criterios señalados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG.

TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO: Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de que se configure alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, o Ley de servicios públicos y/o el presente contrato.

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

USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien sea como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio.

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

VÁLVULA 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.

CAPÍTULO II CRITERIOS GENERALES SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

Las relaciones que surgen del presente contrato se desarrollarán dentro de los principios consagrados en la Ley 142 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997 y las que las modifiquen, adicionen o revoquen, 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 la Ley 142 de 1994, y 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 TURGAS S.A. ESP en el 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 que TURGAS S.A. ESP 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 bienes o servicios que no tengan relación directa con el objeto del contrato.

4. De Calidad y Seguridad del Servicio. TURGAS S.A. ESP 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 CREG y por el respectivo reglamento técnico.

5. De Racionalidad. TURGAS S.A. ESP. 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. TURGAS S.A. ESP 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 TURGAS S.A. ESP 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. TURGAS S.A. ESP 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 TURGAS S.A. ESP deberá abstenerse de abusar de su posición dominante, cuando tengan esa posición.

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 a lo dispuesto en el numeral 4, artículo 9 de la Ley 142 de 1994.

12. De Queja y Reclamo. TURGAS S.A. ESP 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. 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 TURGAS S.A. ESP por la prestación del servicio.

15. De Participación. Los SUSCRIPTORES o usuarios podrán ejercer los mecanismos de participación 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. TURGAS S.A. ESP 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 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.

TÍTULO II CONDICIONES UNIFORMES

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

1. PARTES DEL CONTRATO: Forman parte del presente contrato por una parte TURGAS S.A. ESP 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.

2. DEBERES DE LAS PARTES: Las relaciones que surjan entre las partes del contrato de servicios públicos domiciliarios se desarrollarán dentro de los principios de la buena fe y responsabilidad. Adicionalmente es deber de TURGAS S.A. ESP brindar calidad y seguridad en el servicio, velar porque se cumplan los principios de racionalidad, de neutralidad, el no abuso de la posición dominante, el no abuso del derecho, el deber de atender las quejas y reclamos, el deber de la facturación oportuna, de la agilidad y economía en los trámites. Y por su lado será deber del usuario el principio de las obligaciones del pago y las demás previstas en la Ley y en el presente contrato.

3. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: TURGAS S.A. ESP suministrará el servicio de gas combustible dentro de sus condiciones comerciales, técnicas y/o financieras, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por TURGAS S.A. ESP, por la CREG, y demás normas expedidas por las autoridades competentes, siempre y cuando el inmueble objeto del servicio cumpla todos los requisitos de tipo urbanístico fijados por las autoridades nacionales y municipales donde esté ubicado; las instalaciones internas cumplan con la normatividad vigente y cuenten con el certificado de conformidad o el informe de inspección con resultado correcto debidamente expedido por un organismo de inspección o certificación acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) y se cancele el respectivo cargo de conexión al servicio.

PARÁGRAFO 1. TURGAS S.A. ESP 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 TURGAS S.A. ESP

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, TURGAS S.A. ESP podrá darlo por terminado y proceder a su anulación. En estos casos, TURGAS S.A. ESP 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 TURGAS S.A. ESP para la adquisición de servicios a través de sistemas de financiación, por concepto de indemnización a favor de TURGAS S.A. ESP que desde ahora se pacta.

4. CONEXIÓN 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 presente contrato, las descritas en el Código de Distribución de Gas combustible y el Reglamento Técnico.

5. SOLICITUD DE CONEXIÓN 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. TURGAS S.A. ESP deberá decidir la solicitud de acuerdo con las siguientes reglas:

- a. Para realizar la solicitud, el suscriptor potencial deberá presentar aquellos documentos que permitan identificarlo como tal y la calidad en que actúa, el inmueble, el tipo de servicio requerido, las condiciones técnicas del servicio y los equipos a instalar.
- b. No podrán ser exigidos por TURGAS S.A. ESP más requisitos que los estrictamente necesarios que permitan identificar las condiciones especiales del suministro. En caso de que la solicitud sea presentada en forma incompleta TURGAS S.A. ESP 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 TURGAS S.A. ESP los requisitos previstos en el contrato TURGAS S.A. ESP. no podrá exigirle más requisitos, ni negarle la solicitud del servicio fundándose en motivos diferentes que haya dejado de indicar.

- c. La solicitud debe ser resuelta dentro del plazo previsto en el presente contrato, el cual no excederá los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación, a menos que se requieran 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.

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. Corresponderá al comercializador efectuar ante la distribuidora todas las gestiones necesarias para la conexión a la red de los usuarios que atiende, sin perjuicio 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.

6. DE LA NEGACIÓN DEL SERVICIO: TURGAS S.A. ESP sólo podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

- a. Por razones técnicas susceptibles de ser probadas.
- b. No disponibilidad de sitio para ubicar el sistema de medición y control.
- c. Si existe la posibilidad 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).
- d. Incumplimiento de normas técnicas y/o de seguridad de la instalación interna del usuario.
- e. Por no existir redes locales en el sector en el cual se encuentra ubicado el inmueble del solicitante.
- f. Por no contar el inmueble con la correcta nomenclatura o que el inmueble no pueda identificarse por carecer de nomenclatura oficial.
- g. Por no cumplir el inmueble o sector con las normas y/o condiciones urbanísticas.
- h. Cuando el SUSCRIPTOR y/o usuario se niegue a adoptar las medidas tendientes a adecuar el inmueble previo a la suscripción del contrato, a fin de que cuente con la ventilación adecuada y demás especificaciones técnicas y de seguridad de acuerdo con lo exigido en las normas y reglamentos técnicos.
- i. Por no contar el inmueble con estratificación adoptada por la autoridad competente.
- j. Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente, o se encuentre en ronda hídrica.
- k. Cuando el SUSCRIPTOR potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.
- l. Por no encontrarse el sector dentro de los planes de expansión y programa de inversiones de TURGAS S.A. ESP.
- m. Cuando la instalación interna no cuente con el certificado de conformidad o informe de inspección con resultado correcto expedido por un organismo de inspección o certificación debidamente acreditado por la entidad competente, conforme a la Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía o cualquier norma que la modifique, adicione, aclare o complemente.
- n. Por no presentar ante TURGAS S.A. ESP la autorización expresa del arrendador del inmueble para la prestación del servicio en caso de ser arrendatario.
- o. Cuando para construir las redes o instalar las conexiones se requieran permisos y/o licencias y estos no sean otorgados o se encuentren en trámite.
- p. Cuando el solicitante del servicio es un antiguo SUSCRIPTOR y/o usuario que no ha pagado o asegurado el pago de las deudas contraídas por el servicio anterior.
- q. Cuando el inmueble presenta deuda por concepto de recuperación de consumo de gas y no haya sido cancelado.
- r. Cuando para construir las redes o instalar las conexiones sea necesaria la intervención de predios privados y no se cuente con la respectiva servidumbre o derechos de paso necesarios.

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 TURGAS S.A. ESP, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, conforme a las normas legales que regulan estos recursos ante las empresas de servicios públicos.

7. CARGO POR CONEXIÓN: De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y en el presente contrato, TURGAS S.A. ESP 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.

PARÁGRAFO 3. TURGAS S.A. ESP anualmente publicará en su página web www.turgas.com el valor del cargo por conexión.

8. 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.

9. 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.

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, 505 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.

10. 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.

11. CAUSALES PARA LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES: Los SUSCRIPTORES podrán liberarse de las obligaciones de que trata el presente contrato de servicios públicos, a partir de la ocurrencia de 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 que 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 TURGAS S.A. ESP con prueba que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta asumir tales obligaciones como SUSCRIPTOR o usuario.
- 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 TURGAS S.A. ESP.
- 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 a 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 SUSCRITOR.

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 TURGAS S.A. ESP la existencia de dicha causal en la forma indicada.

12. 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.

13. ACCESO FÍSICO AL SERVICIO: El servicio de gas combustible se suministrará única y exclusivamente a través de acometidas efectuadas por TURGAS S.A. ESP. 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 o el personal autorizado por este.

Solamente los empleados o el personal debidamente autorizado por TURGAS S.A. ESP podrán conectar el gas en cualquier nuevo sistema, para lo cual, TURGAS S.A. ESP exigirá (i) el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto de la instalación interna emitido por un Organismo de Certificación debidamente Acreditado por el Organismo de Inspección y Acreditación ONAC y, (ii) que el usuario cuente con por lo menos un gasodoméstico disponible para conectar durante la diligencia.

En el evento que TURGAS S.A. ESP considere que una instalación interna o parte de la misma es insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio, y/o no cuente con el Certificado de Conformidad o el Informe de Inspección con resultado correcto exigido por la normatividad técnica o reglamento técnico aplicable o cuando por causas debidamente comprobables, tales como manipulación indebida, alteraciones o modificaciones a la misma, la instalación interfiera con, o menoscabe la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios, rehusará o discontinuará la prestación del servicio.

14. 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 suministrarse 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 independientemente del uso.

15. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES: La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien haya pagado por ellos, salvo cuando sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. Pero ello no exime al SUSCRITOR o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

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 SUSCRITOR o usuario que es quien los está utilizando.

PARÁGRAFO 2. En caso de que el SUSCRITOR o usuario tenga la calidad de arrendatario y no de propietario del inmueble para el que se solicita el servicio, este podrá solicitar la conexión del mismo previa autorización del propietario.

PARÁGRAFO 3. En el evento en que el SUSCRITOR o usuario incurra en mora en el pago del valor del cargo por conexión y que por este efecto se proceda a la terminación del contrato, TURGAS S.A. ESP no estará obligada a devolver las sumas que hubiere pagado el usuario y se retendrán por concepto de indemnización de perjuicios.

CAPÍTULO II DE LA UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES

16. UTILIZACIÓN DE REDES: Los particulares no pueden utilizar la red de distribución, o aquellas entregadas a TURGAS S.A. ESP para su administración, ni realizar obras sobre éstas, salvo autorización expresa de TURGAS S.A. ESP. En todo caso TURGAS S.A. ESP podrá realizar prolongaciones, derivaciones o cualquier otro tipo de trabajos en las redes de gas domiciliario recibidas de terceros.

17. MANTENIMIENTO DE LAS REDES DEL GASODUCTO URBANO: Corresponde a TURGAS S.A. ESP el mantenimiento y reparación de las redes del gasoducto urbano y en todo caso el de las acometidas. Cuando éstas sean de propiedad del SUSCRIPTOR 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, los equipos y dispositivos 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.

18. INSTALACIONES INTERNAS: El diseño, construcción, adecuación y 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 con TURGAS S.A. ESP. o con una Firma Instaladora debidamente registrada ante la Superintendencia de Industria y Comercio, a su preferencia, debiendo en ambos casos contar la instalación interna con el Certificado de Conformidad emitido por el Organismo de inspección o Certificación Acreditado y el personal que realice la construcción, ampliación, adecuación, o modificación debe estar calificado conforme a las normas y reglamentos técnicos vigentes a la fecha de su realización. En lo referente a la red interna para el suministro del servicio, TURGAS S.A. ESP dará cumplimiento a lo establecido en el Código de Distribución de Energía y Gas, a las normas expedidas por la Comisión sobre tales materias, según el servicio de que se trate y a los reglamentos técnicos vigentes.

El usuario consultará a TURGAS S.A. ESP 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 del equipamiento, 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 TURGAS S.A. ESP y deberá ser realizada por personal técnico calificado conforme a las normas y reglamentos técnicos vigentes y las recomendaciones de los fabricantes; en este evento el SUSCRIPTOR/ USUARIO procederá a hacer revisar la instalación de manera inmediata con un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado con el fin de obtener el Certificado de Conformidad requerido y asegurarse que éste llegue al Distribuidor. En el caso que el usuario, el propietario o EL SUSCRIPTOR no den el aviso, se entenderá que asumen la responsabilidad sobre los daños y perjuicios que se puedan causar por su acción a los bienes o a las personas y que por lo tanto TURGAS S.A. ESP 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.

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 TURGAS S.A. ESP.

PARÁGRAFO 2. TURGAS S.A. ESP 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, y/o cuando no cuente con el Certificado de Conformidad o informe de inspección exigido por la Normatividad Técnica o Reglamento Técnico Aplicable o cuando por causas debidamente comprobables, tales como manipulación indebida, alteraciones o modificaciones a la misma, la instalación interfiera con, o menoscabe la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios”.

PARÁGRAFO 3. TURGAS S.A. ESP podrá otorgar financiamiento para la construcción de las instalaciones internas, y sobre el costo de las reparaciones de las mismas cuando estas hayan sido contratadas con TURGAS S.A. ESP 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 previa autorización del SUSCRIPTOR y/o usuario, a través de la factura mensual del servicio, previa autorización del propietario. TURGAS S.A. ESP podrá establecer tales facilidades realizando convenios con terceros para tal fin.

PARÁGRAFO 4: TURGAS S.A. ESP llevará un registro de las Firms Instaladoras autorizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio, para diseñar, construir y realizar el mantenimiento de las instalaciones internas, el cual se publicará en su página web www.turgas.com. La inscripción en dicho registro no genera ninguna autorización de TURGAS S.A. ESP para diseñar, construir, adecuar o modificar instalaciones internas, ni conlleva la existencia de ningún vínculo contractual

entre las Firmas allí registradas y TUR GAS S.A. ESP.

19. PUESTA EN SERVICIO: Antes de ser puestas al servicio las instalaciones internas deberán contar con un Certificado de Conformidad emitido por un Organismo de Certificación o Inspección debidamente Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC, atendiendo lo dispuesto en los reglamentos, normas o instrucciones técnicas vigentes, para lo cual se someterán a las pruebas de hermeticidad, escapes, y funcionamiento y en general a todas aquellas que establezcan los reglamentos y normas vigentes. La realización de estas pruebas será responsabilidad del usuario y su personal deberá contar con Certificado de Competencia Laboral expedido por un Organismo de Certificación de Personas Acreditado conforme a las normas vigentes. El usuario asumirá el costo de dicha revisión.

