

**CONTRATO DE
CONDICIONES
UNIFORMES PARA
LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO
PÚBLICO DE GAS
COMBUSTIBLE DE
LA EMPRESA DE
ENERGÍA DE
CASANARE S.A. E.S.P.**

Última actualización

2020

Fecha de publicación, agosto de 2020.



SC-CER355037



Vigilado
Superservicios

TABLA DE CONTENIDO

POLITICA TRATAMIENTO DE INFORMACION Y BASES DE DATOS DE CLIENTES DE ENERCA S.A. E.S.P.....	5
CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PUBLICO DE DISTRIBUCIÓN Y/O COMERCIALIZACIÓN DE GAS COMBUSTIBLE.....	6
TITULO I.....	7
DISPOSICIONES GENERALES.....	7
CLÁUSULA 1: OBJETO.-.....	7
CLÁUSULA 2: DEFINICIONES.-.....	7
CLÁUSULA 3: CRITERIOS GENERALES SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES.-.....	12
TITULO II.....	13
DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.....	13
CAPÍTULO I.....	13
LAS PARTES Y SUS DEBERES.....	13
CLÁUSULA 4: PARTES DEL CONTRATO:.....	13
CLÁUSULA 5: DEBERES DE LAS PARTES.-.....	13
CLÁUSULA 6: CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:.....	14
CLÁUSULA 7: CONEXIÓN DEL SERVICIO.-.....	15
CLÁUSULA 8: SOLICITUD DE CONEXIÓN DEL SERVICIO.-.....	15
CLÁUSULA 9: DE LA NEGACIÓN DEL SERVICIO.-.....	15
CLÁUSULA 10: CARGO POR CONEXIÓN. -.....	16
CLÁUSULA 11: GARANTÍA ADICIONAL.-.....	16
CLÁUSULA 12: COBROS PROHIBIDOS.-.....	16
CLÁUSULA 13: MODALIDADES DEL SERVICIO.-.....	16
CLÁUSULA 14: SOLIDARIDAD.-.....	16
CLÁUSULA 15: FORMA DE ACREDITAR QUE EXISTE ACTUACIÓN DE POLICÍA O PROCESO JUDICIAL RELACIONADO CON LA TENENCIA, LA POSESIÓN MATERIAL O LA PROPIEDAD DEL INMUEBLE:.....	19
CLÁUSULA 16: CAUSALES PARA LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES:.....	19
CLÁUSULA 17: CESIÓN DEL CONTRATO.-.....	20
CLÁUSULA 18: ACCESO FÍSICO AL SERVICIO.-.....	20
CLÁUSULA 19: EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO.-.....	20
CLÁUSULA 20: PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES.....	20
CAPÍTULO II.....	20
DE LA UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES:.....	20
CLÁUSULA 21: UTILIZACIÓN DE REDES.-.....	20
CLÁUSULA 22: MANTENIMIENTO DE LAS REDES DEL GASODUCTO URBANO.-.....	20
CLÁUSULA 23: RESPONSABILIDAD SOBRE LAS INSTALACIONES INTERNAS:.....	21
CLÁUSULA 24: MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS:.....	21

CAPITULO III.....	22
DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES:.....	22
CLÁUSULA 25: CAMBIO DE UBICACIÓN DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES.-.....	22
CLÁUSULA 26: LOS MEDIDORES.-.....	22
CLÁUSULA 27: CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS MEDIDORES Y REGULADORES.-.....	31
CLÁUSULA 28: PROPIEDAD DEL MEDIDOR:.....	22
CLÁUSULA 29: PROCEDIMIENTO PARA EL REEMPLAZO DEL EQUIPO DE MEDIDA.....	22
CLÁUSULA 30: GARANTÍA DE ACOMETIDAS, MEDIDORES E INSTALACIONES INTERNAS:.....	23
CAPITULO IV.....	24
DE LA MEDICIÓN INDIVIDUAL.....	24
CLÁUSULA 31: LA MEDICIÓN DE LOS CONSUMOS DE LOS CLIENTES	24
CAPITULO V.....	24
DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES:.....	24
CLÁUSULA 32: OBLIGACIONES DE ENERCA S.A. E.S.P:.....	24
CLÁUSULA 33: OBLIGACIONES DEL CLIENTE.-.....	26
CAPITULO VI.....	28
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	28
CLÁUSULA 34: FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:.....	28
CLÁUSULA 35: REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:.....	28
CAPITULO VII.....	28
DE LA SUSPENSIÓN, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.....	28
CLÁUSULA 36: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:.....	28
CLÁUSULA 37: TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO:.....	30
CLÁUSULA 38: CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO.-.....	31
CLÁUSULA 39: TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO POR PARTE DEL CLIENTE, POR CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.....	31
CAPITULO VIII.....	32
LAS FACTURAS.....	32
CLÁUSULA 40: MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS.-.....	32
CLÁUSULA 41: RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA CONSTITUIR EN MORA.-.....	32
CLÁUSULA 42: CLÁUSULA DE ACELERAMIENTO.-.....	32
CLÁUSULA 43: CONTENIDO DE LAS FACTURAS.-.....	32
CLÁUSULA 44: REGLAS SOBRE LAS FACTURAS.-.....	32
CLÁUSULA 45: OPORTUNIDAD Y SITIO PARA SU ENTREGA.-.....	33
CLÁUSULA 46: FALTA DE MEDICIÓN POR ACCIÓN U OMISIÓN.-.....	33
CLÁUSULA 47: INTERÉS MORATORIOS.-.....	33
CLÁUSULA 48: RESPONSABILIDAD POR EL PAGO.-.....	33
CLÁUSULA 49: COPIA DE LA LECTURA.-.....	34
CLÁUSULA 50: LIQUIDACIÓN DE LOS CONSUMOS Y FACTURACIÓN.-.....	34
CLÁUSULA 51: FACTURACIÓN Y COBRO.-.....	34
CLÁUSULA 52: PERIODO DE FACTURACIÓN.-.....	34

CLÁUSULA 53: DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE.-.....	34
CLÁUSULA 54: CONSUMO FACTURABLE A CLIENTES CON MEDIDOR DE PREPAGO.-.....	34
CLÁUSULA 55: CONSUMO FACTURABLE PARA CLIENTES CON MEDICIÓN INDIVIDUAL.-.....	34
CLÁUSULA 56: CONSUMO FACTURABLE PARA CLIENTES QUE CARECEN DE MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE TIPO TÉCNICO, DE SEGURIDAD O DE INTERÉS SOCIAL.-.....	35
CLÁUSULA 57: FACTURACIÓN SIN MEDIDOR O SERVICIO DIRECTO.-.....	35
CLÁUSULA 58: CONSUMO FACTURABLE PARA CLIENTES CON MEDICIÓN COLECTIVA.-.....	35
CLÁUSULA 59: CONSUMO FACTURABLE PARA CLIENTES RESIDENCIALES LOCALIZADOS EN ZONAS DE ASENTAMIENTOS SUBNORMALES.-.....	35
CLÁUSULA 60: ABONO A FUTURAS FACTURACIONES.-.....	35
CLÁUSULA 61: PROHIBICIÓN DE EXONERACIÓN.-.....	35
CLÁUSULA 62: SUMAS CONTROVERTIDAS.-.....	35
CLÁUSULA 63: DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.....	35
CAPITULO IX.....	36
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: PROCEDIMIENTOS PARA UTILIZARLOS.....	36
CLÁUSULA 64: QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS.-.....	36
CLÁUSULA 65: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y PETICIONES.....	36
CLÁUSULA 66: PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS.-.....	37
CLÁUSULA 67: TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS.-.....	37
CLÁUSULA 68: RECURSO DE APELACIÓN.-.....	38
CLÁUSULA 69: RECURSO DE QUEJA:.....	38
CLÁUSULA 70: QUEJA:.....	38
CLÁUSULA 71: NOTIFICACIONES.-.....	38
CAPITULO X.....	38
TARIFAS DE PRESTACION DEL SERVICIO Y OTROS COBROS.....	38
CLÁUSULA 72: CARGO MAXIMO PARA PRESTACION DEL SERVICIO:.....	38
CAPITULO XI.....	39
DE LA VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.....	39
CLÁUSULA 73: TERMINACIÓN DEL CONTRATO.-.....	39
CLAUSULA 74: PROCEDIMIENTO PARA LA SUSPENSION, TERMINACION DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO CUANDO SE EVIDENCIEN ANOMALIAS EN LA ACOMETIDA O MEDIDOR:.....	39
CLÁUSULA 75: VIGENCIA DEL CONTRATO.-.....	40
CLÁUSULA 76: MODIFICACIONES.-.....	40
CLÁUSULA 77: NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO.-.....	40
CAPITULO XII.....	40
DE LAS DISPOSICIONES FINALES:.....	40
CLÁUSULA 78: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.-.....	40
CLÁUSULA 79: DELEGACIÓN.-.....	40

POLITICA TRATAMIENTO DE INFORMACION Y BASES DE DATOS DE CLIENTES DE ENERCA S.A. E.S.P.

DATOS DEL RESPONSABLE DEL MANEJO DE DATOS

Razón social: ENERCA S.A., E.S.P.

NIT: 844.004.576-0

Dirección: Carrera 19 No. 6-100 Edificio Emiro Sossa Pacheco Yopal - Casanare

E-mail: contactenos@enerca.com.co

Teléfono: (57 8)6344680-018000910182-línea atención al cliente 115

ENERCA S.A., E.S.P. y/o sus contratistas, para el manejo de la información registrada en éste documento y en sus bases de datos, ha implementado la siguiente política de tratamiento de información relacionada con la información personal del cliente, quien suministrará dicha información en este documento de registro.

La información personal es: nombre, número de identificación, dirección, correo electrónico y número telefónico, los cuales se consideran como información privada no disponible al público.

El fin de esta información es mantener una base de datos de los clientes del servicio público de gas natural domiciliario. Este registro y la autorización de envío de mensajes de texto, al mismo tiempo, le permitirá a los clientes beneficiarse de la información remitida por ENERCA S.A., E.S.P., Y/O CONTRATISTAS.

El acceso a la información personal consignada en éste documento y en las bases de datos de la compañía o de nuestros contratistas, está limitado sólo a los contratistas y/o trabajadores que en ENERCA S.A.,E.S.P., o sus autorizadas, se consideran Administradores de información y que necesitan tener contacto con esos datos para proporcionar los servicios de información previstos en éste documento, y a los demás contratistas y/o trabajadores de ENERCA S.A.,E.S.P., que requieran el acceso a los datos para la ejecución de las siguientes actividades relacionadas con la prestación del servicio: construcción de instalaciones internas, realización de cotizaciones, facturación, recepción, trámite y notificación de P.Q.R., cambios de uso, cambios de estrato, refinanciaciones, programación y ejecución de revisiones técnicas reglamentarias periódicas, para certificaciones de disponibilidad del servicio, campañas de fidelización en la EDS de GNV, estudio crediticio y de refinanciación, reporte de llamadas de emergencias, matrículas de servicio de gas natural domiciliario, encuestas de satisfacción al cliente, actualización de datos de clientes.

ENERCA S.A.,E.S.P. y/o sus contratistas, se abstendrán de vender o transferir la información personal de los clientes que se registre mediante éste documento, como también se negará a compartir esta información con cualquier persona natural o jurídica externa y no autorizada por ENERCA S.A.,E.S.P., salvo en el caso de exigencias legales o judiciales que las autoridades competentes amparadas por la normatividad vigente así lo requieran, tales como: CTI, FISCALÍA, JUZGADOS, DIAN, POLICÍA NACIONAL, SIJIN, entre otros, previa validación de dicha solicitud que realizará ENERCA S.A.,E.S.P., contamos con medidas de protección física, electrónica y de procedimiento para el manejo confidencial de esta información.

Las consultas las puede dirigir a: contactenos@enerca.com.co. Los derechos que tiene el titular de la información son: conocer, actualizar y rectificar sus datos, solicitar la prueba de que autorizo su trámite, ser informado respecto al uso, revocar la autorización, presentar quejas ante la autoridad competente para la protección de datos personales.

CONSULTAS Y RECLAMOS: El titular o su autorizado podrán consultar la información personal que reposa en la base de datos de nuestra Empresa, solicitada mediante solicitud formal, indicando el fin y presentada en nuestras oficinas de atención al cliente y su respuesta se dará en los plazos fijados por la normatividad vigente.

AUTORIZACION PARA ENVIO DE MENSAJES DE TEXTO: El Suscriptor de éste documento y/o quien lo suscribe en su nombre, autoriza desde ya, sin que ello de lugar al pago de contraprestación alguna, a ENERCA S.A.,E.S.P. y/o contratistas, para hacer uso del número(s) de celular(es) y/o correo(s) electrónico(s) registrado en éste documento y/o en las bases de datos de la empresa, con el propósito de hacerle llegar mensajes relacionados con su estado de cuenta, facturación del servicio público domiciliario de gas natural, la prestación del servicio y otros de carácter informativo y publicitario.

DATOS DEL CLIENTE:

NOMBRES:

NUMERO CEDULA DE CIUDADANIA:

DIRECCION DE RESIDENCIA O NOTIFICACION:

NUMERO DE TELEFONO:

DIRECCION DE CORREO ELECTRONICO:
DATOS PERSONA AUTORIZADA:
NOMBRES:
NUMERO CEDULA DE CIUDADANIA:
DIRECCION DE RESIDENCIA O NOTIFICACION:
NUMERO DE TELEFONO:
DIRECCION DE CORREO ELECTRONICO:DATOS
CODEUDOR:
NOMBRES:
NUMERO CEDULA DE CIUDADANIA:
DIRECCION DE RESIDENCIA O NOTIFICACION:
NUMERO DE TELEFONO:
DIRECCION DE CORREO ELECTRONICO

relacionadas con el objeto contractual, suscrito en el contrato de condiciones uniformes.

Para constancia se firma el presente contrato y se hace entrega del mismo al cliente, quien confirma expresamente su recibido.

Se firma en _____, a los _____ del mes de _____ de _____

Firma _____

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN Y/O COMERCIALIZACIÓN DE GAS COMBUSTIBLE

En este contrato las expresiones ENERCA S.A.,E.S.P., significa EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A., E.S.P. que opera bajo la modalidad de sociedad anónima de acuerdo con las leyes colombianas, con domicilio principal en el municipio de Yopal (Casanare), y _____ que en adelante se llamara "CLIENTE" indica la persona natural o jurídica con la que se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes que responde a sus necesidades, para la prestación del servicio público de distribución y/o Comercialización de gas combustible por red para uso _____. A una presión de entrega de _____ libras por pulgada cuadrada, con una variación del 10% en la presión de entrega, en el inmueble ubicado en el municipio de _____ en el predio identificado con nomenclatura urbana _____.

Las partes convienen en someter al perfeccionamiento, ejecución y cumplimiento del presente contrato a las estipulaciones que se incorporen en el anexo de definiciones y condiciones del contrato, documento este que se entiende como parte integral del mismo.

Para todos los efectos previstos en el presente contrato, cuando en alguna clausula se utilicen los términos CLIENTE, USUARIO, SUSCRIPTOR, PROPIETARIO Y/O POSEEDOR se entenderá que hace referencia a cualquiera de ellos. El cliente autoriza el uso de su información personal únicamente para situaciones

Titulo I

DISPOSICIONES GENERALES

En este Contrato se emplearán los términos "ENERCA S.A. E.S.P." y "CLIENTE". Con el primero, se identificará la EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE S.A. E.S.P., EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, que opera bajo la modalidad de sociedad anónima de acuerdo con las leyes colombianas, con domicilio principal en el municipio de Yopal (Casanare); y, con el segundo, se identificará al **PROPIETARIO, POSEEDOR, CLIENTE, USUARIO O SUSCRIPTOR**, que es la persona natural o jurídica con la cual ENERCA S.A. E.S.P., ha celebrado el presente contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público domiciliario regulado de distribución y/o comercialización de gas combustible por red para uso residencial, comercial o industrial.

El presente contrato se rige por las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA 1: OBJETO.-

El contrato de prestación del servicio público regulado de distribución y/o comercialización de gas combustible por redes, es un contrato de condiciones uniformes y consensual en virtud del cual ENERCA S.A. E.S.P., se obliga a prestar el servicio a su CLIENTE, a cambio de un precio en dinero, pactado de acuerdo a la fórmula tarifaria definida por la autoridad competente y a suministrar gas combustible conforme al clausulado definido por ENERCA S.A. E.S.P., a un número indeterminado de CLIENTES, ubicados en los municipios de Casanare y en donde ENERCA S.A. E.S.P. inicie la prestación del servicio, de acuerdo a sus planes de expansión. Harán parte de este contrato no sólo las estipulaciones escritas que en él se fijan por parte de ENERCA S.A. E.S.P., sino que, además, las definidas por las leyes reguladoras de la prestación de servicios públicos domiciliarios y aquellas que ENERCA S.A. E.S.P. aplique de manera uniforme a sus CLIENTES en la prestación del servicio objeto del presente contrato. Cuando la Empresa instale un nuevo servicio a un inmueble, el valor del mismo será responsabilidad exclusiva de quien lo solicite. Para garantizar su pago, la Empresa podrá exigir directamente las garantías previstas en este contrato.

CLÁUSULA 2: DEFINICIONES.-

Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato del servicio público celebrado con ENERCA S.A. E.S.P., se tendrán en cuenta las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994 o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, los decretos y circulares expedidos por autoridad competente para el tema específico, las Resoluciones expedidas por la Comisión

de Regulación de Energía y Gas "CREG" y las Normas Técnicas Colombianas en lo que sea aplicable. Sin embargo, para mejor comprensión a continuación se describen 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 CLANDESTINA Y/O FRAUDULENTO: Cualquier derivación de la red local o de otra acometida de gas combustible clandestina y/o fraudulenta efectuada sin autorización de ENERCA S.A. E.S.P.

ASENTAMIENTO SUBNORMAL: Es aquel que no ha sido desarrollado por urbanizador debidamente acreditado en cumplimiento del ordenamiento legal y cuya infraestructura de servicios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.

CARGO FIJO: Es el valor mensual que se cobra a todo usuario, el cual refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanentedel servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso. Este concepto se cobrará desde el momento en que se den las condiciones necesarias que garanticen la disponibilidad del servicio.

CARGO POR CONEXIÓN: Este cargo corresponde a: I) los costos de la acometida y II) el costo del medidor, que se cobra al usuario por una sola vez al momento de efectuar la conexión; dicho cargo deberá ser financiado a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3 en plazos no inferiores a tres (3) años y para los usuarios de los demás estratos podrá ser financiado. Este Cargo también podrá incluir (previa autorización de la CREG) una proporción de los costos que recuperen parte de la inversión nueva en las redes de distribución.

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

CERTIFICADO DE CONFORMIDAD: Documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, en el cual se manifiesta adecuada confianza de que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con una norma técnica u otro documento normativo específico. (Artículo 2º Decreto número 2269 de 1993, o aquel que lo modifique, adicione o sustituya).

CLIENTE: Es la persona propietaria, poseedora, suscriptora o usuaria del servicio público de gas combustible.

CONFIABILIDAD Y CONTINUIDAD: Consiste en la capacidad con la cual ENERCA S.A. E.S.P. Prestará, el

Servicio de Gas Natural, para garantizar la calidad, confiabilidad y continuidad cumpliendo los criterios técnicos establecidos en el presente Contrato e indicados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas “CREG”.

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

CONSUMO ANORMAL: Consumo que al compararse con los promedios históricos de un mismo usuario, o con los promedios de consumo de CLIENTES o CLIENTES con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por ENERCA S.A. E.S.P.

CONSUMO ESTIMADO: Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo usuario, o con base en los consumos promedios de CLIENTES con características similares, o con base en aforos individuales. **CONSUMO FACTURADO:** Es el liquidado y cobrado al usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible.