No se autorizará la instalación del servicio si TUR GAS S.A. ESP o el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado detecta que la instalación no cumple las normas técnicas de seguridad exigidas. TUR GAS S.A. ESP será responsable por el estricto cumplimiento de las normas de seguridad, protección al medio ambiente y urbanístico en sus redes. Adicionalmente, será el responsable de prestar el servicio sólo a las instalaciones receptoras de los usuarios que cumplan con los requisitos mínimos de seguridad. Para tal efecto constatará que dichas instalaciones cuenten con el respectivo Certificado de Conformidad y llevará un registro de las mismas con sus respectivos Certificados de Conformidad. En caso de que TUR GAS S.A. ESP haga las revisiones de que tratan los numerales 2.23 y 5.23 del Código de Distribución, podrá cobrar un cargo.

TUR GAS S.A. ESP. llevará una relación de los Organismos de Certificación e Inspección.

PARÁGRAFO: Para pruebas posteriores a la conexión del servicio, TUR GAS S.A. ESP podrá cobrar un valor, según las tarifas que para el efecto TUR GAS S.A. ESP tenga vigentes.

20. REVISIÓN PREVIA DE INSTALACIONES DE GAS: En el proceso de las revisiones previas se deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible expedido por el Ministerio de Minas y Energía, y en las normas técnicas vigentes al momento de su realización.

En instalaciones nuevas o que no han entrado en servicio, o que hayan sido objeto de Reforma, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, conectará temporalmente el servicio mientras realiza la Revisión Previa de la instalación, conforme al Procedimiento Único de Inspección de Instalaciones para Suministro de Gas Combustible definido en el Reglamento Técnico de instalaciones Internas de Gas Combustible vigente o aquellos que lo adicionen o modifiquen; una vez realizada dicha revisión, procederá a suspender nuevamente el servicio.

Cuando se hayan detectado defectos en la Revisión Previa de la instalación, una vez sean corregidos, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado deberá repetir lo establecido en el presente numeral y proceder a continuar con la revisión.

Las instalaciones nuevas que al momento de la inspección para la correspondiente certificación presenten Defectos Críticos o No Críticos no podrán ser puestas en servicio.

En el evento que la instalación no presente defectos o en el caso de que estos sean corregidos, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado contará con dos (2) días calendario siguiente a la expedición de la Certificación de Conformidad o emisión del Informe de Inspección con resultado correcto, para informarlo a TUR GAS S.A. ESP a través de los medios electrónicos dispuestos para este fin, anexando el documento que lo soporte.

Cuando la instalación presentara defectos, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado no informará a TUR GAS S.A. ESP sino hasta que se hayan corregidos los mismos.

Una vez TUR GAS S.A. ESP cuente con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto realizará la conexión o puesta en servicio de la instalación nueva.

21. RESPONSABILIDAD DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: Cumplidos los requisitos y puesta en 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 TUR GAS S.A. ESP., la cual de considerarlo necesario realizará las pruebas del caso con cargo al SUSCRIPTOR o usuario.

22. MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS: Cuando el usuario lo solicite TUR GAS S.A.

ESP 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 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.

23. REVISIÓN PERIÓDICA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS: Es obligación del SUSCRIPTOR o usuario realizar la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas entre el Plazo Mínimo entre Revisión y el Plazo Máximo de Revisión Periódica con Organismos de Certificación o Inspección Acreditados en Colombia para esta actividad o directamente con TURGAS S.A. ESP cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos por las normas técnicas o reglamentos técnicos aplicables. El costo de esta revisión estará a cargo del SUSCRIPTOR o usuario. TURGAS S.A. ESP será responsable de verificar el cumplimiento de esta obligación del usuario, para lo cual se establecen los siguientes pasos:

- a. TURGAS S.A. ESP notificará al usuario, a partir del Plazo Mínimo entre Revisión, su obligación de hacer la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas.
La notificación será enviada por TURGAS S.A. ESP. al usuario en forma escrita y anexa a la factura del servicio. Así mismo, las facturas de los meses anteriores al Plazo Máximo de Revisión deberán incluir un campo adicional en donde el distribuidor esté informando al usuario el vencimiento de este plazo.
- b. El usuario tendrá la obligación de realizar la Revisión Periódica de su Instalación Interna de Gas, obtener el Certificado de Conformidad de su instalación o informe de inspección con resultado correcto, conforme a las normas técnicas vigentes expedidas por las Autoridades Competentes y dentro del Plazo Máximo de Revisión.
- c. TURGAS S.A. ESP tendrá un listado actualizado de los Organismos de certificación o Inspección Acreditados para realizar las actividades de Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas, el cual podrá ser consultado en la página web www.turgas.com o en las instalaciones de TURGAS S.A. ESP o en el listado adjunto con la notificación de la revisión.
- d. En todo caso es obligación del usuario informarse sobre los organismos que se encuentran acreditados para la realización de la Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas, a través de la Superintendencia de Industria y Comercio, el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC), a través del anexo a las facturas del servicio expedidas dentro de los Plazos Mínimo y Máximo de Revisión, o en las oficinas y en la página web www.turgas.com.
- e. Si faltando un mes para el cumplimiento del Plazo Máximo de Revisión Periódica TURGAS S.A. ESP no ha recibido copia del Certificado de Conformidad o del Informe de Inspección con resultado correcto por parte de algún Organismo de Certificación o Inspección Acreditado o del usuario, procederá a avisarle a éste en la factura de dicho mes, acerca de la fecha en la que suspenderá el servicio en caso de no realizarse la inspección a la instalación interna y lo invitará a hacer la revisión en mención.
- f. El distribuidor sólo recibirá los Certificados de Conformidad o Informes de Inspección con resultado correcto emitidos y enviados por los Organismos de Certificación o Inspección Acreditados, a través de su página web www.turgas.com, en concordancia con la reglamentación técnica correspondiente. El usuario podrá hacer llegar al distribuidor la copia del Certificado de Conformidad o informe de inspección con resultado correcto que el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado le haya suministrado con el fin de acreditar el cumplimiento de su obligación y evitar la suspensión del servicio. En este caso, TURGAS S.A. ESP. verificará su autenticidad, confirmando con el Organismos de Certificación o Inspección Acreditado que expidió el mismo.
- g. Si diez (10) días calendario antes de cumplirse el Plazo Máximo de la Revisión Periódica TURGAS S.A. ESP no ha recibido el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto, deberá informar al usuario de su ausencia y le concederá cinco (5) días calendario para allegarlo, so pena de suspenderle el servicio; en el evento en que el Certificado de Conformidad o informe de inspección con resultado correcto sea remitido por el usuario directamente a TURGAS S.A. ESP., o a través de la oficina virtual dispuesta en la página web www.turgas.com, TURGAS S.A. ESP. verificará su autenticidad, esto es, que el Certificado o el informe de inspección con resultado correcto haya sido emitido por un Organismo debidamente Acreditado para efectuar la revisión. Sin que la instalación cuente con el Certificado de Conformidad o el informe de inspección con resultado correcto, o en el evento que éste no sea auténtico, el distribuidor procederá a la suspensión del servicio.
- h. TURGAS S.A. ESP. suspenderá el servicio a los usuarios cuando el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado reporte que la instalación del usuario a la que le está haciendo la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas no cumple con los requerimientos para ser certificada y/o la instalación cuenta con defectos críticos o aquellos definidos en el Reglamento Técnico como causantes de la suspensión del servicio, o cuando el Certificado o Informe de Inspección aportado no es auténtico.
- i. En caso de que al usuario se le haya suspendido injustamente el servicio por causas atribuibles al Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, se dará aplicación a lo establecido en las normas técnicas, de tal forma que el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado asuma los costos en los que el usuario haya podido incurrir.

PARÁGRAFO 1. Será potestativo del usuario hacer revisar su instalación en períodos más cortos del establecido en el presente numeral. No obstante, siempre que se efectúen modificaciones a las instalaciones existentes, se dará aplicación a lo establecido en el numeral 2.25 del código de distribución. En caso de haberse obtenido el Certificado de Conformidad o el Informe de Inspección con resultado correcto en un plazo inferior al Plazo Máximo de Revisión Periódica, se tomará esta fecha como la última para la realización de la siguiente Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas.

PARÁGRAFO 2. En caso de situaciones tales como inundaciones, terremotos, deslizamientos de tierra u otras originadas en circunstancias de fuerza mayor, el Plazo Máximo de Revisión Periódica se suspenderá desde el día de su ocurrencia y hasta tanto se normalice la situación. Se entenderá que la situación se ha normalizado cuando TURGAS S.A. ESP haya reanudado la prestación del servicio, y a partir de dicha fecha volverán a contarse los tiempos correspondientes.

24. DISPOSICIONES EN CASO DE DEFECTOS CRÍTICOS Y NO CRÍTICOS EN EL PROCESO DE REVISIÓN PERIÓDICA: Si como resultado de la inspección se determina que existen Defectos Críticos, las reparaciones que se requieran para subsanarlos corresponderán al usuario, sin menoscabo de las acciones legales que dicho usuario desee emprender. En cualquier caso, tales reparaciones deberán ser realizadas por personal que cuente con un certificado de competencia laboral e inscripción en el Registro de Productores e Importadores de Productos, Bienes o Servicios sujetos al cumplimiento de reglamentos técnicos de la SIC.

Si como resultado de la inspección se determina que los defectos críticos se deben a Reforma de la instalación o adiciones de Artefactos a Gas no reportados por el usuario a TURGAS S.A. ESP, las reparaciones que se requieran para subsanar estos defectos corresponderán al usuario y, en cualquier caso, deberán ser realizadas por personal que cuente con un Certificado de Competencia Laboral e inscripción en el Registro de Productores e Importadores de Productos, Bienes o Servicios sujetos al cumplimiento de reglamentos técnicos de la SIC.

Bajo una condición de Defecto Crítico procederá la corrección inmediata de dicho defecto o de no ser posible esta corrección inmediata, procederá la suspensión del servicio de conformidad con la normatividad vigente. La suspensión a cargo de TURGAS S.A. ESP se mantendrá hasta tanto se demuestre que se realizaron las correcciones correspondientes.

Se considerará corrección inmediata del Defecto Crítico el conjunto de acciones realizadas durante la inspección, llevadas a cabo por personal competente para este efecto, bajo responsabilidad y costo por parte del usuario, cuyo fin es suprimir las causas del defecto. Dichas acciones pueden consistir en reparación, cambios o taponamiento de puntos de conexión de artefactos a gas.

Bajo situación de Defecto no Crítico la instalación puede continuar en servicio con la condición de que el Defecto no Crítico sea corregido por personal competente para este efecto, a cargo del usuario, en un término fijado por TURGAS S.A. ESP el cual, en ningún caso, debe superar los dos (2) meses contados a partir de la fecha de la inspección. Si vencido este plazo persiste al menos un Defecto no Crítico TURGAS S.A. ESP suspenderá el servicio hasta tanto se corrija el defecto. En todo caso, este plazo no podrá extenderse más allá del plazo máximo de la Revisión Periódica establecido en la normatividad vigente.

Los Defectos no Críticos que durante la inspección no se puedan corregir deberán ser explicados al usuario para efectos que se corrijan y reportados a TURGAS S.A. ESP

En ningún caso el SUSCRIPTOR o usuario podrá reconectar el servicio, si lo hiciera, asume de manera consciente la responsabilidad por los perjuicios que su acción pueda ocasionar.

25. ACTIVACIÓN O REACTIVACIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO DE GAS DURANTE EL PROCESO DE REVISIÓN PERIÓDICA:

- a. **En Instalaciones a las cuales se les haya suspendido el servicio:** Después de corregir las causas de los Defectos Críticos detectados en la revisión de una instalación, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado reconectará temporalmente el servicio mientras realiza o continúa con las actividades de inspección de la instalación. Una vez realizada dicha revisión procederá a suspender nuevamente el servicio.
- b. **Instalaciones en Servicio que se encuentren operando:** Si durante la inspección de la instalación el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado encuentra un Defecto Crítico, informará

inmediatamente a TURGAS S.A. ESP para que este proceda a la suspensión del servicio, de conformidad con la normatividad vigente.

Cuando se hayan detectado Defectos Críticos en la revisión de las Instalaciones en Servicio, una vez sean corregidos, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado reconectará temporalmente el servicio mientras realiza o continúa con las actividades de inspección de la instalación. Una vez realizada dicha revisión procederá a suspender nuevamente el servicio y continuar con la revisión.

El Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado deberá informar a TURGAS S.A. ESP dentro de las 24 horas siguientes a la reconexión temporal del servicio, para que el distribuidor tenga en cuenta lo relacionado con los sellos de medición.

26. PLAZOS PARA QUE LOS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN O INSPECCIÓN ACREDITADOS INFORMEN A TURGAS S.A. ESP UNA VEZ REALICE LA REVISIÓN DE LA INSTALACIÓN:

- a. **En caso de no encontrar defectos:** Una vez realizada cualquiera de las revisiones (Previa o Periódica), a que hace referencia el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado deberá informar a TURGAS S.A. ESP, dentro de los dos (2) días calendario siguientes, anexando el correspondiente Certificado de Conformidad, o el informe de resultados de inspección de la instalación que sea expedido de conformidad con el Reglamento Técnico.
- b. **En caso de encontrar Defectos no Críticos:** Después de realizar la revisión periódica a que hace referencia el Reglamento Técnico, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado debe informar a TURGAS S.A. ESP de estos Defectos no Críticos dentro de los dos (2) días calendario siguientes, en registro aparte del Certificado de Conformidad o del Informe de Resultados de Inspección de la instalación que sea expedido de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Técnico, e informarle al usuario el plazo de dos (2) meses para corregir dicho defecto, so pena de la suspensión del servicio, tal como lo establece el Reglamento Técnico. En todo caso, este plazo no podrá extenderse más allá del Plazo Máximo de la Revisión Periódica establecido en la normatividad vigente. Si se trata de la Revisión Previa de una instalación solo se informará a TURGAS S.A. ESP. hasta que sean corregidos tales defectos.