CONSUMO MEDIDO: Es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor o en la información de consumo que este registre, afectado por los factores recomendados por la AGA, según el tipo de medidor.

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

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

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

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

CONTRATO DE SERVICIO: Contrato uniforme, consensual, suscrito entre el suscriptor y ENERCA S.A. E.S.P. para la prestación del servicio de distribución y/o comercialización de gas combustible por red.

CONTRIBUCIÓN: Pago que de manera obligatoria

deben hacer los CLIENTES del servicio de gas pertenecientes a los estratos 5 y 6, y al sector comercial e industrial, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible. La contribución es de carácter nacional y se aplicará para subsidiar el pago de los consumos de subsistencia de los CLIENTES de estratos 1, 2 y 3.

CORTE DEL SERVICIO: Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, en las que la modifican y adicionan, y en el Contrato de Servicios Públicos.

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

DEFECTO CRÍTICO: Es todo defecto severo que se encuentra en el momento de realizar la inspección técnica por parte de un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado y conlleva a la suspensión inmediata del servicio de suministro del gas combustible al usuario por parte del distribuidor, de acuerdo a lo indicado en el Reglamento Técnico de instalaciones internas de gas combustible contenido la Resolución 90902 de 2013, expedida por el Ministerio Minas y Energía o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

DEFECTO NO CRÍTICO: Es todo hallazgo que no conlleva al incumplimiento de los requisitos indicados en el Reglamento Técnico de instalaciones internas de gas combustible contenido en la Resolución 90902 de 2013, expedida por el Ministerio Minas y Energía o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan y que se detecta el momento de realizar la inspección técnica por parte de un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado.

DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA: Aumento del consumo de gas natural por encima o por debajo del promedio de los últimos seis (06) meses, de acuerdo con los porcentajes establecidos por el distribuidor en el presente contrato.

DISTRIBUCION DE GAS COMBUSTIBLE: Es la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible a través de redes de tubería u otros medios, de conformidad con la definición del numeral 14.28 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan. Quien desarrolla esta actividad se denomina distribuidor de gas combustible. Cuando se haga mención del 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.

ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA: Es la clasificación de los inmuebles residenciales que hace el municipio, en atención a los factores y procedimientos que determine la Ley.

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

FACTURACION: Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, que comprende: lectura, determinación de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumos, elaboración y entrega de la factura.

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Es la cuenta que ENERCA S.A. E.S.P., entrega o remite al CLIENTE /usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes en el desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: El incumplimiento de la empresa en la prestación del servicio en condiciones de calidad y continuidad se denomina falla en la prestación del servicio, la cual dará derecho al usuario a la resolución del contrato o a su cumplimiento, con las reparaciones en el artículo 137 de la ley 142 de 1994 o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

FRAUDE: Es la manipulación no autorizada de cualquiera de las redes de gas, de cualquier instalación, equipo de medición o regulación o conexión de nuevos artefactos que afecten la confiabilidad de la medida del consumo real o causen que se generen consumos no medidos. Así como la construcción de la acometida por personas diferentes a ENERCA S.A. E.S.P.

GAS NATURAL: Es una mezcla de hidrocarburos gaseosos, principalmente metano, proveniente de depósitos del subsuelo y que se presenta en forma libre o asociado al petróleo.

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

GASODUCTO URBANO: Conjunto de tuberías, válvulas y accesorios que permiten la conducción de gas combustible en el casco urbano de un municipio.

INSPECCION: Es la revisión obligatoria y periódica que realiza un organismo de inspección acreditado a la instalación interna de gas del CLIENTE, dentro de los plazos máximos y mínimos definidos, y se desarrolla en cumplimiento de las normas y reglamentos técnicos vigentes para ello se hacen diferentes pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento para

garantizar el cumplimiento de las condiciones técnicas y de seguridad exigidas.

INSTALACIÓN INTERNA DEL INMUEBLE (RED INTERNA): Conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, hasta los aparatos de consumo.

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

LECTURA: Registro del consumo que marca el medidor.

MEDIDOR DE GAS: Dispositivo mecánico que mide el volumen, presión o temperatura del gas que pasa a través de él, según se requiera.

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

NOTIFICACION: Es el acto con el cual ENERCA S.A.E.S.P., pone en conocimiento la decisión tomada frente a una queja, petición o recurso presentado por el CLIENTE. Para las notificaciones de las decisiones relativas a los derechos de petición y recursos ENERCA S.A.E.S.P., aplicara los procedimientos establecidos en los artículos 67,68 y 69 del Código Administrativo y de Procedimiento Administrativo "C.P.A.C.A".

PRESTADOR DE SERVICIOS PÚBLICO: De acuerdo con lo indicado en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994, o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, son: a) Las Empresas de Servicios Públicos, b) las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas, o como consecuencia o complemento de su actividad principal, los bienes y servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos; c) Los municipios cuando asumen en forma directa, a través de su administración central, la prestación de los servicios públicos, conforme a lo dispuesto en esta ley; d) Las organizaciones autorizadas conforme a esta ley para prestar servicios públicos en municipios menores en zonas rurales y en áreas o zonas urbanas específicas; e) Las entidades autorizadas para prestar servicios públicos durante los periodos de transición

previstos en esta ley; f) las entidades descentralizadas de cualquier orden territorial o nacional que al momento de expedición de esta ley estén prestando cualquiera de los servicios públicos y se ajusten a lo establecido en el parágrafo del artículo 17. Para los efectos de este contrato, a tales personas se les denomina “empresa”.

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

PETICIÓN: Solicitud de cualquier persona particular, suscriptora o no, dirigido a ENERCA S.A. E.S.P., para que en interés particular o general se pronuncie y/o expida un acto o contrato relacionado con la prestación de los servicios de gas combustible o con el presente contrato.

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

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

RECARGO: Sobrecosto por el no pago oportuno de la factura de servicio público.

RECLAMACIÓN: Solicitud del interesado mediante la cual le solicita a la empresa la revisión de la facturación del servicio del gas combustible, para que ésta tome una decisión final o definitiva del asunto de conformidad con los procedimientos previstos en la ley.

RECONEXIÓN DEL SERVICIO: Restablecimiento del servicio de gas combustible a un inmueble, al cual le había sido suspendido por alguna de las causales previstas en la ley o en este contrato.

RECURSO: Es un acto del CLIENTE, usuario o suscriptor para conminar a la empresa 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 ENERCA S.A. E.S.P. para que aclare, modifique o revoque una decisión que afecte los intereses del usuario, en los casos y oportunidades prevista en el contrato de condiciones uniformes.

RECURSO DE APELACIÓN: Es el que se presenta en subsidio del recurso de reposición, en la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos de ENERCA S.A. E.S.P., y del cual se dará traslado de todo el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que lo resuelva, dentro de un término no superior a cinco (5) días hábiles siguientes a su presentación.

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

RED INTERNA: Es el Conjunto de redes, ductos, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio de Gas al inmueble a partir del medidor, o en el caso de los USUARIOS y/O CLIENTES sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios o condominios sometidos al régimen de propiedad horizontal, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.

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 CREG 059 de 2012 o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, desarrollada en cumplimiento de las normas o reglamentos técnicos vigentes. Su

costo estará a cargo del usuario. 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.

REVISION PREVIA DE LA INSTALACION INTERNA DE GAS:

Consiste en la inspección obligatoria de la Instalación Interna de gas antes de ser puesta el servicio, mediante la cual se someterá a las pruebas de hermeticidad, escapes, funcionamiento y en general a todas aquellas que establezcan los reglamentos, normas o instrucciones vigentes. La realización de estas pruebas será responsabilidad del usuario y este la deberá contratarla con los Organismo de Inspección Acreditado, cumpliendo las normas o reglamentos técnicos vigentes, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Resolución 059 de 2012 de la CREG o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

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 la ley 142 de 1994 o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan a las actividades complementarias de comercialización de la producción y transporte de gas por un gasoducto principal, o por otros medios, desde el sitio de generación hasta aquel en que 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 de los establecimientos industriales, comerciales, oficiales y en general, de todos aquellos que no sean clasificados como residenciales.

SILENCIO ADMINISTRATIVO: Es la no contestación por parte de ENERCA S.A. E.S.P. a la petición, queja o recurso presentado por un usuario dentro del término legal establecido.

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: Cuando ENERCA S.A. E.S.P., no da respuesta en los términos señalados por la ley ya sea a favor o en contra de la petición, queja o recurso presentados por un usuario, dentro del término legal establecido, se entiende que la decisión fue a favor del peticionario.

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 o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

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

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

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: Interrupción temporal del servicio por la falta de pago oportuno o por cualquiera de las causales que contempla la ley o este contrato.

TERMINACION DEL CONTRATO: Consiste en la extinción de todos los derechos y obligaciones derivados del contrato, con excepción de los CLIENTES o Usuarios localizados en áreas de servicio exclusivo y de los contratos a término fijo. El CLIENTE o usuario podrá dar por terminado el contrato de servicios públicos suscrito con un comercializador, con el fin de suscribir contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con el primero haya sido por un periodo mínimo de doce (12) meses, y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato, o garantice con un 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 CLIENTE dar por terminado el contrato de servicios públicos cuando haya lugar a ello conforme a la Ley 142 de 1994 o aquellas que lo modifiquen, adicionen o

sustituyan o al mismo contrato, según lo establece el artículo 15 de la Resolución 108 de 1997.

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

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

USUARIO REGULADO: Es un usuario que consume hasta 100.000 pies cúbicos día (pcd) o su equivalente en m³, medidos de conformidad con lo establecido en el Artículo 77 de la Resolución CREG 057 de 1996 y aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

USUARIO NO REGULADO: Es el usuario que consume más de 100.000 pies cúbicos día (pcd) o su equivalente en m³, medidos de conformidad con lo establecido en el artículo 77 de la Resolución CREG 057 de 1996 y aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

VÁLVULA DE SUSPENSIÓN: Es aquella que se coloca antes del medidor y permite la suspensión del servicio a cada 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.