27. PLAZOS PARA QUE LOS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN O INSPECCIÓN ACREDITADOS INFORMEN A TURGAS S.A. ESP UNA VEZ REALICEN LA REVISIÓN DE LA INSTALACIÓN:

Si efectuada cualquiera de las Revisiones Previa o Periódica a que hace referencia el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible, no se encuentran defectos o se han eliminado las causas de los Defectos Críticos el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, una vez haya realizado y culminado la revisión, deberá enviar a TURGAS S.A. ESP el Certificado de Conformidad o el Informe de Resultados de la Inspección dentro de los dos (2) días calendario siguientes a la fecha de revisión de la instalación. La expedición del informe de resultados de la inspección será de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible.

TURGAS S.A. ESP procederá a conectar o reconectar el servicio en la instalación correspondiente dentro de los plazos que para el efecto disponga la normatividad vigente.

28. RESPONSABILIDAD POR LOS SERVICIOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD: El Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado será responsable por los servicios de Evaluación de la Conformidad. Ni los Certificados de Conformidad, ni el Informe de Inspección deben presentar tachaduras, ni enmendaduras y debe contener por lo menos lo dispuesto en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible.

CAPÍTULO III DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES

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

30. LOS MEDIDORES: Cada usuario deberá contar con su correspondiente medidor, que deberá ser instalado por TURGAS S.A. ESP y cumplir con la norma técnica vigente. TURGAS S.A. ESP, determinará el sitio de colocación de los medidores procurando que sea de fácil acceso para efectos de su revisión, 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.

El SUSCRIPTOR, usuarios, propietario y/o poseedor, deberá mantener las condiciones de ubicación del centro de medición establecidas por la empresa, de tal manera que se permita su fácil acceso; en el evento en que desee realizar modificaciones al inmueble que impidan u obstruyan este fácil acceso, deberá informar a TURGAS S.A. ESP, a fin de adecuar la ubicación del medidor. El usuario deberá evitar la instalación de candados, cadenas, rejas, o cualquier elemento que impida el libre acceso de TURGAS S.A. ESP al nicho o cajilla en el que se encuentre instalado el medidor, regulador o la válvula de corte del servicio. Si se encuentran instalados dichos elementos, el SUSCRIPTOR y/o usuario deberá en todo momento facilitar al personal de TURGAS S.A. ESP el acceso al medidor, de no hacerlo TURGAS S.A. ESP, podrá proceder a la suspensión del servicio.

No está permitido el sellamiento de la cajilla donde se encuentra ubicado el centro de medición con elementos de carácter permanente que impidan su fácil acceso o su lectura.

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, no será obligación del SUSCRIPTOR o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de TURGAS S.A. ESP, 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. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor, caso en el cual TURGAS S.A. ESP estará autorizada para el retiro inmediato de los elementos aquí descritos sin lugar a indemnización alguna a favor del SUSCRIPTOR y/o usuario.

Para tales efectos TURGAS S.A. ESP podrá requerir por escrito al usuario para que efectúe el traslado del centro de medición y, en el evento que dentro del periodo de facturación siguiente al requerimiento, el usuario no lo autorice, TURGAS S.A. ESP, procederá al traslado del equipo de medición con cargo al SUSCRIPTOR o usuario.

PARÁGRAFO 1: TURGAS S.A. ESP, podrá exigir como condición para la reconexión del servicio, la ejecución de los trabajos de reubicación del equipo de medida en aquellos casos en los cuales las características de accesibilidad al centro de medición hayan cambiado.

PARÁGRAFO 2: TURGAS S.A. ESP, también podrá ordenar la reparación o reemplazo de los medidores, cuando se evidencien fallas en el equipo de medida que impidan la correcta medición del consumo.

PARÁGRAFO 3: El SUSCRIPTOR, usuario, propietario y/o poseedor deberá reponer a su costo y conforme a las condiciones exigidas por TURGAS S.A. ESP, el medidor, cuando este haya sido hurtado, allegando ante la empresa la respectiva copia del denuncia penal.

31. CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS MEDIDORES Y REGULADORES: TURGAS S.A. ESP, 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.

La exactitud de los equipos de medición será verificada por el distribuidor o el comercializador a intervalos razonables y como máximo cada cinco (5) años, y, de ser solicitada, en presencia de representantes del usuario. En caso de que el SUSCRIPTOR o usuario solicite una comprobación especial de cualquier equipo, las partes cooperarán para garantizar una inmediata verificación de exactitud de tal equipo. El gasto de tales comprobaciones especiales correrá por cuenta del usuario.

La calibración de los medidores la realizará el distribuidor en sus propios laboratorios, o podrá contratarla con firmas debidamente autorizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio. La reparación y/o remplazo del centro de medida que resulte necesario de acuerdo con la revisión practicada al medidor, deberán ser asumidos por el SUSCRIPTOR o usuario. TURGAS S.A. ESP podrá ofrecer financiación sobre el valor del nuevo medidor, a través de la facturación mensual del servicio.

PARÁGRAFO 1. En todo caso será obligación del SUSCRIPTOR o usuario hacer reparar o reemplazar los medidores, a satisfacción de TURGAS S.A. ESP, cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, por la terminación de la vida útil del equipo, o

cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos o cuando el equipo de medida haya sido hurtado.

PARÁGRAFO 2. Cuando el usuario o SUSCRIPTOR, pasando un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, TURGAS S.A. ESP podrá hacerlo por cuenta del usuario o SUSCRIPTOR; en este evento TURGAS S.A. ESP facturará el valor del medidor, a través de la factura del servicio público de gas, previa comunicación; lo anterior sin perjuicio de la suspensión del servicio a que haya lugar.

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, TURGAS S.A. ESP podrá suspender el servicio, previa comunicación escrita, hasta tanto el usuario cumpla con su obligación.

32. RETIRO PROVISIONAL DE MEDIDORES: TURGAS S.A. ESP podrá retirar temporalmente el equipo de medida a fin de verificar su correcto funcionamiento y estado, caso en el cual TURGAS S.A. ESP, dejará instalado un medidor de prueba, mientras se practica la revisión; en el evento en que el SUSCRIPTOR o usuario se oponga a dicho retiro, por seguridad TURGAS S.A. ESP, podrá suspender el servicio hasta que sea posible verificar o reemplazar el equipo de medida o 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 1: En caso de retiro provisional del medidor, TURGAS S.A. ESP, dejará constancia de las características del equipo retirado, las anomalías encontradas al medidor, la causa de su retiro, datos de la persona responsable del inmueble que presencié el retiro del medidor, fecha de citación personal para evidenciar en laboratorio de metrología la revisión del medidor, el tiempo máximo que requerirá TURGAS S.A. ESP para verificar el estado del medidor y hacer su devolución.

PARÁGRAFO 2: Si la revisión se produce como resultado de un procedimiento por la existencia de anomalías en el equipo de medida, TURGAS S.A. ESP, cobrará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el costo de la revisión.

Cuando proceda el retiro definitivo del equipo, el SUSCRIPTOR o usuario deberá presentarse dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha de la notificación de la devolución del equipo de medida, para reclamarlo; si pasado el término antes descrito, los equipos y demás elementos que hayan sido retirados no son reclamados, TURGAS S.A. ESP podrá disponer de ellos y chatarrizarlos, caso en el cual quedará exenta de toda responsabilidad frente al SUSCRIPTOR, usuario y/o propietario del mismo.

33. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LOS MEDIDORES, REGULADORES Y DEMÁS ELEMENTOS DEL CENTRO DE MEDICIÓN, Y DE LAS ACOMETIDAS Y REDES DE DISTRIBUCIÓN: En caso de pérdida, daño o destrucción parcial o total del equipo de medición, del regulador, o de sus accesorios o demás elementos que conforman el centro de medición, o de las acometidas o redes de distribución, por actos de vandalismo, o cualquier otra causa no imputable a TURGAS S.A. ESP., el costo de la reparación o remplazo 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. En este evento TURGAS S.A. ESP facturará el valor del medidor, a través de la factura del servicio público de gas, previa comunicación.

34. GARANTÍA DE ACOMETIDAS, MEDIDORES, EQUIPOS DE MEDICIÓN E INSTALACIONES INTERNAS: Las acometidas, instalaciones internas y equipos medición, construidas y suministradas por TURGAS S.A. ESP tendrán una garantía de tres (3) años; el término de la garantía se empezará a correr a partir de la entrega del producto y/ o instalación al SUSCRIPTOR o usuario y procederá contra defectos de fabricación, ensamble y montaje, salvo que las anomalías y/o daños encontrados sean ajenas a TURGAS S.A. ESP o resultado de la comisión de alguna de la conductas señaladas en el CAPITULO X del presente contrato.

TURGAS S.A. ESP también se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

- a. Fuerza mayor o caso fortuito;
- b. El hecho de un tercero;
- c. El uso indebido del bien por parte del SUSCRIPTOR y/o usuario,
- d. Que el SUSCRIPTOR o usuario no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas por TURGAS S.A. ESP

- e. Actos vandálicos, malintencionados, motines, asonadas,
- f. Daños debidos a negligencia, descuido o manipulación del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO o de un tercero.

En todo caso, la garantía se prestará conforme lo establecido en la Ley 1480 de 2011.

CAPÍTULO IV DE LA MEDICIÓN INDIVIDUAL

35. LA MEDICIÓN DE LOS CONSUMOS: 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 naturales, se entenderá que existe un único SUSCRIPTOR frente a TURGAS S.A. ESP, 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 TURGAS S.A. ESP 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. TURGAS S.A. ESP determinará las características técnicas que deberá cumplir el equipo de medida teniendo en cuenta lo que establezcan el Códigos de Distribución y/o Medida, y el mantenimiento que debe dárseles, con el fin que los SUSCRIPTORES o usuarios puedan escoger libremente al proveedor de tales bienes y servicios.
- d. Los equipos de medición que TURGAS S.A. ESP 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 TURGAS S.A. ESP ofrezca a cada tipo de SUSCRIPTOR o usuario.
- e. TURGAS S.A. ESP 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. TURGAS S.A. ESP 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 TURGAS S.A. ESP podrá suspender el servicio o terminar el contrato sin perjuicio 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 TURGAS S.A. ESP., y transcurra un plazo de seis (6) meses sin que ésta cumpla tal obligación, se entenderá que existe omisión de TURGAS S.A. ESP 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.

CAPÍTULO V DE LAS OBLIGACIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS PARTES

36. OBLIGACIONES DE TURGAS S.A. ESP Sin perjuicio de las obligaciones 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 TURGAS S.A. ESP 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, evento eximente o de orden técnico que lo impidan o rotura o afectaciones a la red local ocasionadas por terceros, mientras TURGAS S.A. ESP 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. Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas, y toda práctica que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otras empresas que presten servicios públicos similares o equivalentes.
- e. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran el gasoducto urbano y los equipos de su propiedad.
- f. 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.
- g. Proporcionar medidores que brinden registros precisos y adecuados a los efectos de la facturación.
- h. Reconectar o reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte respectivamente. La reconexión se efectuará dentro del plazo que determina la ley.
- 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 TURGAS S.A. ESP 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.
- 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 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 TURGAS S.A. ESP
- r. Informar oportunamente, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de gas domiciliario, salvo que se trate de emergencias, caso fortuito o eventos eximentes y ajenos a TURGAS S.A. ESP. 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 TURGAS S.A. ESP para ingresar a las instalaciones de los usuarios a 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 en la que 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 a más tardar dentro de los noventa (90) días hábiles siguientes a la fecha de su revisión, los medidores y demás equipos retirados por TURGAS S.A. ESP que sean propiedad de éste, salvo cuando por razones de tipo probatorio o para investigación en el laboratorio se requiera mantenerlo a disposición de TURGAS S.A. ESP, por más tiempo y hasta tanto se concluya el período administrativo o cuando mediante un acuerdo de pago o autorización escrita el usuario acepte entregarlos o cederlos a TURGAS S.A. ESP
- v. Permitir al SUSCRIPTOR elegir libremente al proveedor de los bienes y servicios necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por la autoridad competente y los Reglamentos técnicos.
- w. Hacer las compensaciones correspondientes a que haya lugar al SUSCRIPTOR o usuario cuando

exista falla en la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios.

- x. Contar con un servicio de emergencias que funcionen las 24 horas del día.
- y. Realizar las reparaciones o reformas a las instalaciones y/o revisiones técnicas a los equipos.
- z. Tener un listado actualizado de los Organismos de Certificación y de Inspección Acreditados.
- aa. Informar a los usuarios a partir del Plazo mínimo entre revisión, su obligación de realizar la revisión periódica de la Instalación interna de gas.
- ab. Las demás descritas en este contrato a cargo de TURGAS S.A. ESP.

37. 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, la carga (capacidad instalada) y la clase de servicio para la cual se contrató de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.
- c. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas en la norma ICONTEC o las homologadas por la Superintendencia de Industria y Comercio, las establecidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones de Gas expedido por el Ministerio de Minas y Energía, las normas establecidas por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, por la CREG y demás autoridades competentes para el diseño, construcción, mantenimiento, evaluación de la conformidad y revisión de las instalaciones internas de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiples de medición, según sea el caso.
- d. Realizar la revisión previa de que habla la Resolución CREG 059 de 2012 y conforme al Reglamento Técnico de Instalaciones Internas a gas, o las normas que los adicionan o modifiquen, para la puesta en servicio del gas combustible.
- e. Realizar la revisión periódica de las instalaciones internas dentro del plazo mínimo y el plazo máximo ordenados por la Resolución CREG 059 de 2012 y conforme al Reglamento Técnico de Instalaciones Internas a gas, o las normas que los adicionan o modifiquen, o cuando se presumen escapes o mal funcionamiento de las instalaciones.
- f. Efectuar a su costo las reparaciones y adecuaciones que sean necesarias para corregir los defectos encontrados en la revisión periódica, que permitan la correcta prestación del servicio en condiciones de seguridad, la cual podrá realizarse con TURGAS S.A. ESP o con otras firmas instaladoras que se encuentren registradas ante la SIC y conforme a las disposiciones expedidas por el Reglamento Técnico de Instalaciones internas de Gas combustible.
- g. Realizar las revisiones únicamente con Organismos de Certificación o Inspección Acreditados ante el Organismo de Acreditación ONAC y con personal calificado.
- h. El SUSCRIPTOR o usuario podrá contratar la ejecución de instalaciones internas, o la realización de trabajos relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas, y trabajos similares con firmas instaladoras calificadas y registradas ante la SIC, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el cumplimiento de esta disposición. Estos elementos también podrán ser suministrados e instalados por TURGAS S.A. ESP o por su personal autorizado y registrado en por TURGAS S.A. ESP 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 TURGAS S.A. ESP.
- i. 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 TURGAS S.A. ESP Para tal efecto el usuario proporcionará y mantendrá un espacio adecuado para el medidor, regulador y el equipo conexo.
- j. Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por TURGAS S.A. ESP para efectuar revisiones y labores de rutina programadas, a las instalaciones. Para los efectos anteriores cualquier persona que se encuentre en un inmueble al momento que el personal autorizado por TURGAS S.A. ESP 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 TURGAS S.A. ESP 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.
- k. 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 TURGAS S.A. ESP, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.
- l. 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 TURGAS S.A. ESP 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.

- m. Solicitar autorización de TURGAS S.A. ESP para el cambio de uso del servicio.
- n. 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.
- o. Informar de inmediato a TURGAS S.A. ESP 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.
- p. Cumplir con el pago oportuno de los cargos por conexión y las facturas de cobro expedidas por TURGAS S.A. ESP 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 TURGAS S.A. ESP sobre esta situación.
- q. 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.
- r. Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores o instalaciones de TURGAS S.A. ESP salvo que sólo se puedan detectar mediante revisión técnica y por personal capacitado.
- s. Informar oportunamente a TURGAS S.A. ESP 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.
- t. 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 TURGAS S.A. ESP 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.
- u. Estar a paz y salvo por todo concepto con TURGAS S.A. ESP para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicios.
- v. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija TURGAS S.A. ESP
- w. Antes de instalar cualquier equipo de verificación de medición, el usuario deberá contactar a TURGAS S.A. ESP 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 TURGAS S.A. ESP podrá solicitar al usuario que presente planos detallados y especificaciones relativos a la instalación propuesta. En caso de que TURGAS S.A. ESP compruebe que podría producirse una caída significativa en la presión rechazará la instalación propuesta. TURGAS S.A. ESP 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.
- x. 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 TURGAS S.A. ESP. En caso de pérdida o daño a los bienes de TURGAS S.A. ESP por acto o negligencia del usuario o sus representantes o empleados, o en caso de no devolver el equipo suministrado por TURGAS S.A. ESP el usuario deberá pagar el monto de tal pérdida o daño ocasionado a los bienes, el cual será cobrado en la factura del servicio público.
- y. El usuario será responsable del cuidado de los dispositivos de verificación de medición, bien sea de su propiedad o de TURGAS S.A. ESP 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.
- z. En caso de 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 TURGAS S.A. ESP, inclusive a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente (I) investigaciones, (II) inspecciones, (III) costos de juicios penales o civiles (IV) honorarios legales, e (V) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por TURGAS S.A. ESP 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.

- aa. 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 TURGAS S.A. ESP 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.
- ab. Utilizar gasodomésticos y equipos que cumplan con las normas técnicas vigentes. TURGAS S.A. ESP se abstendrá de dar servicio a aquellos equipos que no cumplan con estas condiciones.
- ac. Permitir la suspensión o corte del servicio cuando incumpla con las obligaciones estipuladas en este contrato que así lo ameriten.
- ad. Permitir con su previa autorización a TURGAS S.A. ESP en el momento en que incurra en mora en el pago de cualquiera de las obligaciones emanadas del presente contrato, el reporte de su nombre e información comercial más relevante a las centrales de datos de deudores morosos. Así mismo el SUSCRIPTOR y/o usuario faculta a TURGAS S.A. ESP para que una vez cancelada la deuda gestione la exclusión de su nombre ante las entidades encargadas del manejo de bases de datos financieros. TURGAS S.A. ESP podrá en cualquier momento acudir a dichas centrales con el fin de verificar la capacidad económica y nivel de responsabilidad financiera que tiene el SUSCRIPTOR y/o Usuario.
- ae. Asumir los costos por revisión del medidor y envío al laboratorio, cuando la revisión haya sido solicitada por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.
- af. Reparar las instalaciones cuando sea requerido por parte del distribuidor como consecuencia de defectos críticos y no críticos, con TURGAS S.A. ESP o personal certificado con competencia laboral y registrada para dichas labores ante la SIC y ante TURGAS S.A. ESP
- ag. Remitir a TURGAS S.A. ESP las certificaciones de su red interna, cuando se realicen reparaciones, reformas y/o revisión periódica con Organismos de Inspección o de Certificación Acreditados dentro de los términos de ley y regulación vigentes.
- ah. Las demás obligaciones que establezca la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen, o desarrollen, Reglamento técnico de Instalaciones para gas combustible, regulación vigente y normas técnicas colombianas.
- ai. Asumir los costos por calibración y reparación del medidor en los casos de anomalías irregularidades, de acuerdo al informe del laboratorio.
- aj. Autorizar la instalación de un nuevo medidor y/o regulador cuando como resultado de pruebas técnicas y/o de laboratorio los elementos existentes no puedan ser reparados. Así mismo el cobro de dichos elementos estarán asociados a la garantía y a la existencia o no de una manipulación indebida del SUSCRIPTOR, USUARIO o por parte de TERCEROS.
- ak. En los casos que TURGAS S.A. ESP evidencie adulteración o daño de los sellos de seguridad instalados, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá asumir los costos de la instalación de unos nuevos sellos de seguridad.
- al. No construir, ni manipular redes de distribución, ni acometidas por su propia cuenta o por intermedio de un tercero.
- am. Las demás descritas en el presente contrato a cargo del propietario, SUSCRIPTOR y/o usuario.

38. DERECHOS DE LOS USUARIOS: Constituyen derechos del SUSCRIPTOR y/o usuario:

- a. Obtener de TURGAS S.A. ESP la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas.
- b. La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención y utilización.
- c. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
- d. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- e. A la participación de los comités de desarrollo y control social.
- f. A ser tratado dignamente por TURGAS S.A. ESP y a no ser discriminado por esta.
- g. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el presente contrato.
- h. A que se le aplique la correcta estratificación; los SUSCRIPTORES y/o usuarios tienen derecho a que se clasifique su vivienda, para efectos de facturación y de subsidio, de acuerdo con el nivel socioeconómico a que pertenezca, la cual debe ser aplicada por TURGAS S.A. ESP al momento de expedir sus facturas.
- i. Conocer las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos.
- j. Prestación continua de un servicio de buena calidad y a recibir compensación en caso de falla en la prestación del servicio.

- k. A obtener información clara en las facturas.
- l. Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos con relación a la prestación de los servicios públicos o la ejecución del contrato de servicios públicos (facturación, suspensión, corte, terminación, negativa del contrato)
- m. Derecho a que sus recursos sean resueltos oportunamente.
- n. A dejar en reclamación los consumos que se encuentren en discusión.
- o. Derecho a que se preserve la confianza legítima del usuario de buena fe en la continuidad de la prestación del servicio si éste ha cumplido con sus deberes.
- p. Los usuarios de servicios públicos domiciliarios tienen derecho a que se le cobre una tarifa correspondiente a lo que haya consumido, ésta debe reflejar, además, los costos económicos que implica la prestación del servicio.
- q. A la reconexión del servicio dentro de las 24 horas hábiles siguientes a que hubiese desaparecido la causa que dio lugar a la suspensión.
- r. A la notificación sobre la decisión de los recursos interpuestos por los usuarios.
- s. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos que se encuentre adelantando ante TUR GAS S.A. ESP y obtener copias, a su costa.
- t. A reclamar en contra del uso asignado por TUR GAS S.A. ESP al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
- u. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
- v. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la persona TUR GAS S.A. ESP el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos.
- w. A solicitar a TUR GAS S.A. ESP u otro Organismo de Inspección Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), la revisión de las instalaciones internas.
- x. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a contar con la asesoría de un técnico particular.
- y. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reconexión, cuando demuestre al momento de la suspensión que se efectuó el pago.
- z. A conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre las bases de datos o archivos de TUR GAS S.A. ESP
- aa. A la protección de sus datos personales en virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012. ab. Las demás otorgadas por la ley y la regulación.

39. DERECHOS DE LA EMPRESA: Constituyen derechos de TUR GAS S.A. ESP:

- a. Establecer las condiciones uniformes bajo las cuales prestará el servicio.
- b. Cobrar la tarifa por concepto del servicio público de GLP, conforme a la regulación y la ley, y facturar y obtener el pago de los demás conceptos que hayan sido prestados por TUR GAS S.A. ESP y autorizados por el SUSCRIPTOR y/o usuario para ser cobrados, a través de la factura del servicio público.
- c. Suspender y/o cortar el servicio de conformidad con la regulación, la legislación vigente y lo dispuesto en el presente contrato.
- d. Acceder al inmueble para realizar las revisiones e inspecciones a las instalaciones de gas y realizar la verificación de los equipos y elementos que conforman el centro de medición, incluyendo su retiro temporal conforme a lo dispuesto en la regulación y las condiciones del presente contrato; lo anterior con el fin de establecer las condiciones de seguridad y buen funcionamiento de los equipos.
- e. Construir, operar y modificar sus redes e instalaciones para prestar los servicios públicos.
- f. Terminar el contrato de prestación de servicio público ante el incumplimiento de las obligaciones del SUSCRIPTOR y/o usuario, y ante la demolición del inmueble en el que se prestaba el servicio, lo anterior conforme a lo dispuesto en la regulación, la ley y las presentes condiciones y sin perjuicio del ejercicio de sus derechos.
- g. Realizar el cobro pre jurídico y jurídico de las obligaciones en mora.
- h. Recaudar el cobro de la contribución a los SUSCRIPTORES y/o usuarios que deban legalmente aportarla.
- i. Realizar el cobro de los valores no facturados por error u omisión o que no fueron medidos por culpa del SUSCRIPTOR o usuario, así como los demás costos en que incurrió TUR GAS S.A. ESP para su identificación y facturación, lo anterior en los términos descritos en el presente contrato.
- j. Trasladar los valores correspondientes a deudas anteriores a aquellos inmuebles sobre los que se inicia una solicitud de conexión y que haya tenido otra cuenta con TUR GAS S.A. ESP, teniendo esta última el servicio suspendido por causas asociadas a la falta de pago.
- k. Las demás otorgadas por la ley y la regulación.

CAPÍTULO VI DE LA FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

40. FALLA EN LA PRESTACIÓN 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.

41. REPARACIÓN 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 TURGAS S.A. ESP
- 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 dé lugar este literal con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a TURGAS S.A. ESP por las autoridades, si tienen la misma causa.

PARÁGRAFO: No constituye falla en la prestación del servicio la suspensión que haga TURGAS S.A. ESP en cualquiera de los siguientes casos:

- a. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los SUSCRIPTORES o usuarios.
- b. 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 SUSCRITOR o usuarios pueda hacer valer sus derechos.
- c. Cuando se presente cualquier causal de incumplimiento del contrato de servicios públicos por parte del SUSCRITOR y/o usuarios que dé lugar a la suspensión o corte del servicio.
- d. En caso de emergencia o situación que afecte la seguridad del SUSCRIPTOR o usuarios.

CAPÍTULO VII DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

42. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: No procederá por deudas del SUSCRIPTOR o usuario con terceros diferentes de TURGAS S.A. ESP 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 TURGAS S.A. ESP y los terceros que puedan resultar afectados. En tal caso TURGAS S.A. ESP, dispondrá de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha en que se logre el acuerdo entre TURGAS S.A. ESP y el solicitante, para hacer la suspensión física. 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 TURGAS S.A. ESP podrá cobrar el valor establecido por una suspensión.

PRESENTACIÓN 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 de que la suspensión afecte a terceros la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de éstos. Si no se cumple esta formalidad, TURGAS S.A. ESP no podrá efectuar la suspensión solicitada.

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.
3. Cuando el SUSCRIPTOR o usuario se encuentra inmerso en alguna de las causales de suspensión de servicio por incumplimiento del contrato.