CLÁUSULA 3: CRITERIOS GENERALES SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES.-

Las relaciones que surgen del presente contrato se desarrollarán dentro de los principios consagrados en las leyes 142 y 143 de 1994, o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, y en las demás normas a favor de los CLIENTES siempre que no contradigan las leyes mencionadas, con sujeción a los siguientes criterios generales:

1. De los Derechos y Garantías Mínimas.- Los derechos y garantías consagrados en las leyes 142 y 143 de 1994, 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 en favor de los

CLIENTES, constituyen el mínimo de derechos y garantías de los CLIENTES y no podrán ser vulnerados ni desconocidos por la empresa en la ejecución del presente contrato.

2. De acceso al Servicio.- Quienes de conformidad con las disposiciones legales puedan celebrar el contrato de servicios públicos, y se sujeten a las condiciones técnicas exigibles, para la conexión al servicio, tendrán derecho a recibir el servicio, sin perjuicio de que la empresa pueda acordar estipulaciones especiales con uno o algunos CLIENTES.

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 requerimiento de suministro, al igual que al proveedor de los bienes o servicios que no tengan relación directa con el objeto del contrato.

4. De Calidad y Seguridad del Servicio.- La empresa, debe suministrar el servicio con calidad y seguridad, conforme a las condiciones técnicas y términos definidos en el presente contrato.

5. De Racionalidad.- La empresa 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.- La empresa dará un tratamiento igual a sus CLIENTES, sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas de la prestación del servicio.

7. De Buena Fe.- Tanto la empresa como sus CLIENTES 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. La empresa está obligada al cumplimiento 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.- La empresa deberán abstenerse de abusar de su posición dominante, cuando tenga 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 CLIENTES 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 establecidos por la Superservicios de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 14, artículo 9 de la Ley 142 de 1994, o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

12. De Queja y Reclamo.- La empresa deberá atender, tramitar y solucionar, de ser posible, en forma oportuna, las quejas, peticiones y recursos que será presentados por los CLIENTES.

13. De Facturación Oportuna.- Los CLIENTES tienen derecho a conocer oportunamente los valores que deban pagar en razón del suministro y los demás servicios inherentes que le sean prestados. Las partes podrán acordar que el envío de la factura se efectúe por medios electrónicos.

14. De Obligatoriedad del Pago.- Los CLIENTES pagarán en los términos definidos en la ley y en el presente contrato, la factura del servicio presentada por la empresa por la prestación del servicio.

15. De Participación.- Los CLIENTES podrán participar en la gestión y fiscalización de las empresas, en los términos previstos en la Ley 142 de 1994 o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan y las normas que la desarrollen.

16. De Agilidad y Economía en los Trámites.- La empresa deberá abstenerse de imponer a los CLIENTES trámites que de acuerdo con las normas vigentes estén prohibidos o que según la naturaleza de la solicitud sean innecesarios, o de exigirles

documentos o requisitos que pueda 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.

Titulo II

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

Capitulo I

LAS PARTES Y SUS DEBERES

CLÁUSULA 4: PARTES DEL CONTRATO:

Forman parte del presente contrato ENERCA S.A. E.S.P y el CLIENTE, o aquellas personas a quienes éste último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal.

CLÁUSULA 5: 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 el de Responsabilidad y en especial los siguientes.

5.1. Sin perjuicio de los que por vía general imponga la autoridad competente son deberes de ENERCA S.A. E.S.P., las siguientes:

1. Suministrar gas al inmueble, en forma continua con los parámetros de eficiencia, confiabilidad, continuidad y calidad.
2. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos.
3. Efectuar los descuentos proporcionales y compensar en las cuentas de cobro, cuando se presente una falla en la prestación del servicio.
4. Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas y toda práctica o conducta que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otros prestadores de servicios públicos domiciliarios.
5. Dar aviso amplio y oportuno sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos.
6. Informar acerca de las condiciones uniformes

previstas en el presente contrato y disponer de una copia gratuita del mismo para el CLIENTE que lo solicite.

7. Investigar las causas que dieron origen a las desviaciones significativas del consumo.

8. Permitir la celebración del contrato de condiciones uniformes con el CLIENTE en el evento de existencia de actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble.

9. Realizar la lectura de los consumos reportados por los medidores y equipos de medida cuando estuvieren instalados y reportados a LA EMPRESA.

10. Reconectar el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la superación de la causa que dio origen a la suspensión. La reconexión del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por LA EMPRESA.

11. Entregar las facturas en la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica, o al sitio donde lo haya acordado con el CLIENTE, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento.

12. Resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los CLIENTES en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

13. Efectuar visitas de control al CLIENTE.

5.2. Sin perjuicio de los que por vía general imponga la autoridad competente son deberes del CLIENTE. Propietario y/o poseedor del inmueble, las siguientes:

1. Informar a ENERCA S.A. E.S.P., cualquier cambio de propiedad del inmueble, así como el nombre de la persona que tiene a cargo el bien y el uso del servicio.

2. Hacer uso del servicio público de gas, de acuerdo a lo establecido en la Ley y en el presente contrato.

3. Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los trabajadores de ENERCA S.A. E.S.P., o de los funcionarios de sus contratistas.

4. Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio.

5. Cumplir con el pago oportuno del consumo de gas, los cargos de conexión y las facturas expedidas por ENERCA S.A. E.S.P.

6. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas para el diseño y construcción de las instalaciones eléctricas y hacer posible la

instalación del medidor individual y/o equipos de medida, según sea el caso.

7. Dar aviso a ENERCA S.A. E.S.P., en un término no superior a un período de facturación para la terminación unilateral del contrato por cambio de comercializador.

8. Dar uso seguro y eficiente al servicio de gas.

9. Efectuar el mantenimiento de sus instalaciones, equipos, aparatos gasodomésticos y usarlos adecuadamente.

10. Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por ENERCA S.A. E.S.P., para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores, lectura de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria efectuar en desarrollo del contrato.

11. Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de ENERCA S.A. E.S.P.

12. Pagar oportunamente los valores que se generen por la reconexión y reinstalación del servicio, los estudios y otros conceptos relacionados con la ejecución de este contrato, así como todas aquellas obligaciones que se pacten de manera especial.

13. Suministrar la información requerida para identificar plenamente el inmueble objeto de la prestación del servicio.

14. Velar para que el sitio en donde están instalados los medidores y demás equipos se mantenga seguro, higiénico e iluminado.

15. Permitir la instalación de un medidor testigo, cuando LA EMPRESA lo requiera para sus programas de control.

16. Presentar en forma respetuosa las peticiones, quejas y recursos ante ENERCA S.A. E.S.P.

CLÁUSULA 6: CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: ENERCA S.A. E.S.P.

suministrará el servicio de gas combustible dentro de sus posibilidades técnicas o financieras, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por la empresa y por la CREG, siempre y cuando el inmueble objeto del servicio cumpla todos los requisitos de tipo urbanístico fijados por las autoridades nacionales, distritales y/o municipales donde esté ubicado, y las instalaciones internas hayan pasado las pruebas de seguridad y hermeticidad, y se cancele el respectivo cargo de conexión del servicio.

PARÁGRAFO 1.- ENERCA S.A. E.S.P. dispondrá

como máximo de quince (15) días hábiles para la conexión del servicio, una vez los CLIENTES hayan pagado los cargos correspondientes, salvo que no sea posible de cumplir por circunstancias ajenas a ENERCA S.A. E.S.P.

PARÁGRAFO 2.- ENERCA S.A. E.S.P. no suministrará el servicio a ex- CLIENTES hasta tanto no se haya pagado o asegurado el valor de las deudas por algún concepto anterior. ENERCA S.A. E.S.P. podrá, en los casos donde se hayan adelantado y terminado construcciones sin aprobación previa de las autoridades competentes, prestar el servicio bajo las condiciones en que sea posible hacerlo, siempre y cuando el sitio donde esté ubicado el inmueble o el barrio, no sea de aquellos que las autoridades competentes hayan catalogado como de alto riesgo. No obstante lo anterior, ENERCA S.A. E.S.P. podrá ordenar la suspensión provisional o el corte definitivo del servicio si la autoridad competente así lo solicita o por haberse ordenado la demolición parcial o total del inmueble.

CLÁUSULA 7: 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 Código de Distribución de Gas, por los lineamientos del Ministerio de Minas y Energía y por las Resoluciones de la Comisión de Energía y Gas “CREG” y de Superintendencia de Industria y Comercio “SIC”.

CLÁUSULA 8: SOLICITUD DE CONEXIÓN DEL SERVICIO.- De conformidad con el artículo 134 de la Ley 142 de 1994, o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, 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. La empresa deberá decidir la solicitud de acuerdo con las siguientes reglas:

a. Para presentar la solicitud no podrán ser exigidos por la empresa más requisitos que los estrictamente necesarios para identificar al suscriptor potencial, al inmueble, y las condiciones especiales del suministro, si las hubiere. En caso de que la solicitud sea presentada en forma incompleta la empresa deberá recibirla e indicarle al CLIENTE los requisitos que faltan por cumplir, de acuerdo con lo previsto en el presente contrato. Una vez el CLIENTE cumpla ante la empresa

los requisitos previstos en el contrato, la empresa no podrá exigirle más requisitos, ni negarle, la solicitud del servicio fundándose en motivos diferentes que haya dejado de indicar.

b. La solicitud debe ser resuelta dentro del plazo previsto en el presente contrato, el cual no excederá de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación, a menos que se requiera de estudios especiales para autorizar la conexión, en cuyo caso el distribuidor dispondrá de un plazo máximo de tres (3) meses para realizar la conexión.

PARÁGRAFO 1.- Cuando existan dos o más empresas comercializadoras que ofrezcan el servicio a los CLIENTES de una misma red local, la solicitud se hará al comercializador que libremente escoja el CLIENTE, salvo restricción legal para la prestación del servicio respectivo. Corresponderá al comercializador efectuar ante la empresa distribuidora todas las gestiones necesarias para la conexión a la red de los CLIENTES que atiende, sin perjuicio de que estos asuman los costos correspondientes.

PARÁGRAFO 2.- Sin perjuicio del derecho que tienen los CLIENTES a escoger el prestador del servicio, el comercializador que solicite y obtenga de la CREG, la aprobación del costo unitario de distribución (Dt), para prestar el servicio en el área donde se localiza el CLIENTE POTENCIAL o CLIENTE, no podrá rechazar las solicitudes que le presenten los CLIENTES POTENCIALES o CLIENTES ubicados en esa área, cuando cumplan las condiciones previstas en el contrato para tal fin.

CLÁUSULA 9: DE LA NEGACIÓN DEL SERVICIO.- La empresa solo podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

- a.** Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato.
- b.** Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
- c.** Cuando el suscriptor potencial no cumpla con las condiciones establecidas por la autoridad competente.

La negación de la conexión al servicio, deberá comunicarse por escrito al solicitante con indicación expresa de los motivos que sustentan tal decisión.

Contra esta decisión procederá el recurso de reposición ante la Empresa, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios, para lo cual ENERCA S.A. E.S.P. dará traslado del expediente completo en un término no superior a cinco (5) días hábiles siguientes, conforme a establecido en el artículo 154 de la ley 142 de 1994, o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan y en el capítulo IX del presente contrato.

CLÁUSULA 10: CARGO POR CONEXIÓN. -

Corresponden a la tarifa que deben pagar todos los clientes nuevos que se conectan al servicio de gas natural, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan; dentro de este cargo se encuentran: 1) los costos de la acometida y 2) el costo del medidor que se instale para medir el consumo. Este Cargo también podrá incluir (previa autorización de la CREG) una proporción de los costos que recuperen parte de la inversión nueva en las redes de distribución, tal como lo establece el artículo 13 de la Resolución CREG 059 del 2012 o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

PARÁGRAFO 1.- Las tarifas de conexión al servicio se comunicarán a los nuevos clientes en la respuesta a su solicitud de conexión.

PARÁGRAFO 2.- El cargo por conexión se cobrará por una sola vez, al momento de efectuar la conexión al servicio.

CLÁUSULA 11: GARANTÍA ADICIONAL.- ENERCA S.A. E.S.P. podrá solicitar a los CLIENTES no residenciales, garantías adicionales de pago para el suministro del servicio.

CLÁUSULA 12: COBROS PROHIBIDOS.- De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 95 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, se prohíbe el cobro de derechos de suministro, formularios de solicitud y otros servicios o bienes semejantes. Pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un CLIENTE residencial perteneciente a los estratos 1, 2 o 3.

CLÁUSULA 13: MODALIDADES DEL SERVICIO.- Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones, el servicio público domiciliario de gas combustible por red de ductos, será prestado bajo la modalidad residencial o no residencial. El residencial es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. El servicio no residencial, es aquel que se presta para otros fines.

PARÁGRAFO 1.- Los CLIENTES residenciales serán clasificados de acuerdo con la estratificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente, según lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

PARÁGRAFO 2.- Los CLIENTES 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 CLIENTES oficiales, especiales, otras empresas de servicios públicos, y las zonas francas, que se clasificarán en forma separada.

CLÁUSULA 14: SOLIDARIDAD.- El propietario, tenedor o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios, son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos de conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan; en consecuencia si el CLIENTE incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el presente contrato, el cual no excederá de dos (2) períodos consecutivos de facturación, LA EMPRESA estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad aquí prevista.

PARÁGRAFO 1: La liberación de las obligaciones por parte del CLIENTE, de acuerdo con las causales señaladas en esta CLÁUSULA, no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, respecto de obligaciones propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del suscriptor.

PARÁGRAFO 2: En virtud de lo dispuesto en la Ley 820 de 2003 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan cuando un inmueble sea entregado en arriendo, a través de contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario habrá ruptura de la solidaridad cuando el arrendador haya exigido al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar a LA EMPRESA el pago de las facturas correspondientes y conjuntamente se hubiere denunciado el contrato. En este caso el inmueble no quedará afecto al pago del servicio público.

PARAGRAFO 3: Mientras la ley lo imponga, ENERCA S.A. E.S.P. aceptará que la solidaridad del propietario o poseedor del inmueble con el USUARIO se pierda a partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquel en que el arrendador efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento y, entregue a ENERCA S.A. E.S.P. las garantías o depósitos suficientes de que trata el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y el Decreto Reglamentario 3130 de 2003 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

La denuncia del contrato de arrendamiento se rige por las siguientes reglas:

a. Requisitos para que proceda: La denuncia del contrato aplicará únicamente para inmuebles residenciales que sean objeto de contrato arrendamiento, en los que el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario y el inmueble se encuentre a paz y salvo con ENERCA S.A. E.S.P. Si durante la denuncia del contrato, el uso del servicio cambia de residencial a no residencial, la obligación de pago del servicio será solidaria entre el usuario, propietario y suscriptor, sin perjuicio de la facultad que otorga la ley a la Empresa para ejecutar las garantías vigentes.

b. Garantías que acepta LA EMPRESA: ENERCA S.A. E.S.P. aceptará los siguientes tipos de garantías: Póliza de seguros; Fiducia o Encargo Fiduciario y Depósito.

c. Denuncio del contrato de arrendamiento: El arrendador deberá informar a ENERCA S.A. E.S.P., a través del formato previsto para ello, la existencia del contrato de arrendamiento, anexando la garantía

correspondiente para su estudio. Una vez recibida la documentación respectiva, ENERCA S.A. E.S.P. tendrá un plazo de diez (10) días hábiles para aceptar o rechazar la garantía presentada; en el evento de rechazarla, deberá manifestar por escrito –a quien denunció el contrato- las causales de su rechazo, a fin de que se realicen los ajustes necesarios. Presentada nuevamente la garantía, ENERCA S.A. E.S.P. contará con el término de diez (10) días hábiles para su revisión y eventual aprobación o rechazo, en este último caso indicando las razones y recursos que proceden. Cuando se realice la cesión del contrato de arrendamiento denunciado, el SUSCRIPTOR deberá tramitar una nueva denuncia dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en la que las partes convinieron este hecho.

d. Valor de la garantía o depósito: ENERCA S.A. E.S.P. determinará el valor de la garantía o depósito, el cual, no podrá exceder dos veces el valor del cargo fijo, más dos veces el valor del consumo promedio del servicio en el estrato donde está ubicado el inmueble, en un periodo de facturación.

El cálculo del valor promedio de consumo por estrato al que pertenece el inmueble se realizará utilizando el consumo promedio del respectivo estrato en los últimos tres (3) períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%). En caso de que el consumo del inmueble se encuentre por encima del promedio, ENERCA S.A. E.S.P. podrá determinar el valor de la garantía según el promedio real de ese inmueble. En el evento de que después de aceptada la garantía o depósito, se encuentre que el consumo del arrendatario es superior al consumo del promedio del estrato al que pertenece el inmueble, ENERCA S.A. E.S.P. podrá solicitar el ajuste de la garantía de acuerdo con el promedio de consumo del arrendatario, considerando los tres (3) últimos periodos de facturación.

En este caso, el arrendatario tendrá un plazo de diez (10) días contados a partir de la comunicación que haga ENERCA S.A. E.S.P. al arrendador y al arrendatario para ajustar la garantía o depósito; de no proceder de conformidad, el propietario y/o poseedor, arrendador del inmueble será nuevamente solidario con la parte insoluble de la deuda del servicio público domiciliario de gas natural, a partir del vencimiento del término

anterior. En todo caso, ENERCA S.A. E.S.P. podrá a su arbitrio hacer efectiva la garantía y perseguir al arrendatario, propietario y/o poseedor por la parte no cubierta con la garantía.

En los demás casos en que la garantía suministrada se torne insuficiente, ENERCA S.A. E.S.P. informará tal situación al Arrendador y al Arrendatario a fin de que se ajuste conforme a lo estipulado en el Decreto 3130 de 2003 o la norma que la modifique o sustituya. Si se incumple esta obligación, ENERCA S.A. E.S.P. podrá exigir la solidaridad en el pago conforme a lo previsto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el 18 de la Ley 689 de 2001, o todas aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

e. Duración de la Garantía: Las garantías constituidas y aceptadas por ENERCA S.A. E.S.P., tendrán una vigencia igual al periodo comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y dos meses más después de la fecha de terminación del contrato de arrendamiento. Vencido el término del contrato en caso de ser renovado o prorrogado, el arrendatario deberá renovar también la garantía, so pena de que opere la solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, o todas aquellas que la modifiquen, adicionen, o sustituyan.

La denuncia de la terminación del contrato de arrendamiento debe hacerse por parte del arrendador, caso en el cuál procederá a entregarse el depósito a favor del Arrendatario, si esa fue la garantía otorgada. Una vez informada la terminación del contrato por parte del Arrendador, éste será solidario con el pago del servicio.

f. Nuevos servicios: Si durante la denuncia del contrato de arrendamiento, el Arrendatario solicita un nuevo servicio adicional a los básicos, se dará aplicación a lo establecido en el numeral 6° del artículo 15 de la Ley 820 de 2003, o todas aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan. El arrendatario podrá en cualquier momento requerir la cancelación o suspensión del servicio adicional solicitado por él mismo, caso en el cual le será devuelta la garantía o depósito a que haya lugar, sin que haya necesidad de que medie la terminación del contrato de arrendamiento.

g. Causales de rechazo de la Garantía: La garantía podrá ser rechazada, entre otras, por las siguientes razones:

1. Si el monto de la garantía es inferior al indicado por ENERCA S.A. E.S.P.
2. Si el inmueble no se encuentra a paz y salvo por conceptos anteriores.
3. Si el formato de denuncia del contrato no se ha diligenciado correctamente o no ha sido suscrito tanto por el arrendatario como por el arrendador.
4. Si las garantías expedidas por las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria exigen a ENERCA S.A. E.S.P. que asuma cargo económico alguno o le imponen cláusulas que limiten la garantía.
5. Si al momento de la denuncia no se acredita la titularidad del inmueble por parte del arrendador.
6. Si el contrato denunciado no es de arrendamiento para vivienda urbana o el uso dado al servicio público de gas combustible es de los que la regulación denomina como no residencial (comercial o industrial).
7. Si el pago de los servicios está a cargo del arrendador.
8. Las demás que no cumplan con las condiciones previstas en la ley.

h. Pérdida de vigencia de la Garantía: Las garantías aceptadas por ENERCA S.A. E.S.P. perderán sus efectos y por lo tanto se volverá al régimen de solidaridad previsto en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:

1. Que a la prórroga o renovación del contrato de arrendamiento denunciado, el arrendatario no renueve ante ENERCA S.A. E.S.P. las garantías.
2. 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.
3. Cuando alguna de las partes notifique a ENERCA S.A. E.S.P. la terminación del contrato de arrendamiento.
4. Cuando el inmueble se destine –total o parcialmente- a un uso diferente al residencial.