PARÁGRAFO: Durante la suspensión del servicio de común acuerdo, TURGAS S.A. ESP no podrá facturar los cargos tarifarios aprobados por la CREG. La suspensión de común acuerdo no libera al SUSCRIPTOR o usuario del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a esta. TURGAS S.A. ESP 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.

b. **SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO:** TURGAS S.A. ESP podrá suspender el servicio sin que se considere falla en la prestación del mismo en los siguientes casos:

1. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, modificaciones o mejoras a los sistemas de distribución, transporte, producción y por racionamientos por fuerza mayor, caso fortuito o causa extraña, 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 TURGAS S.A. ESP, las instalaciones y/o acometidas no cumplan con las normas técnicas, generando una situación insegura.
9. Cuando a juicio de TURGAS S.A. ESP, 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 NTC o lo dispuesto en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible, o cualquier otra norma que la adicione, modifique, complemente o sustituya.
12. Por eventos, hechos o actos que provengan de terceros que imposibiliten a TURGAS S.A. ESP continuar con la prestación del servicio.
13. Por declaratoria de alto riesgo de la zona donde se encuentre ubicado el predio y/o la red de distribución a través de la cual se presta el servicio.
14. Cuando se requiera, conforme a lo dispuesto en la Resoluciones expedidas por la CREG en materia de distribución, transporte y compra.
15. Ante los eventos eximentes de responsabilidad de que trata la Resolución CREG 089 de 2013 o la norma que la modifique, adicione o complemente.
16. Para cumplir de buena fe con cualquier orden o directiva gubernamental, ya sea Nacional o Municipal o de la Autoridad Reguladora, sin perjuicio que dicha orden o directiva pueda posteriormente considerarse inválida.

PARÁGRAFO 1: En los casos establecidos en el numeral 4.20 del Código de distribución. En caso de fugas detectadas por TURGAS S.A. ESP, por el usuario, por la comunidad, por el Organismo de Inspección Acreditado, el distribuidor podrá, por razones de seguridad, suspender el servicio sin notificación o aviso previo.

PARÁGRAFO 2: Cuando se presenten restricciones en la oferta de suministro de GLP o situaciones de emergencia, el orden de prioridades para suministro de GLP será el que establezca la regulación vigente sobre la materia

c. **SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** TURGAS S.A. ESP podrá suspender el servicio por incumplimiento o 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, en cuyo caso la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación.
2. Por efectuar sin autorización de TURGAS S.A. ESP, una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
3. Dar al servicio de gas combustible un uso distinto al declarado o convenido con TURGAS S.A. ESP
4. Hacer, por lo menos por una vez, conexiones o acometidas sin autorización de TURGAS S.A. ESP
5. Por realizar, modificaciones en las acometidas, centro de medición y regulación sin autorización de TURGAS S.A. ESP
6. Por realizar, modificaciones o reformas en el tamaño, capacidad total, o método de operación del equipamiento del usuario, sin aviso previo y aprobación por escrito de TURGAS S.A. ESP.
7. Por 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 TURGAS S.A. ESP
8. 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.
9. 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 TURGAS S.A. ESP o de los SUSCRIPTORES o usuarios.
10. Incurrir en manipulaciones indebidas a cualquier tubería, acometidas, medidores, líneas o redes, u otra instalación del distribuidor sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.
11. Impedir a los funcionarios autorizados por TURGAS S.A. ESP y debidamente identificados, el acceso al inmueble para realizar la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de contadores o se obstruya el acceso a las mismas, o dicho acceso fuere peligroso.
12. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando sea necesario previo concepto técnico de TURGAS S.A. ESP para una correcta operación y/o cuando sea necesario su traslado para permitir la toma de lecturas.
13. Por no ejecutar dentro del plazo fijado en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas para Gas Combustible, la adecuación de las instalaciones internas, cuando se exijan por razones técnicas o de seguridad para el suministro del servicio, conforme a las Normas vigentes.
14. En el evento en que el organismo de Inspección y/o certificación informe a TURGAS S.A. ESP la existencia de uno o más defectos críticos, o si pasado el término de dos meses contados a partir de la fecha de inspección persiste al menos un defecto no crítico hasta tanto se corrija el defecto. En todo caso el plazo para realizar las reparaciones de los defectos no críticos no podrá extenderse más allá del plazo máximo de la revisión periódica establecido en la Normatividad vigente.
15. Por conectar equipos sin autorización de TURGAS S.A. ESP a las acometidas externas.
16. 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.
17. Por incumplimiento a las exigencias, requisitos o compromisos adquiridos con TURGAS S.A. ESP previstos en el contrato de prestación de servicios públicos.
18. Cuando por su acción u omisión sea imposible medir el consumo.

19. La negativa por parte del SUSCRIPTOR y/o Usuario a permitir la instalación de un dispositivo de lectura a distancia a solicitud de TURGAS S.A. ESP cuando ésta no pueda obtener el acceso o se les niegue dicho acceso a las instalaciones del usuario durante el programa regular de lectura de medidor por dos (2) meses consecutivos.
20. Incrementos no autorizados en el tamaño o capacidad total del equipamiento del usuario.
21. Cuando la instalación interna del usuario no cuente con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto vigente exigido en las normas aplicables;
22. Cuando antes del plazo máximo para la Revisión Periódica no obtenga el Certificado de Conformidad de la instalación interna o el Informe de Inspección con resultado correcto expedido por el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado ante la ONAC.
23. Declaración fraudulenta en relación a la utilización del servicio del gas.
24. Reventa de gas a terceros sin la aprobación del distribuidor o el comercializador, cuando constituya una desviación en relación a la utilización previamente declarada.
25. Negativa de un usuario que recibe servicio interrumpible a discontinuar el uso de gas después de recibir la notificación debida;
26. En general cualquier alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o SUSCRIPTOR, de las condiciones contractuales.
27. Por incumplir las obligaciones ambientales.
28. Cuando la instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio.

PARÁGRAFO 1: La fecha de suspensión del servicio por mora en el pago 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: TURGAS S.A. ESP 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, TURGAS S.A. ESP puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato de condiciones uniformes le conceden, en especial continuará realizando el cobro del cargo fijo, las deudas pendientes por consumos anteriores, y demás conceptos adeudados por el SUSCRIPTOR y/o usuarios y/o que se causen con ocasión de la financiación que le haya sido otorgada por TURGAS S.A. ESP

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, TURGAS S.A. ESP 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 TURGAS S.A. ESP 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.

43. TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO: TURGAS S.A. ESP podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio por cualquiera de los siguientes casos:

- a. Por causas atribuibles al SUSCRIPTOR, usuarios, propietario, tenedor y/o poseedor en los siguientes eventos:
 1. 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.
 2. Por suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes.
 3. A la segunda (2) reconexión del servicio sin haber eliminado la causa que le dio origen a la suspensión, y sin autorización de TURGAS S.A. ESP

4. Al incurrir en la adulteración de las conexiones o acometidas, 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 manipulación a los mismos que afecte a TURGAS S.A. ESP.
5. Cuando se encuentre que se han adulterado o falsificado las facturas de cobros o documentos presentados como prueba o soporte para algún trámite, o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio, para la facturación, pago o cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del servicio sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.
6. Por incumplir con el pago de los cobros y obligaciones establecidas en el capítulo X del presente contrato.
7. Por cualquier otra forma de manipulación a las redes, instalaciones, equipos de medida y regulación que afecte a TURGAS S.A. ESP
8. Por orden de autoridad competente.
9. Por la negativa del SUSCRIPTOR para que se realice la conexión y/o puesta 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 TURGAS S.A. ESP para conectarlo. En tal caso TURGAS S.A. ESP cobrará al usuario el valor de los trabajos que hubiese realizado.
10. Por incumplir con el pago de consumos no facturados producto de la detección de manipulaciones técnicas en contra de TURGAS S.A. ESP y conexiones no autorizadas.

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 TURGAS S.A. ESP. o a terceros, permitirá a TURGAS S.A. ESP 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 que TURGAS S.A. ESP 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 del SUSCRIPTOR en el pago de una o varias de las cuotas estipuladas, dará derecho opcional a TURGAS S.A. ESP 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 TURGAS S.A. ESP quede obligada a devolver al SUSCRIPTOR o usuario las sumas que este haya pagado, las cuales quedarán a disposición de TURGAS S.A. ESP por concepto de indemnización de perjuicios que desde ahora se pacta.

- b. Adicionalmente podrá ponerse fin al contrato, previo el pago de todas las obligaciones causadas a favor de TURGAS S.A. ESP por parte del SUSCRIPTOR o usuario en los siguientes casos:
 1. Por un mutuo acuerdo de las partes siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello.
 2. 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 TURGAS S.A. ESP por parte del SUSCRIPTOR y/o usuario; lo anterior, salvo cuando el inmueble se encuentre habitado por un tercero, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito del mismo.
 3. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de TURGAS S.A. ESP a petición de parte. Ocurrido esto, TURGAS S.A. ESP 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.
 4. Por parte del SUSCRIPTOR o usuario cuando TURGAS S.A. ESP incurra en falla en la prestación del servicio.
 5. Por los demás motivos establecidos en la ley.
46. **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, los consumos no facturados producto de anomalías técnicas, o de conexiones no autorizadas y demás conceptos que se hayan causado.
 - b. Los cargos, reconexión o reinstalación, según el caso y los valores adeudados por concepto de cargo por conexión.

- 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.

PARÁGRAFO 1: Cuando se haya realizado alguna modificación, ampliación o cuando la suspensión se haya originado con ocasión de defectos informados por el Organismo de Inspección o Certificación Acreditado, se requerirá para el restablecimiento del servicio, la realización previa de las reparaciones o adecuaciones a que haya lugar y la entrega del Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto. De igual forma se requerirá previamente el traslado efectivo del centro de medición cuando la suspensión se haya generado por impedimento o acceso al mismo.

El servicio será restablecido dentro de las 24 horas hábiles siguiente a la fecha en que el SUSCRITOR o usuario haya cumplido las condiciones que para tal efecto exija TURGAS S.A. ESP

PARÁGRAFO 2: Cuando la localización del equipo de medida de un SUSCRITOR o usuario ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, TURGAS S.A. ESP 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, a costa del SUSCRITOR y/o usuario.

Para efectos de restablecimiento del servicio TURGAS S.A. ESP cobrará los cargos de reconexión y de reinstalación, los cuales estarán publicados en la página web de TURGAS S.A. ESP, www.turgas.com.

PARÁGRAFO 3: La reconexión o reinstalación del servicio en caso de suspensión o corte solo podrá efectuarse por personal autorizado por TURGAS S.A. ESP y en ningún caso por el SUSCRITOR o usuarios, aunque haya cesado la causa que originó la suspensión o corte.

47. TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO POR PARTE DEL SUSCRITOR O USUARIO, POR CAMBIO DE COMERCIALIZADOR: Con excepción de los SUSCRITORES o usuarios localizados en áreas de servicio exclusivo y de los contratos a término fijo, el SUSCRITOR 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 SUSCRITOR o usuario dar por terminado el contrato de servicios públicos cuando haya lugar conforme a las leyes o al contrato.

PARÁGRAFO: TURGAS S.A. ESP no podrá exigir que el SUSCRITOR o usuario de aviso de terminación por esta causa, con una antelación superior a un (1) periodo de facturación.

CAPÍTULO VIII DE LAS FACTURAS

Para la facturación y liquidación de los consumos TURGAS S.A. ESP se regirá por las resoluciones que expida la CREG y por las condiciones especiales que se establezcan en el presente contrato.

- 48. MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:** Las facturas emitidas por TURGAS S.A. ESP prestan mérito ejecutivo de acuerdo con 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 TURGAS S.A. ESP sin perjuicio de la aplicación.

de las demás sanciones e indemnizaciones legales y contractuales a que haya lugar. TURGAS S.A. ESP podrá iniciar el cobro ejecutivo en caso de mora en el pago de una o más facturas.

49. 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.

50. CLÁUSULA DE ACELERAMIENTO: En caso de mora del SUSCRITOR 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, o cualquier otro concepto que de acuerdo a lo estipulado con el SUSCRIPTOR o usuario se le difiera, y/o tenga relación con el servicio público TURGAS S.A. ESP podrá declarar extinguido el plazo y hacer efectiva la totalidad de la obligación incorporada en la respectiva factura.

51. **CONTENIDO DE LAS FACTURAS:** Las facturas de cobro que expida TURGAS S.A. ESP contendrán como mínimo la siguiente información:

Razón social, Nit, indicación que es entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, código, nombre del SUSCRIPTOR, dirección del inmueble donde se presta el servicio y/o están instalados los medidores o equipos de medición, municipio, ruta, estrato socioeconómico, número del 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 del consumo promedio (falta de lectura), 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, la calidad de auto retenedores, otros conceptos cobrados (gasodomésticos, instalaciones, financiamientos, etc.), precio por kilovatio hora equivalente del energético comercializado, el poder calorífico del gas facturado al usuario en el respectivo período de facturación, cuando sea procedente se deberá informar el plazo máximo para la realización de la revisión periódica de conformidad con lo dispuesto en la Resolución CREG 059 de 2012 o la que la modifique, adicione o complemente.

PARÁGRAFO 1: En los casos de financiación de bienes y/o servicios prestados por TURGAS S.A. ESP y autorizados por el SUSCRIPTOR y/o usuarios, estos serán facturados, en los periodos pactados sin perjuicio que en dichos periodos, el SUSCRIPTOR y/o usuario no haya registrado consumo alguno, caso en el cual se entenderá que la factura presta mérito ejecutivo y es suficiente para el cobro y por tanto no requerirá ningún concepto relacionado con la liquidación de consumo, ni con el factor de corrección.