A partir de la fecha de terminación del contrato de arrendamiento indicada en el denuncia, el propietario

o poseedor será nuevamente solidario con las deudas que se deriven de la prestación de los servicios públicos domiciliarios y el inmueble quedará afecto a su pago, salvo que se renueve oportunamente la garantía y la denuncia del contrato de arrendamiento.

Si en forma no autorizada por LA EMPRESA, se detecta en el inmueble entregado en arrendamiento, cuyo contrato fue denunciado, el cambio de uso a no residencial, LA EMPRESA comunicarán lo anterior al propietario y al arrendatario, indicándoles además que a partir de la identificación del cambio de destinación el propietario o poseedor será solidario con las deudas provenientes del contrato de prestación del servicio.

El hecho de que el contrato de arrendamiento de un inmueble se encuentre denunciado ante LA EMPRESA, no exime al propietario de efectuar las reparaciones que sean necesarias para el correcto funcionamiento de los servicios de acuerdo con el Artículo 8 de la Ley 820 de 2003 o aquellas normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

CLÁUSULA 15: FORMA DE ACREDITAR QUE EXISTE ACTUACIÓN DE POLICÍA O PROCESO JUDICIAL RELACIONADO CON LA TENENCIA, LA POSESIÓN MATERIAL O LA PROPIEDAD DEL INMUEBLE:

El suscriptor no será parte del contrato de servicios públicos a partir del momento en que acredite ante la empresa, que entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos la empresa facilitará la celebración del contrato con los consumidores.

Para que el suscriptor deje de ser parte del contrato de servicios públicos en el evento descrito en el inciso anterior, deberá presentar ante ENERCA S.A. E.S.P., copia del auto admisorio de la demanda o constancia de que se ha iniciado una actuación de policía expedida por la respectiva autoridad, en la cual conste que sobre el inmueble, identificado con exactitud por su ubicación y dirección, existe un proceso judicial o una actuación de policía, según el caso, entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, relacionado con la tenencia, la propiedad o la posesión del inmueble.

CLÁUSULA 16: CAUSALES PARA LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES:

Los CLIENTES podrán liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios públicos, en los siguientes casos:

a. Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al CLIENTE para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.

b. Cuando el suscriptor sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y, mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la respectiva sentencia.

c. Cuando el suscriptor es el poseedor o tenedor de inmueble, y entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicio deberá presentarse ante la empresa con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta asumir tales obligaciones como suscriptor.

d. Cuando el suscriptor siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y opera la cesión del contrato de servicios públicos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan. En este evento bastará que cualquiera de las partes informe a la empresa este hecho para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del suscriptor inicial. En los casos en que por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano, no opere la cesión de pleno derecho del contrato de servicios públicos, el suscriptor podrá liberarse de las obligaciones derivadas de este, anexando documento en el cual el nuevo propietario del inmueble manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como suscriptor del contrato de servicios públicos.

e. Salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes raíces rurales por parte del suscriptor, si este es propietario del inmueble. La manifestación deberá hacerse en la forma indicada en el literal anterior.

Cuando se presente cualquiera de las causales aquí previstas, corresponde a la persona interesada en la liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos, informar a la empresa la existencia de dicha causal en la forma indicada.

PARÁGRAFO.- 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 o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, respecto de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del suscriptor.

CLÁUSULA 17: 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 inmueble por adhesión o destinación, utilizados para usar el servicio.

CLÁUSULA 18: ACCESO FÍSICO AL SERVICIO.- El servicio de gas combustible se suministrará únicamente y exclusivamente a través de acometidas efectuadas e instaladas por ENERCA S.A. E.S.P., directamente o a través de un contratista y/o tercero autorizado por ella; en tanto que el interesado podrá contratar la instalación interna con cualquier empresa que esté debidamente registrada ante ENERCA S.A. E.S.P. y ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

CLÁUSULA 19: EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO.- El servicio de gas combustible, que se suministre a un inmueble o unidad habitacional será para uso exclusivo del mismo y no podrá revenderse ni facilitarse a terceras personas. Ninguna persona podrá hacer derivación alguna de las tuberías o accesorios instalados en un inmueble, para dar servicio a otro inmueble o unidad habitacional.

CLÁUSULA 20: PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES.- La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien

haya pagado por ellos, salvo en cuanto sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. Pero ello no exime al CLIENTE 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 período de garantía, correrá por cuenta del CLIENTE que es quien los está utilizando.

PARÁGRAFO 2.- En los casos anteriores, la Empresa anualmente determinará, mediante anexos a este contrato, el valor del cargo por conexión aprobado por la autoridad competente y/o del canon de arriendo y fijará el plan de pago.

PARÁGRAFO 3.- En todo caso ENERCA S.A. E.S.P. podrá solicitar el otorgamiento de títulos valores para garantizar las obligaciones contraídas por estos conceptos.

PARÁGRAFO 4.- El CLIENTE no se exime de la obligación de cancelar el valor correspondiente a la reconexión y/o reinstalación, cuando por culpa del mismo se haya dado lugar a la suspensión o corte del servicio.

Capítulo II

DE LA UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES:

CLÁUSULA 21: UTILIZACIÓN DE REDES.- Los particulares no pueden utilizar el gasoducto urbano, o aquellos entregados a ENERCA S.A. E.S.P. para su administración, ni realizar obras sobre estos, salvo autorización expresa de la misma. En todo caso ENERCA S.A. E.S.P. podrá realizar extensiones, derivaciones u otro tipo de trabajos en las redes de gas domiciliario recibidas de terceros.

CLÁUSULA 22: MANTENIMIENTO DE LAS REDES DEL GASODUCTO URBANO.- Corresponde a ENERCA S.A. E.S.P. el mantenimiento y reparación de las redes del gasoducto urbano y en todo caso el de las acometidas. Cuando éstas sean de

propiedad del CLIENTE, no se requerirá su consentimiento previo para realizar cualquier reparación o mantenimiento que considere necesaria. El costo de dicha reparación o mantenimiento de las acometidas será por cuenta del CLIENTE 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 CLIENTE será responsable de proteger las redes destinadas al suministro de gas en sus predios.

CLÁUSULA 23: RESPONSABILIDAD SOBRE LAS INSTALACIONES INTERNAS:

La construcción y el mantenimiento de las instalaciones internas del inmueble que utilice el gas combustible es de exclusiva responsabilidad del CLIENTE, quien para el efecto podrá contratar a ENERCA o a una FIRMA INSTALADORA constructora de instalaciones internas, debidamente registrada ante la Empresa y ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia "ONAC", para los trabajos que sean pertinentes, dando cumplimiento a los requisitos técnicos de calidad y seguridad aplicables exigidos por ENERCA S.A. E.S.P.

El CLIENTE consultará a ENERCA S.A. E.S.P. respecto al punto exacto en el cual la tubería del servicio ingresará al predio, antes de instalar la tubería interior de gas o de comenzar cualquier trabajo que dependa de la ubicación de la tubería del servicio o de las restricciones físicas en la calle y otras consideraciones prácticas. Cuando el Cliente realice o pretenda realizar modificaciones en su inmueble o unidad habitacional o no residencial, deberá notificar a la Empresa, quien de considerarlo necesario realizara los trabajos necesarios para la adecuación de la acometida o de la instalación interna, los cuales serán a cargo del CLIENTE.

PARAGRAFO 1: ENERCA S.A. E.S.P., deberá llevar un registro de las FIRMAS INSTALADORAS registradas ante la Empresa y la superintendencia de Industria y Comercio para construir y realizar el mantenimiento de las instalaciones internas. Dicho registro será público y ENERCA S.A., E.S.P., tendrá la obligación de divulgarlo y suministrarlo en cualquier momento a

petición del cliente. En todo caso, la existencia del registro no faculta a ENERCA S.A., E.S.P., para favorecer monopolios o impedir que las personas calificadas según las normas vigentes puedan ejercer su profesión u oficio.

PARÁGRAFO 2: Ninguna instalación interna podrá ser modificada en su tamaño, capacidad total, método de operación o conexión del equipamiento del cliente sin previo aviso y aprobación por escrito de ENERCA S.A. E.S.P. En caso de que el cliente modifique la instalación interna, sin la aprobación previa de ENERCA S.A. E.S.P., el cliente será directamente responsable de los daños y perjuicios que eventualmente llegue a causar con su acción y ENERCA S.A.,E.S.P. , quedará exonerada de cualquier responsabilidad.

PARAGRAFO 3: PUESTA EN SERVICIO: Las instalaciones, antes de ser puestas en servicio, deberán contar con un Certificado de Conformidad emitido según lo señalado en los reglamentos técnicos aplicables, para lo cual se someterán a las pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento y en general a todas aquellas que establezcan los reglamentos, normas o instrucciones vigentes. La realización de estas pruebas será responsabilidad del CLIENTE y éste la deberá realizar con los ORGANISMOS DE INSPECCION debidamente acreditados por el Organismo de Acreditación en Colombia – ONAC, para la realización de la Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas. El CLIENTE asumirá el costo de dicha revisión.