PARÁGRAFO 2: Con la suscripción del presente contrato los usuarios autorizan a TURGAS S.A. ESP para que, por medio de la factura, envíe cualquier clase de información relacionada con la prestación del servicio público domiciliario, productos o promociones relacionados con este servicio o cualquier otra información relacionada con el objeto de TURGAS S.A. ESP

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

PARÁGRAFO 1. TURGAS S.A. ESP procurará ofrecer facilidades para la adquisición de bienes y/o servicios, tales como los gasodomésticos, instalaciones internas y sus accesorios, equipos a gas, así como la revisión previa y periódica, por parte de sus SUSCRIPTORES y usuarios, en desarrollo del contrato de servicio público de distribución domiciliaria de gas combustible. Para el efecto, TURGAS S.A. ESP podrá convenir con aquellas personas que comercialicen gasodomésticos el cobro de los bienes y servicios por éstas 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 acciones por no pago procederán únicamente respecto del bien o servicio que no se haya pagado oportunamente.

53. **OPORTUNIDAD Y SITIO PARA SU ENTREGA:** TURGAS S.A. ESP 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 SUSCRITOR o usuario, caso en el cual podrán cobrarse los saldos insolutos de los períodos anteriores. Es derecho del SUSCRITOR o usuario recibir oportunamente la factura y así mismo TURGAS S.A. ESP 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 SUSCRITOR o usuario. TURGAS S.A. ESP 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, por correo o por medios electrónicos acordados con el SUSCRITOR y/o usuario, o acordar la emisión de una factura electrónica. El hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al SUSCRITOR y/o usuario de la obligación de atender su pago, salvo que TURGAS S.A. ESP no haya efectuado la facturación en forma oportuna o no haya enviado las cuentas de cobros oportunamente al SUSCRITOR y/o usuario. En todo caso el SUSCRITOR y/o usuario no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, si no después de conocerla.

TURGAS S.A. ESP 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 TURGAS S.A. ESP, no se cobrarán.

Cuando el envío de la factura se haga por medio electrónico, esta quedará surtida a partir de la fecha y hora en quede certificado el envío.

PARÁGRAFO 1: Se asumirá que se produjo la entrega real y material de la factura y que la obligación está aceptada, y por lo tanto es exigible si el SUSCRITOR o usuario no ha presentado reclamo o recurso contra los valores facturados, o si habiendo presentado estos quedaron resueltos.

PARÁGRAFO 2: Las facturas que expida TURGAS S.A. ESP deberán ser canceladas por el SUSCRITOR y/o usuario a más tardar en la fecha límite de vencimiento de la misma.

54. 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 TURGAS S.A. ESP, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del SUSCRITOR o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio que TURGAS S.A. ESP 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 TURGAS S.A. ESP la no colocación de medidores en un período superior de seis (6) meses después de la conexión del SUSCRITOR o usuario.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, TURGAS S.A. ESP 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 SUSCRITOR y/o usuario.

PARÁGRAFO 1: Corresponderá a TURGAS S.A. ESP probar que realizó las diligencias oportunas para efectuar la medición en las oportunidades previstas en el presente contrato.

PARÁGRAFO 2: TURGAS S.A. ESP podrá exigir a sus nuevos SUSCRITORES 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 SUSCRITOR o usuario ocasionen la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, TURGAS S.A. ESP 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.

55. INTERÉS MORATORIO: TURGAS S.A. ESP 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 y/o alguno de los valores que allí se cobran, sin perjuicio 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 y el saldo a capital

TURGAS S.A. ESP cobrará intereses moratorios sobre los saldos reclamados cuando la decisión final ejecutoriada sea desfavorable al usuario; dichos intereses se aplicarán desde que la obligación se hizo

exigible y hasta el momento del pago, salvo que TURGAS S.A. ESP haya demorado injustificadamente la decisión y el usuario solicite se le exonere de dicha mora aportando las respectivas pruebas.

56. 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.

Para el pago de las facturas TURGAS S.A. ESP dispondrá de una red de recaudo, y medios electrónicos como datafonos, débito automático, pagos por internet, Banca Móvil, pagos en línea, pagos por cheque, pagos sin factura.

TURGAS S.A. ESP celebrará convenios para el recaudo de las facturas con bancos, corporaciones, cooperativas, almacenes de cadena, entre otros que faciliten al SUSCRIPTOR y/o usuario el pago de las obligaciones con TURGAS S.A. ESP. Estos puntos de recaudo estarán publicados al respaldo de la factura y en la página web en el link “Cómo pagar la Factura”, no obstante TURGAS S.A. ESP no será responsable por los inconvenientes que puedan presentarse por atención deficiente, horarios, y en general cualquier situación irregular que afecte o dificulte el pago de las facturas en dichos establecimientos. TURGAS S.A. ESP no se hará responsable por los pagos realizados por fuera de la red de recaudo.

57. COPIA DE LA LECTURA: Cuando un usuario desee solicitar copia de la lectura que registre el medidor correspondiente a su domicilio, deberá informarlo a TURGAS S.A. ESP para que de esta manera ésta quede obligada a hacerlo.

58. LIQUIDACIÓN DE LOS CONSUMOS Y FACTURACIÓN: Para liquidar los consumos a los SUSCRIPTORES o usuarios en cada período de facturación, TURGAS S.A. ESP 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 SUSCRIPTOR o usuario.

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

- a. A los SUSCRIPTORES o usuarios que acepten la instalación de medidores de prepago, TURGAS S.A. ESP podrá ofrecerles una disminución de los costos de comercialización, que tenga en cuenta el hecho 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 SUSCRIPTORES o usuarios del respectivo conjunto habitacional.
- c. Por solicitud expresa de la mayoría absoluta de los propietarios de un conjunto habitacional, TURGAS S.A. ESP podrá facturar directamente a cada SUSCRIPTOR 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.

59. FACTURACIÓN Y COBRO: Para la facturación y liquidación de los consumos TURGAS S.A. ESP se regirá por las resoluciones que expida la CREG y por las condiciones especiales que se establezcan en el presente contrato.

60. PERIODO DE FACTURACIÓN: Con excepción de los medidores de prepago, en las zonas urbanas TURGAS S.A. ESP. deberá efectuar la lectura de los medidores y expedir las facturas correspondientes. Los períodos de facturación para los SUSCRIPTORES o usuarios ubicados en las áreas urbanas serán mensuales o bimestrales.

Para los SUSCRIPTORES o usuarios localizados en zonas rurales o de difícil acceso, se podrán establecer períodos de lectura trimestrales o semestrales, en cuyo caso TURGAS S.A. ESP deberá permitir que el SUSCRIPTOR o usuario pague los consumos intermedios entre dos períodos consecutivos, según la lectura que haga el propio SUSCRIPTOR o usuario de su medidor, pagos que se descontarán de la liquidación del consumo que efectúe TURGAS S.A. ESP cualquier cambio en el período de facturación, deberá ser informado previamente al usuario.

61. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE: Por regla general todos los usuarios deberán

tener medidores, bien sea que lo suministre TURGAS S.A. ESP o que sea adquirido por el SUSCRIPTOR o usuario, en cuyo caso deberá ser calibrado, sellado e instalado por TURGAS S.A. ESP.

Cuando no sea posible tomar la lectura por circunstancias ajenas a TURGAS S.A. ESP para la facturación del consumo del período o cuando no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse con base en el promedio calculado sobre los consumos normales del mismo SUSCRIPTOR o usuario de los seis períodos anteriores o en los consumos de usuarios en circunstancias similares o en cálculo de la estimación que se haga teniendo en cuenta las actividades, equipos instalados y número de consumidores que se beneficien con el servicio, en aforos individuales; sin perjuicio de la suspensión y/o corte del servicio.

Cuando el consumo no se pudo terminar por falla en el equipo de medición y/o regulación o manipulación de los mismos, y no se puede determinar con base en los aforos individuales o con consumos de usuarios en circunstancias similares, se calculará teniendo en cuenta el promedio de los consumos posteriores registrados a partir del cambio del equipo de medición

El consumo facturable, cuando se compruebe manipulación por adulteración de los medidores y/o equipos del sistema de medición, se liquidará como indica el artículo 84 del presente contrato.

62. 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.

63. CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDICIÓN 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 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 TURGAS S.A. ESP se abstenga de hacerlo por cuenta del usuario o SUSCRIPTOR, se entenderá que es omisión de TURGAS S.A. ESP la no colocación de los medidores.

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.

64. CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS QUE CARECEN DE MEDICIÓN 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 TURGAS S.A. ESP. Para SUSCRIPTORES o usuarios no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales.

65. CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDICIÓN 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 con el propósito de encontrar el consumo unitario y a este valor se adicionará un cargo fijo por cada unidad si la fórmula tarifaria lo autoriza.

66. 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 TURGAS S.A. ESP

67. ABONO A FUTURAS FACTURACIONES: El SUSCRIPTOR y/o usuario podrá efectuar abonos a futuras facturaciones de acuerdo a las condiciones previamente establecidas por TURGAS S.A. ESP y aceptadas por aquel.

68. PROHIBICIÓN DE EXONERACIÓN: De acuerdo con lo dispuesto con el artículo 99 de la Ley 142 de 1994, TURGAS S.A. ESP no podrá exonerar a ningún SUSCRIPTOR o usuario del pago de la prestación del servicio.

69. SUMAS CONTROVERTIDAS: Las sumas controvertidas por el usuario, si son confirmadas por TURGAS S.A. ESP generan a cargo del usuario y/o SUSCRIPTOR el pago de intereses moratorios, causados por el tiempo en que duró la controversia.

70. INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Para elaborar las facturas TURGAS S.A. ESP 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. TURGAS S.A. ESP realizará en caso de ser necesarias las visitas o pruebas técnicas que se requieran para determinar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.

Si requerida la práctica de una visita para la determinación de la causa de la desviación, el suscriptor y/o usuario no permite la práctica de la misma, se levantará acta dejando constancia de dicha situación y se procederá a cobrar el consumo medido, incluyendo el consumo no facturado durante el proceso de investigación, lo anterior sin perjuicio de las reclamaciones que el SUSCRIPTOR o usuario tiene derecho a realizar por este concepto.

PARÁGRAFO 2. TURGAS S.A. ESP al momento de la toma de lectura o posterior a esta consultará con el SUSCRIPTOR y/o usuario las posibles causas que originaron la desviación del consumo, y de ser establecida la causa se cerrará el proceso de desviación y facturará el consumo medido. En caso de no ser posible determinar de esta forma la causa, se procederá a realizar la visita técnica.

Si realizada la visita técnica se identifica que la causa de la desviación corresponde a un evento ajeno al funcionamiento del medidor, se dejará constancia de la misma y se cerrará el proceso de investigación de desviación significativa

PARÁGRAFO 3. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, TURGAS S.A. ESP determinará el consumo con base en los consumos anteriores del SUSCRIPTOR o usuario, o teniendo en cuenta la carga instalada o con los consumos promedios de los SUSCRIPTORES o usuarios en circunstancias semejantes, tales como zona, tipo de categoría y consumo, o mediante aforo individual. TURGAS S.A. ESP informará al usuario en la factura sobre la investigación por desviación.

PARÁGRAFO 4. Una vez aclarada la causa de la desviación, TURGAS S.A. ESP 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 5. 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 TÍTULO I DEFINICIONES Y CRITERIOS de este contrato.

71. 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 TURGAS S.A. ESP 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 TURGAS S.A. ESP deberá dar aplicación a las normas legales.

CAPÍTULO IX DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

72. QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y RECURSOS: El SUSCRIPTOR o usuario tendrá derecho a presentar peticiones, quejas o recursos a TURGAS S.A. ESP cuando a bien tenga hacerlo. Estas se podrán presentar sin formalidad alguna en las oficinas de peticiones, quejas y recursos (Servicio al Cliente) de TURGAS S.A. ESP, pero el SUSCRIPTOR y/o usuario deberá informar por lo menos:

- a. El número del código de identificación del SUSCRIPTOR y/o usuario
- b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, la dirección donde recibirá correspondencia y el teléfono. El peticionario podrá agregar la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c. El objeto de la petición.
- d. Las razones en que se apoya.
- e. La relación de los documentos que se acompañan.
- f. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.
- g. Indicar el número del medidor o copia de la factura (cuando aplique).
- h. Dirección y centro poblado donde está ubicado el inmueble objeto de la petición.
- i. Dirección y municipio donde se recibirán las notificaciones. Correo electrónico, si autoriza ser notificado por ese medio.
- j. Número telefónico para contacto.
- k. La designación de la autoridad a la que se dirige.

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 de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

73. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y PETICIONES: Las peticiones, quejas y reclamaciones podrán presentarse verbalmente, por escrito o mediante correo electrónico. Si éstas fueran verbales TURGAS S.A. ESP las podrá resolver de esta misma forma; no obstante, si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario receptor de la misma estará obligado a expedirla y entregará al reclamante indicando el contenido en forma sucinta 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.

Cuando frente a una petición verbal se emita una decisión relativa a negativa del contrato del servicio, suspensión, terminación, corte y/o facturación, se deben conceder los recursos de ley, de lo cual se dejará en el acto de notificación la respectiva constancia.

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. No obstante, cuando el peticionario actúe a través de apoderado, el poder deberá estar debidamente constituido, es decir con reconocimiento de firma y contenido ante notario. Estas se tramitarán por TURGAS S.A. ESP 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).

74. PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS: Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

- a. Contra los actos de TURGAS S.A. ESP con los cuales ésta niegue la prestación del servicio y, contra los de suspensión, terminación, corte y facturación, procede el recurso de reposición y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.
- b. 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 funcionario que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de peticiones, quejas y recursos (Servicio al cliente).
- c. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
- d. Los recursos deben interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se ponga en conocimiento el acto que contiene la decisión al SUSCRIPTOR y/o usuario, ante el mismo funcionario que profirió la decisión.
- e. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por TURGAS S.A. ESP
- f. Estos recursos no requieren presentación personal, ni intervención de abogado, aunque emplee un mandatario.
- g. TURGAS S.A. ESP 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.

75. TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS: Para responder las peticiones, quejas, y recursos TURGAS S.A. ESP, 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 auspicia 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, TURGAS S.A. ESP 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.

Cuando se deban practicar pruebas, se señalará un término no mayor a 30 días hábiles; los términos inferiores a treinta (30) días podrán prorrogarse por una sola vez sin que exceda el término de treinta (30) días.

76. RECURSO DE APELACIÓN: El recurso de apelación solo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición en un solo escrito ante TURGAS S.A. ESP y se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

77. DEL CONOCIMIENTO DE LAS DECISIONES: TURGAS S.A. ESP 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 resuelva 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 las direcciones urbanas, rurales o electrónicas o a la línea telefónica que éste señale.
- b. **NOTIFICACION PERSONAL:** Las decisiones que pongan fin a una petición o recurso se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse. 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 enviará por correo una citación a la dirección que aquel haya anotado en la petición o que repose en TURGAS S.A. ESP 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, auténtica y gratuita de la decisión si esta es escrita, con la anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. En caso de notificación en zona rural, ésta se

efectuará conforme a lo dispuesto para la respectiva empresa de mensajería, caso en el cual la decisión estará disponible en la oficina de mensajería de la respectiva vereda por el término de treinta (30) días para que el peticionario proceda a reclamarla. Si vencido este término no pudiese efectuarse la notificación personal, se hará por aviso.

Las constancias de recibo que lleven las mensajerías se tendrán como constancia de envío de la citación para notificarse de la decisión.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse por medio electrónico, la cual procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

PARÁGRAFO: En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

78. CITACIONES PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL: Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

79. NOTIFICACIÓN POR AVISO: Si no pudiese hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la hora del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

80. AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR NOTIFICACIÓN. Cualquier persona que deba notificarse de una decisión de TURGAS S.A. ESP podrá autorizar a otra para que se notifique en su nombre, mediante escrito. El autorizado solo estará facultado para recibir la notificación y, por tanto, cualquier manifestación que haga en relación con el acto administrativo se tendrá, de pleno derecho, por no realizada.

CAPÍTULO X

CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DERIVADAS DE ANOMALÍAS TÉCNICAS, PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA INVESTIGACIÓN, DETERMINACIÓN Y RECUPERACIÓN DE LOS CONSUMOS NO REGISTRADOS.

81. CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DERIVADAS DE ANOMALÍAS TÉCNICAS: Se consideran causales de Incumplimiento del contrato de prestación de Servicio Público derivadas de anomalías técnicas, atribuibles al SUSCRIPTOR, propietario, usuario y/o poseedor, además de las consagradas en el presente contrato, en la regulación y en la ley, las que se establecen a continuación, caso en el cual, se procederá a determinar el gas consumido y no pagado, que no fue registrado:

- a. **Adulteración o manipulación de los Equipos de medición, regulación y/o sus accesorios, que atenten contra la confiabilidad de la medición o ponga en peligro la seguridad del sistema:** Se configura cuando el SUSCRIPTOR, usuario, Propietario y/o Poseedor manipula o permite que otro manipule sus equipos de medición, regulación y/o los que hacen parte de estos, 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. A manera simplemente enunciativa se incluyen la perforación de los ductos de salida del medidor, modificación y/o manipulación de los mecanismos de engranaje del medidor; alteración de la presión inicial del servicio; perforación del diafragma; adición de sustancia; alteración y/o adulteración de los mecanismos internos del medidor; alteración, retiro, cambio y/o adulteración de sellos de seguridad y tornillos; sellos rotos o con señales de deformación o en las cavidades en donde se alojan; instalación de medidores no homologados, ni calibrados; instalación de medidores invertidos, es decir, contrario al flujo de entrada del gas; cambio de medidor sin autorización de TURGAS S.A. ESP; manipulación y devolución del odómetro con métodos que permitan la devolución de la lectura; by – pass desviando el flujo del gas a través del mecanismos de medición evitando su registro. Así mismo, el regulador se considera manipulado cuando se modifica la presión de entrega o se alteran los sellos, entre otros. En general cualquier modificación del cuerpo que altere las condiciones de fábrica del medidor o del regulador y demás que conforman el sistema de conexión y medición que impiden realizar el registro del consumo por acción u omisión del SUSCRITOR, usuario, propietario y/o poseedor es considerada adulteración, en detrimento de TURGAS S.A. ESP

- b. **Adulteración, manipulación de redes y acometidas de TURGAS S.A. ESP y/o conexiones No Autorizadas:** Cuando El SUSCRITOR, usuario, propietario y/o poseedor que por sí o a través de interpuesta persona, de cualquier manera, realice o permita a otro realizar una o varias conexiones no autorizadas por TURGAS S.A. ESP. o realice derivaciones de la red de distribución y/o de las acometidas beneficiándose de las mismas.
- c. **Auto - Conexión y/o auto - reconexión del servicio:** Dado que TURGAS S.A. ESP es la única autorizada para conectar el servicio, se considera violación al contrato cualquier conexión y/o reconexión que realice El SUSCRITOR, Usuario, Propietario, Poseedor y/o potencial usuario directamente o a través de un tercero.
- d. **Violación de la suspensión y/o corte del Servicio:** Cuando El SUSCRITOR, usuario, propietario y/o poseedor de cualquier manera viole los mecanismos de suspensión y/o corte del servicio.
- e. **Uso distinto al declarado o convenido con TURGAS S.A. ESP y/o modificación de la carga instalada superando la capacidad de registro del centro de medición:** Se configura cuando se da un uso distinto al declarado o convenido por causas imputables al SUSCRITOR, usuario, propietario y/o poseedor.

PARÁGRAFO 1: En todo caso TURGAS S.A. ESP cobrará el valor de las inspecciones de las visitas técnicas, los costos de juicios penales o civiles, honorarios legales, y costo del medidor o su reparación cuando proceda, el valor del regulador y demás equipos e instalaciones que fueron o deben ser instalados por TURGAS S.A. ESP, el valor de la reconexión o reinstalación.

PARÁGRAFO 2: En caso de acometidas directas el SUSCRITOR y/o usuario deberá además asumir el valor de la excavación y reposición de materiales a que haya lugar.

PARÁGRAFO 3: El valor del proceso de investigación está calculado como se indican en el ANEXO UNO (1) del presente contrato de condiciones uniformes, sin perjuicio de los demás valores que pudiesen resultar a favor de TURGAS S.A. ESP, calculados en salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), 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 TURGAS S.A. ESP detecte la violación.

82. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA INVESTIGACIÓN, DETERMINACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO AUTORIZADOS O NO REGISTRADOS:

- a. **INSPECCIÓN Y/O REVISIÓN DE LAS INSTALACIONES DEL SERVICIO: TURGAS S.A. ESP**
ESP 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 SUSCRITOR, usuario y/o propietario, y sus conexiones a fin de determinar el estado de funcionamiento, la capacidad instalada, el uso dado a los equipos, las condiciones técnicas. Una vez en el inmueble, el técnico de TURGAS S.A. ESP, debe identificarse presentando el documento que lo acredite como funcionario o contratista de TURGAS S.A. ESP e indicará al SUSCRITOR, usuario y/o propietario el derecho que tiene de ser asistido durante la visita, por parte de un técnico en gas o testigo hábil, de su confianza, con el fin que lo asesore en la revisión, para lo cual se le otorga un lapso de tiempo de quince (15) minutos; En desarrollo de la verificación, el técnico de TURGAS S.A. ESP diligenciará el acta de revisión técnica en la que se consignarán los resultados arrojados, indicando entre otros, la fecha y hora de inicio, nombre de quien la ejecuta y su identificación, dirección del inmueble, tipo de uso, carga instalada, nombre del SUSCRITOR, nombre de la persona que atiende la verificación y número de identificación.

Una vez terminada la verificación, y suscrita el acta técnica por los que en ella intervinieron, se entregará copia de la misma al SUSCRIPTOR o usuario o persona que atendió la visita; Si quien atendió la verificación se niega a firmar, lo debe hacer un testigo, con la leyenda “se negó a firmar”.

Cuando la verificación de las instalaciones o del equipo de medida no pueda llevarse a cabo por ausencia de usuario, TURGAS S.A. ESP, informará la fecha en que se adelantará la nueva revisión técnica, con el objeto de garantizar su presencia, o la de cualquier habitante del inmueble o la de un representante autorizado. Si el usuario no asiste o no designa a un representante, se entenderá que existe omisión por parte de este y dará derecho a TURGAS S.A. ESP para suspender el servicio hasta que se permita adelantar esta verificación.

Si como resultado de la verificación es necesario el retiro del medidor a fin de verificar su funcionamiento, debido una presunta anomalía, este se embalará en una caja debidamente sellada, dejando constancia del número del medidor retirado, su lectura y se programará la verificación en un laboratorio de metrología, seguidamente se instalará un medidor de prueba indicando el número y la lectura por este registrada.

- b. **DILIGENCIA DE REVISIÓN DEL MEDIDOR:** TURGAS S.A. ESP, realizará el envío del medidor a un laboratorio de metrología, este expedirá el respectivo reporte de ensayo, certificado de calibración o certificado de inspección según corresponda.

Si el medidor no presenta ninguna anomalía, se retirará el medidor de prueba y se instalará nuevamente el medidor objeto de revisión.

Cuando el medidor deba ser remplazado por defectos derivados de anomalías o manipulación indebida, se dejará constancia, informando al SUSCRIPTOR, usuario y/o propietario el deber de realizar el respectivo cambio y el término que se le otorga para tales efectos.

- c. **DESCARGOS:** En el evento que TURGAS S.A. ESP tenga conocimiento de la posible comisión o existencia de una o varias anomalías, ésta elevará pliego de cargos al SUSCRIPTOR, usuario, propietario y/o poseedor, para que éste ejerza su derecho de defensa y contradicción, del cual puede hacer uso dentro de los cinco (5) días siguiente a su notificación, indicándole, como mínimo los hallazgos, y anomalías detectadas, las pruebas recaudadas, las conductas consideradas violatorias del contrato, y el término para pronunciarse. El SUSCRIPTOR, usuario, propietario y/o poseedor, 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.

La notificación se hará personalmente o en su defecto por aviso, conforme a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- d. **PRUEBAS:** TURGAS S.A. ESP mediante auto incorporará las pruebas que hacen parte del proceso y decretará la práctica de las que sean solicitadas por el SUSCRIPTOR, usuario y/o propietario y las demás que considere necesarias; en el evento que se decreten nuevas pruebas, estas serán practicadas en un término no mayor a 30 días contados a partir de la expedición del auto que las decreta.

El SUSCRIPTOR, usuario y/o propietario tiene derecho a controvertir las pruebas que se aducen en su contra. TURGAS S.A. ESP podrá negar la práctica de aquellas pruebas que considere improcedentes, impertinentes o inconducentes, contra la cual procede el recurso de reposición.

PARÁGRAFO 1: Si como resultado del proceso adelantado conforme a lo aquí descrito, se determina la existencia de anomalías que impidieran el registro de los consumos, estos serán determinados conforme lo dispuesto en el numeral 89 de las presentes condiciones uniformes, los cuales podrán ser cobrados por TURGAS S.A. ESP

PARÁGRAFO 2: En caso que se establezca que los servicios, medidores, reguladores, u otro equipo en las instalaciones del usuario, han sido manipulados indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por el distribuidor o el comercializador inclusive, a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente: (i) investigaciones, (ii) inspecciones, (iii) costos de juicios penales o civiles, (iv) honorarios legales, e (v) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por el distribuidor o el comercializador.

- e. **DECISIÓN:** Una vez surtido este trámite y vencido el periodo de pruebas, TURGAS S.A. ESP emitirá la decisión, la cual deberá ser notificada personalmente o en su defecto por aviso al

SUSCRIPTOR, usuario, propietario y/o poseedor, informándole sobre los recursos a que tiene derecho, (reposición y apelación) conforme lo descrito en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994; los demás actos expedidos en la actuación serán comunicados.

El recurso de reposición procede ante el representante de TURGAS S.A. ESP o quien lo expidió y en subsidio el de apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales deberán interponerse ante TURGAS S.A. ESP, en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión.

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, éste haya informado otra dirección de notificación. En el caso de infractores que no sean usuarios, la dirección será la que TURGAS S.A. ESP 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. En firme la decisión, esta será ejecutable.

83. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE NO MEDIDO O REGISTRADO POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: En el evento que se establezca la existencia de volúmenes de gas que no fueron medidos, como consecuencia de la existencia de anomalías que impidieran el registro de dichos consumos, estos serán determinados por TURGAS S.A. ESP teniendo en cuenta los siguientes métodos, de acuerdo a las circunstancias especiales en que se encuentre el SUSCRIPTOR y/o usuario:

- a. La carga o capacidad instalada, multiplicada por el factor de utilización, el cual se aplicará de acuerdo con las tablas definidas por TURGAS S.A. ESP en los ANEXOS 2 y 3 de éste contrato; de acuerdo al uso del servicio, por el valor del metro cúbico (m³) vigente a la fecha de su liquidación y los días y/o meses a recuperar.
- b. El promedio del mismo usuario. Después de la instalación del medidor de prueba, se toma registro de la lectura y se establece el promedio de consumo del periodo a facturar, tomando el consumo estimado del servicio, este promedio se multiplicará por los días que el medidor no registró consumo, multiplicándolo por el valor del metro cúbico vigente a la fecha de liquidación.
- c. Cuando no sea posible tomar la carga instalada; el consumo se liquidará de acuerdo con el promedio del estrato socioeconómico, la actividad comercial o la actividad industrial y en su defecto con base en promedio de SUSCRIPTORES y/o usuarios que estén en circunstancias similares. Los consumos serán calculados con las tarifas vigentes al momento de la liquidación.