CLÁUSULA 24: MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS:

Cuando el CLIENTE lo solicite o cuando se presenten consumos anormales, ENERCA S.A. E.S.P. efectuará la revisión de las instalaciones internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, hacer las recomendaciones que consideren oportuna para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico autorizado por la empresa y a costo del CLIENTE. En todo caso la instalación interna del CLIENTE será mantenida por éste en las condiciones requeridas por la autoridad competente y por ENERCA S.A. E.S.P.

Capítulo III

DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES:

CLÁUSULA 25: CAMBIO DE UBICACIÓN DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES.-

Es atribución exclusiva de ENERCA S.A. E.S.P. ordenar con cargo al CLIENTE cambios en la localización de los equipos de medida y de las acometidas así como autorizar las independizaciones del caso.

CLÁUSULA 26: LOS MEDIDORES.-

El CLIENTE debe adquirir, instalar, mantener y reparar el respectivo medidor y/o instrumento que permita realizar la medición del consumo, los cuales podrá adquirir a quien a bien tengan y ENERCA S.A., E.S.P., los aceptara siempre que reúnan las características técnicas requeridas para medir la máxima y mínima presión de operación prevista en el sistema y su máxima caída de presión permisible, de conformidad con lo establecido en el Artículo 144 de la ley 142 de 1994, o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan .

PARÁGRAFO 1:

En caso de situaciones técnicas y/o consumos especiales por parte del CLIENTE, ENERCA S.A., E.S.P., podrá instalar una Unidad Correctora o un Computador de Flujo según considere necesario, previo aviso al CLIENTE. En todo caso, es deber del CLIENTE cumplir con la regulación y norma técnicas aplicables.

CLÁUSULA 27: CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS MEDIDORES Y REGULADORES.-

ENERCA S.A. E.S.P., por razones de seguridad comprobables, se reserva el derecho a ordenar y efectuar la calibración y mantenimiento de los medidores y reguladores, con cargo al CLIENTE, de conformidad con lo establecido en el Artículo 144 de la ley 142 de 1994, o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

CLÁUSULA 28: PROPIEDAD DEL MEDIDOR:

El medidor y/o equipo de medida de consumo es de propiedad del CLIENTE o usuario, el cual debe cumplir con las especificaciones técnicas definidas por ENERCA S.A. E.S.P.

La custodia del medidor estará a cargo del CLIENTE

o usuario quien deberá responder en el evento de presentarse daño, deterioro, adulteración o pérdida del mismo.

PARÁGRAFO 1.-

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

PARÁGRAFO 2.-

Cuando el CLIENTE, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, ENERCA S.A. E.S.P. podrá hacerlo por cuenta del CLIENTE.

CLÁUSULA 29: PROCEDIMIENTO PARA EL REEMPLAZO DEL EQUIPO DE MEDIDA:

De conformidad con lo previsto en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994 o aquella norma que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, en los anteriores eventos, con el fin de dar cumplimiento estricto al debido proceso para la reparación o reemplazo del equipo de medición que presenta fallas o deficiente operación, será obligación de ENERCA S.A.E.S.P. 1) Informar al CLIENTE las causas que motivan el reemplazo o la reparación del equipo de medida, requiriéndolo, para que lo adquiera por medio de la EMPRESA o lo reemplace por su cuenta; 2) EL CLIENTE podrá oponerse a las razones técnicas hechas al equipo de medición por parte de ENERCA S.A.E.S.P, caso en el cual tendrá el derecho de enviar para evaluación y análisis el equipo de medición considerado deficiente a un laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación – ONAC, con el objetivo de establecer cuáles son las causas del incumplimiento del instrumento de medición, en los casos que sea necesario; 3) Una vez analizado el equipo de medición por el laboratorio escogido, si este no arrojó como resultados deficiencia en su operación, deberá ser reinstalado en el domicilio del CLIENTE y no podrá ser obligado a reemplazarlo o actualizarlo; 4) Si el análisis del equipo de medición arroja como resultado deficiencias en su operación, el CLIENTE estará en la obligación de repararlo, en el evento de que esta acción puede realizarse o, de no ser posible su

reparación, reemplazarlo por uno nuevo comprando el equipo directamente a la EMPRESA o adquiriéndolo por su cuenta, siempre y cuando dicho equipo cumpla con los requisitos técnicos exigidos por la EMPRESA, para el correcto funcionamiento y medición del servicio público de Gas Natural ; 5) Si pasado un periodo de facturación el CLIENTE no toma las acciones señaladas para reparar o reemplazar el equipo, la EMPRESA lo reemplazará por uno nuevo y lo instalará, facturando al CLIENTE, el valor del nuevo equipo; 6) Se exceptúa del anterior procedimiento, los casos en los cuales se compruebe adulteración o manipulación del equipo de medida, valoración que exige conceptos técnicos y/o peritaje por parte de un laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia -ONAC., conceptos que servirán como prueba en eventuales procesos jurisdiccionales que la EMPRESA pueda iniciar ante las autoridades judiciales y administrativas que considere. En estos casos, LA EMPRESA podrá reemplazar e instalar inmediatamente uno nuevo a cargo del CLIENTE; 7) Si el equipo de medida no registra en forma correcta los consumos, LA EMPRESA comunicará al CLIENTE tal situación y establecerá un plazo para la calibración, reparación o reposición del equipo defectuoso siguiendo siempre los estándares de calidad y acreditación descritos anteriormente. 8) El plazo para la instalación de un equipo nuevo, reparado o reemplazo de uno existente sin el lleno de los requisitos técnicos exigidos por la EMPRESA y las normas de la materia, no podrá ser inferior a siete (7) días hábiles, ni superior a treinta (30) días hábiles; 9) Si el CLIENTE no calibra, repara o reemplaza el equipo en el plazo estipulado, LA EMPRESA procederá a realizar la acción correspondiente a costa del CLIENTE.

PARÁGRAFO 1: El anterior procedimiento quedará consignado en el acta de visita que los funcionarios de la EMPRESA y/o colaboradores o terceros autorizados por esta, estén llevando a cabo el procedimiento planteado, manifestando explícitamente cuáles son las causas del retiro del medidor.

PARÁGRAFO 2: Mientras se verifica el funcionamiento del equipo de medida y se le instala uno nuevo, el consumo se estimará de acuerdo con el procedimiento descrito en el presente contrato. Para los eventos de manipulación del equipo o la acometida, el consumo se establecerá de acuerdo con

lo señalado en este contrato para esos eventos y mientras se instale el medidor.

CLÁUSULA 30: GARANTÍA DE ACOMETIDAS, MEDIDORES E INSTALACIONES INTERNAS:-

Las acometidas y medidores construidas y suministrados por ENERCA S.A., E.S.P., tendrán una garantía de un (1) año contra defectos de fabricación, ensamble y montaje. ENERCA S.A., E.S.P., garantiza los equipos instalados por el término de 12 (DOCE) meses a partir de la fecha de la instalación, todos sus equipos contra cualquier defecto de fabricación u otro daño que dependa del producto adquirido; siempre y cuando los mismos sean operados bajo condiciones de uso y de manejo normales dentro del periodo ya indicado.

Esta garantía no cubre los siguientes casos:

- a. Cuando el número de serie hayan sido alterados, removidos o aparezca ilegible.
Daños ocasionados por siniestros naturales o de orden público.
- b. Cuando el producto presente daños causados por usos inadecuados o diferentes a los indicados por las especificaciones de los mismos.
- c. Daños ocasionados por golpes o por manipulación inadecuado del personal no autorizado.
- d. Cualquier daño ocasionado por modificaciones o instalación no recomendada por el fabricante o distribuidor, por personal no autorizado por la empresa.
- e. Deterioro normal debido al uso del equipo como pequeños ruidos, desajuste, deterioro de la pintura, oxidación de sus componentes metálicos y plásticos.
- f. Equipos manipulados o deteriorados por reparaciones efectuadas por personal no autorizado por la empresa.
- g. Cuando la instalación haya sido anulada o manipulada.
- h. Robo, daño parcial o total por vandalismo en los equipos. Vencido el periodo de garantía, los gastos que se generen correrán por cuenta del propietario de la misma.

Estas son las únicas obligaciones de ENERCA S.A. E.S.P., en materia de garantía, las cuales anulan toda declaración anterior o contemporánea, del mismo modo que todo acuerdo oral o por escrito en relación con las garantías.

Capítulo IV

DE LA MEDICIÓN INDIVIDUAL

CLÁUSULA 31:

La medición de los consumos de los CLIENTES se sujetará a las siguientes normas:

- a. Con excepción de los inquilinatos, y de los CLIENTES incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo CLIENTE deberá contar con equipo de medición individual de su 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 o jurídicas, se entenderá que existe un único CLIENTE frente a la empresa. Por tanto, en estos casos, el costo de prestación del servicio deberá dividirse en cuotas partes entre los CLIENTES finales del mismo, y los derechos y obligaciones del presente contrato serán exigibles o se harán efectivos por ese único CLIENTE. No obstante. Cualquier CLIENTE que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características, tiene derecho a exigir a ENERCA S.A. E.S.P. la medición individual de sus consumos, siempre y cuando asuma el costo del equipo de medición, caso en el cual a ese CLIENTE se le tratara en forma independiente de los demás.
- c. ENERCA S.A. E.S.P. determinará las características técnicas que deberá cumplir el equipo de medida, teniendo en cuenta lo que establezcan los Códigos de Distribución y/o Medida, y el mantenimiento que deba dárseles, con el fin de que los CLIENTES puedan escoger libremente al proveedor de tales bienes y servicios.
- d. ENERCA S.A. E.S.P. determinará las características técnicas que deberá cumplir el equipo de medida, teniendo en cuenta lo que establezcan los Códigos de Distribución y/o Medida, y el mantenimiento que deba dárseles, con el fin de que los CLIENTES puedan escoger libremente al proveedor de tales bienes y servicios.
- e. Los equipos de medición que la empresa exija a los CLIENTES, deberán permitir que puedan hacer uso de las opciones tarifarias y estar en un todo de acuerdo con las que la empresa ofrezca a cada tipo de CLIENTE.
- f. ENERCA S.A. E.S.P. podrá ofrecer la instalación de medidores prepago a los CLIENTES que no sean

beneficiarios de subsidios en el servicio público de gas.