PARÁGRAFO 1: Se liquidarán los valores de contribución o subsidio según sea el caso.

PARÁGRAFO 2: El término de duración de la anomalía será el que se establezca en el respectivo proceso administrativo; de no poder determinarse, este se contabilizará desde el momento en que se evidencie una desviación significativa de consumo o 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. Ante la presencia de variaciones constantes en el consumo, se calculará desde el momento en que se infiera que se presentó la anomalía.

84. COBRO DE CONSUMOS NO REGISTRADOS DERIVADOS DE ANOMALÍAS TÉCNICAS Y OTROS CONCEPTOS: Una vez quede en firme el acto que resuelve la actuación administrativa descrita en el numeral 88 de las presentes condiciones, TURGAS S.A. ESP cobrará el valor ya liquidado incluyéndolo en la factura del servicio público o en cualquier otro medio idóneo para ello, eventos en los cuales TURGAS S.A. ESP podrá exigir la cancelación previa de dichas sumas, pues se trata de un valor que ya no podrá ser objeto de recurso por encontrarse en firme.

PARÁGRAFO 1. En caso de que TURGAS S.A. ESP 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.

PARÁGRAFO 2: En todo caso TURGAS S.A. ESP cobrará el valor de las inspecciones de las visitas técnicas, los costos de juicios penales o civiles, honorarios legales, y costo del medidor o su reparación cuando proceda, el valor del regulador y demás equipos e instalaciones que fueron o deben ser instalados por TURGAS S.A. ESP, el valor de la reconexión o reinstalación.

PARÁGRAFO 3: En caso de acometidas directas el SUSCRIPTOR y/o usuario deberá además asumir el

valor de la excavación y reposición de materiales a que haya lugar.

PARÁGRAFO 4: El valor del proceso de investigación está calculado como se indican en el ANEXO UNO (1) del presente contrato de condiciones uniformes, sin perjuicio de los demás valores que pudiesen resultar a favor de TURGAS S.A. ESP, calculados en salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), 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 TURGAS S.A. ESP detecte la violación.

PARÁGRAFO 5: El cobro de los valores aquí descritos se hará sin perjuicio del derecho que le asiste a TURGAS S.A. ESP de suspender el servicio y cuando sea reincidente, TURGAS S.A. ESP podrá realizar el corte del mismo y dar por resuelto el contrato de prestación de servicio.

85. NORMALIZACIÓN DE ACOMETIDAS FRAUDULENTAS O NO: 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, TURGAS S.A. ESP promoverá su normalización en las condiciones que considere convenientes. Lo anterior sólo se realizará cuando TURGAS S.A. ESP, de oficio o por aviso de terceros, no haya detectado e indicado por escrito a la persona la existencia de la situación. Cuando TURGAS S.A. ESP 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 y las descritas en el presente contrato de condiciones uniformes.

CAPÍTULO XI

FRAUDE EN DOCUMENTACIÓN Y FALSIFICACIÓN DE SELLOS E INDUCCIÓN A ERROR

86. FRAUDE EN DOCUMENTACIÓN Y FALSIFICACIÓN DE SELLOS: Cuando El SUScriptor, usuario, propietario y/o poseedor, 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 TURGAS S.A. ESP, se cobrará a título de pena, el valor correspondiente a cinco (5) veces el valor de la factura o documento adulterado. Lo anterior sin perjuicio del derecho que le asiste a TURGAS S.A. ESP de suspender el servicio.

87. INDUCCIÓN A ERROR: El SUScriptor, usuario, propietario y/o poseedor, que induzca o mantenga en error a TURGAS S.A. ESP. 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 TURGAS S.A. ESP., falsificar comprobantes de pago, certificados de pago por vía electrónica, falsificación de certificados de conformidad, informe de inspección y/o de competencia laboral, se hará responsable por el pago de los perjuicios que con tal conducta se cause a un tercero, al mismo SUScriptor, usuarios y/o poseedor, y a TURGAS S.A. ESP, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que contra este procedan.

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.

88. SANCIÓN POR CHEQUES DEVUELTOS: Además de los valores previstos en el presente contrato, TURGAS S.A. ESP 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. En todos los casos antes mencionados TURGAS S.A. ESP 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 TURGAS S.A. ESP.

CAPÍTULO XII

DE LAS GARANTÍAS PARA EXCLUSIÓN DE LA SOLIDARIDAD EN EL PAGO DEL SERVICIO DE GLP Y DESAFECTACIÓN DEL INMUEBLE ARRENDADO

89. SOLIDARIDAD: 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 GLP y el inmueble no quedará afecto al pago del mismo.

90. DENUNCIO DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO: El arrendador y/o arrendatario deberá informar a TURGAS S.A. ESP., 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, TURGAS S.A. ESP tendrá un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación para aceptarla o rechazarla, de acuerdo con las políticas establecidas por ella. En el evento que TURGAS S.A. ESP 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 TURGAS S.A. ESP con anterioridad a la denuncia del contrato de arriendo.

91. 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 TURGAS S.A. ESP 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 de que el Arrendador y/o Arrendatario no presenten todos los documentos señalados anteriormente, TURGAS S.A. ESP requerirá por una sola vez, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que TURGAS S.A. ESP 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 TURGAS S.A. ESP.

92. VALOR DE LA GARANTÍA O DEPÓSITO: El valor de la garantía o depósito no podrá exceder dos veces el valor del cargo fijo, más dos veces el valor por consumo promedio del servicio por estrato en un período de facturación, salvo norma que establezca lo contrario. 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 durante 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, TURGAS S.A. ESP 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, TURGAS S.A. ESP 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 parágrafo 2° del presente artículo son a cargo del arrendatario. TURGAS S.A. ESP 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. Vencida el término anterior sin que el valor de la garantía sea ajustado, el propietario será nuevamente solidario sobre el valor facturado en la suma que exceda el monto cubierto por la garantía existente.

93. DURACIÓN DE LA GARANTÍA: Las garantías constituidas y aceptadas por TURGAS S.A. ESP tendrán una vigencia igual al período comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y 2 meses más, posteriores, a la fecha de terminación del contrato de arrendamiento. Vencido el término del contrato en caso de ser renovado o prorrogado, el arrendatario deberá renovar también la(s) garantía(s) de conformidad con lo señalado en la ley y parágrafo 3° del numeral anterior, es decir suspensión del servicio, hasta tanto se ajuste la respectiva garantía.

PARÁGRAFO: Valor en reclamo: Una vez notificada la terminación del contrato de arrendamiento, TURGAS S.A. ESP 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.

94. CAUSALES DE RECHAZO DE LAS GARANTÍAS: A continuación se relacionan, a título enunciativo, las causales que podrán implicar el rechazo de las garantías presentadas ante TURGAS S.A. ESP.

- 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 denuncia 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 TURGAS S.A. ESP, 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 TURGAS S.A. ESP no sea de arrendamiento para vivienda urbana, o que el uso dado al servicio público domiciliario de GLP sea aquel que la regulación denomina como no residencial (Comercial, oficial o industrial) o que funcione un negocio.
- f. Que al momento de la denuncia no se acredite la propiedad del inmueble arrendado por parte del arrendador.
- g. Todas las demás situaciones que no tenga la(s) garantía(s) suficientes, exigida(s) en la ley para respaldar las obligaciones del arrendatario ante TURGAS S.A. ESP.

95. VIGENCIA DE LAS GARANTÍAS: La(s) garantía(s) aceptadas por TURGAS S.A. ESP 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 TURGAS S.A. ESP 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 en el presente contrato de condiciones uniformes.
- c. Que el Arrendador y/o Arrendatario notifique por escrito a TURGAS S.A. ESP 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.

96. PROCEDIMIENTO EN CASO DE MODIFICACION EN EL USO DEL SERVICIO DE GLP:

Si durante la ejecución del contrato de arrendamiento el arrendatario sin autorización de TURGAS S.A. ESP, modifica el servicio de GLP procederá de la siguiente manera:

- a. TURGAS S.A. ESP, suspenderá inmediatamente la conexión no autorizada.
- b. TURGAS S.A. ESP, remitirá comunicaciones tanto al arrendador como al arrendatario, informándoles de la solicitud de cambio de uso que haga el arrendatario.
- c. 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 TURGAS S.A. ESP

CAPÍTULO XIII DE LA VIGENCIA, MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

97. VIGENCIA DEL CONTRATO: Existe contrato de servicios públicos desde que TURGAS S.A. ESP 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 TURGAS S.A. ESP, este contrato se entiende celebrado por término indefinido, y se podrá dar por terminado por las causales estipuladas en la ley y en el presente contrato.

98. MODIFICACIONES: TURGAS S.A. ESP 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 publicación.

99. NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO: Este contrato se regirá por las condiciones uniformes ofrecidas por TURGAS S.A. ESP 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 regirá también por lo dispuesto en la ley 142 de 1994 y sus modificaciones, el código 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.

CAPÍTULO XIV DE LAS DISPOSICIONES FINALES

100. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre TURGAS S.A. ESP 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 derecho, cuya designación se solicitará al Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de la circunscripción en donde se presta el servicio, Centro al cual deberá dirigirse la demanda arbitral, lugar donde se llevará el proceso; este se tramitará conforme a las normas legales que regulan el arbitramento. No se adelantarán por este medio los procesos ejecutivos.

101. **DELEGACIÓN:** El representante legal de TURGAS S.A. ESP podrá delegar facultades en un funcionario de TURGAS S.A. ESP para que conteste peticiones, quejas y reclamos, resuelva recursos y adelante procesos por manipulación en nombre de la misma, en desarrollo de la ejecución del contrato, el cargo y nombre del funcionario (s) se comunicará periódicamente a la Superintendencia de Servicios Públicos.

102. **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.

El SUSCRIPTOR y/o Usuario autoriza de manera expresa e inequívoca TURGAS S.A. ESP a mantener, manejar, utilizar y suprimir sus datos personales actualmente registrados y los que llegase registrar en la base de datos de TURGAS S.A. ESP, de conformidad con las siguientes estipulaciones:

103. **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** el SUSCRIPTOR y/o Usuario de forma inequívoca, libre, consciente y expresa e informada autoriza a TURGAS S.A. ESP y a sus vinculadas para realizar el almacenamiento, uso, circulación, transferencia, transmisión de la información objeto de tratamiento de los datos personales recolectados en el desarrollo del presente contrato de prestación de servicio público, y los que llegase a registrar en la base de datos de TURGAS S.A. ESP, en los términos establecidos en la ley 1581 de 2012 decretos reglamentarios y normas que la complementen, modifiquen y/o sustituyan y en la política de privacidad y tratamiento de datos personales de TURGAS S.A. ESP.

En tal virtud TURGAS S.A. ESP sus filiales, subsidiarias, subordinadas, vinculadas, proveedores y contratistas en su condición de responsables y encargados usarán los datos personales obtenidos en desarrollo del presente contrato para los fines dispuesto en el presente contrato, y actividades propias y conexas de TURGAS S.A. ESP, gestión de cartera, los programas de financiación no bancaria, mercadeo, publicidad, comercialización y promoción de sus productos, bienes y/o servicios. 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, entre otras.

TURGAS S.A. ESP, como responsable, adoptarán las medidas de seguridad previstas en la ley y en las normas técnicas aplicables con el objetivo de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los usuarios contenida en bases de datos, independiente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida.

104. **DISPOSICIÓN FINAL:** Hacen parte de este contrato, y se entienden incorporados a él, la Ley 142 de 1994 de Servicios Públicos Domiciliarios y todas aquellas normas que la modifiquen o reglamenten.

ANEXO 1 COSTOS DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN POR ANOMALÍAS TÉCNICAS

<u>USUARIO</u>	<u>COBRO</u>
Residencial	0.5 SMMLV
Comercial	1 SMML V
<u>Industrial</u>	<u>1,5 SMMLV</u>

Los anteriores valores se cobrarán sin perjuicio de las acciones civiles o penales que pueda adelantar TURGAS S.A. ESP

ANEXO 2

FACTORES DE UTILIZACIÓN DE USOS COMERCIALES

ACTIVIDAD COMERCIAL	FACTOR DE UTILIZACIÓN POR	DÍAS AL MES DE
	DÍA (HORAS)	TRABAJO
Asadero	7	30
Avicultura	5	24
Bizcochería	5	20
Cafetería	6	25
Casa de Comunidad	4	24
Clínica	4	28
Club	6	20
Comercializadora de café	8	18
Comidas rápidas	5	30
Fábrica de alimentos	6	26
Fábrica de arepas	5	26
Fábrica de cerámicas	5	10
Fábrica de confecciones	10	24
Fábrica de veladoras	6	22
Hotel	6	30
Instituto Educativo	4	20
Lavandería	6	22
Metalmecánica	6	22

Panadería	6	26
Papelería	3	28
Pizzería	5	30
Planta deshidratadora	8	4
Planta procesadora	6	24
Restaurante	6	30
Secadero	3	15

ANEXO 3

FACTORES DE UTILIZACIÓN DE USOS RESIDENCIALES

TIPO DE ARTEFACTO	FACTOR DE UTILIZACIÓN POR DÍA (HORAS)	DÍAS AL MES DE TRABAJO
Estufa con horno de 1 puesto	3	28
Estufa con horno de 2 puestos	4	28
Estufa con horno de 3 puestos	4	28
Estufa con horno de 4 puestos	4	28
Estufa con horno de 5 puestos	4	26
Estufa sin horno de 1 puesto	4	26
Estufa sin horno de 2 puestos	3	28
Estufa sin horno de 3 puestos	3	28
Estufa sin horno de 4 puestos	4	28
Estufa sin horno de 5 puestos	3	28
Calentador	3	12