g. El Suscriptor y/o Usuario podrá adquirir los instrumentos necesarios para la medición dentro de un plazo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de la conexión del servicio. En caso de superar dicho término, ENERCA S.A. E.S.P. podrá suspender el servicio o terminar el contrato, sin perjuicio de que determine el consumo en la forma dispuesta por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

Capítulo V

DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

CLÁUSULA 32: OBLIGACIONES DE ENERCA S.A. E.S.P.:

Sin perjuicio de las que por vía general impongan las leyes, los decretos del ejecutivo, Resoluciones de la CREG y demás actos emanados de la autoridad competente, son obligaciones de ENERCA S.A. E.S.P., salvo los casos de fuerza mayor o caso fortuito, las siguientes:

1. La prestación continúa y de calidad del servicio público domiciliario de gas combustible, salvo cuando existan motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito.
2. Informar a los CLIENTES sobre las condiciones uniformes de la prestación del servicio mediante publicación en un periódico de amplia circulación dentro del área donde la empresa presta servicio.
3. Disponer siempre de las copias del Contrato de Condiciones Uniformes.
4. 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.
5. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran el gasoducto urbano y los equipos de su propiedad.
6. Otorgar financiamiento mínimo de tres (3) años a los CLIENTES de estratos 1, 2 y 3, para amortizar los cargos por conexión, con plazos y condiciones razonables

para la amortización de los cargos por conexión domiciliaria, salvo renuncia expresa de los CLIENTES al financiamiento mínimo.

7. Otorgar financiamiento de seis (6) meses o un (1) año a los CLIENTES de estratos 1, 2 y 3, para amortizar el valor de la Instalación Interna.

8. Informar al cliente con cinco meses de antelación a través de la factura o notificación escrita del plazo mínimo y máximo con el que cuenta para realizar la Revisión Técnica Reglamentaria, la cual se llevara a cabo una vez cada cinco (5) años. Los costos de la revisión y reparación estarán a cargo del cliente.

9. Reconectar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen al corte o suspensión. La reconexión se efectuará dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al pago de la misma.

10. Medir el consumo, procurando que para ellos 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 1.994 o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, a fin de que el consumo sea el elemento principal de cobro.

11. Tanto la empresa como el CLIENTE, 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.

12. Facturar oportunamente; el lapso comprendido entre la fecha de lectura del medidor y la fecha de la entrega de la respectiva factura no podrá ser, en principio, superior a un periodo de facturación.

13. Facturar el consumo y demás conceptos que de acuerdo con autorización de la autoridad competente y de la ley, puedan ser incluidos en la factura. 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 en que se compruebe dolo del CLIENTE.

14. 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 se han cobrado en períodos anteriores.

15. Enviar las facturas de cobro a la dirección o sitio donde lo haya solicitado el CLIENTE, procurando que sean recibidas con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento.

16. Suspender o cortar el servicio, si ENERCA S.A. E.S.P. lo considera conveniente, cuando se hayan incumplido cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de servicios públicos domiciliarios o de alguna norma.

17. Entregar periódicamente al CLIENTE una factura de cobro que contenga como mínimo la información suficiente para establecer con facilidad cómo 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 impuestas si las hubiere y todos los demás conceptos a que esté sujeto por causa de su incumplimiento.

18. 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 CLIENTES, en relación con el servicio de gas combustible prestado por ENERCA S.A. E.S.P.

19. Informar por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de gas combustible domiciliario, comercial o industrial regulado, salvo que se trate de emergencias o eventos fuerza mayor o caso fortuito.

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

21. Elaborar un acta de “Puesta de Servicio” en el cual consten las características del medidor instalado, la cual deberá ser firmada por el funcionario o la persona autorizada que realiza la respectiva instalación y el CLIENTE o quien se encuentre presente en el inmueble.
22. Devolver al CLIENTE los medidores y demás equipos retirados por ENERCA S.A. E.S.P. que sean de propiedad de éste, salvo que cuando por razones de tipo probatorio o para investigación en el laboratorio se requiera mantenerlo a disposición de la empresa.
23. Permitir al suscriptor elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por la autoridad competente.
24. Hacer los descuentos correspondientes y reparar e indemnizar al CLIENTE cuando quiera que ocurran fallas en la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios.
25. Las obligaciones de ENERCA S.A. E.S.P. subsisten siempre y cuando el CLIENTE conserve las condiciones con las cuales se convino la prestación del servicio.
26. Las demás obligaciones que establezca la Ley 142 de 1994 y las demás normas que modifiquen, complementen, adicionen o sustituyan.

CLÁUSULA 33: OBLIGACIONES DEL CLIENTE.-

Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los decretos del ejecutivo, las Resoluciones de la CREG, y demás actos de la autoridad competente, son obligaciones del CLIENTE las siguientes:

1. Dar uso eficiente al servicio público de gas combustible.
2. Utilizar el servicio únicamente para el inmueble o unidad habitacional, la carga (capacidad del medidor) y clase de servicio para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.
3. Cumplir con los requisitos y especificaciones

técnicas establecidas en la norma técnica colombiana y por las autoridades para el diseño y construcción de las instalaciones internas de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiple de medición, según sea el caso.

4. Realizar la revisión técnica reglamentaria de su instalación interna de gas natural y obtener el certificado de conformidad en intervalos no superiores a cinco (5) años, dentro de los plazos anunciados por la Empresa, asumiendo el costo establecido para dicha revisión. Será obligación del cliente efectuar las reparaciones necesarias, detectadas en la revisión técnica reglamentaria

5. Contratar con firmas instaladoras autorizadas por ENERCA S.A. E.S.P. y registradas ante la Superintendencia de Industria, la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas, y trabajos similares, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición; teniendo presente que cada vez que modifique la instalación interna esta deber ser certificada.

6. 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 ENERCA S.A. E.S.P. Para tal efecto, el CLIENTE proporcionará y mantendrá un espacio adecuado para el medidor y equipo conexo.

7. Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por ENERCA S.A. E.S.P. para efectuar revisiones y labores de rutina a las instalaciones. Para los efectos anteriores cualquier persona que se encuentre en un inmueble al momento que el personal autorizado por ENERCA S.A. E.S.P., realice cualquier trabajo relacionado con la prestación del servicio y lo autorice, se entenderá que estos trabajos han sido autorizados por el CLIENTE.

8. Velar porque el sitio donde estén instalados los medidores y demás equipos, se encuentren 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 ENERCA S.A. E.S.P., o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.

9. 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 modificaciones que sin autorización de ENERCA S.A. E.S.P. se hagan en relación con las condiciones del servicio que se ha contratado. Salvo que la anomalía se presente por fuerza mayor o caso fortuito, o las que provienen de defectos de fabricación, ensamblaje o montaje, o de la misma calidad del servicio.

10. Solicitar autorización de ENERCA S.A. E.S.P. para el cambio de uso del servicio.

11. 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.

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

13. Cumplir con el pago oportuno de los cargos por conexión y las facturas de cobro expedidas por ENERCA S.A. E.S.P., dando aviso dentro de un término prudencial en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro. El no recibir la factura no lo exonera del pago y por lo tanto, deberá informar a la empresa sobre esta situación.

14. Reclamar antes del vencimiento 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.

15. Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores o instalaciones de ENERCA S.A. E.S.P., salvo que sólo se

puedan detectar mediante revisión técnica y por personal capacitado.

16. Informar oportunamente a ENERCA S.A. E.S.P. sobre los errores encontrados en la facturación, relacionados con sumas no cobradas, consumos no facturados y en general cuando sea evidente que han dejado de relacionarse en la factura del servicio conceptos o cantidades a cargo del suscriptor.

17. 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 ENERCA S.A. E.S.P. o para realizar el corte del servicio, o hacerlos reparar o reemplazar cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

18. Estar a paz y salvo por todo concepto con ENERCA S.A. E.S.P. para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicios.

19. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija ENERCA S.A. E.S.P.

20. El CLIENTE deberá informar a ENERCA S.A. E.S.P., dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que se produzca, cualquier cambio o modificación voluntaria o accidental en los elementos y accesorios del centro de medición. Cualquier modificación en las condiciones de los elementos y accesorios del centro de medición, requiere autorización previa de ENERCA S.A.E.S.P.

21. El CLIENTE no adulterará, ni modificará, ni retirará medidores u otros equipos, ni permitirá acceso a los mismos salvo al personal autorizado por ENERCA S.A. E.S.P. En caso de pérdida o daño a los bienes de ENERCA S.A. E.S.P. por acto o negligencia del CLIENTE o sus representantes o empleados, o en caso de no devolver el equipo suministrado por ENERCA S.A. E.S.P. el CLIENTE deberá pagar el monto de tal pérdida o daño ocasionado a los bienes.

22. El CLIENTE será responsable del cuidado de los dispositivos de verificación de medición bien sea de su

propiedad o de ENERCA S.A. E.S.P. Esta responsabilidad del CLIENTE 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 CLIENTE, reclamos por facturación inadecuada honorarios de abogados y costos conexos.

23. En caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del CLIENTE han sido manipulados indebidamente, el CLIENTE se hará cargo de todos los costos incurridos por ENERCA S.A. E.S.P., incluyendo a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente: (i) investigaciones, (ii) inspecciones, (iii) costos de juicios penales o civiles (iv) honorarios legales, y (v) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por ENERCA S.A. E.S.P. En todo caso, el CLIENTE será responsable del perjuicio causado a terceros por su conducta dolosa o culposa.

24. 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 ENERCA S.A. E.S.P. o a su patrimonio, al buen nombre de sus funcionarios y a terceros en general, quienes tendrán las acciones legales existentes para el resarcimiento de dichos perjuicios.

25. Utilizar gasodomésticos y equipos que cumplan con las normas técnicas vigentes. ENERCA S.A. E.S.P. se abstendrá de dar servicio a aquellos equipos que no cumplan con estas condiciones.

26. Permitir la suspensión o corte del servicio cuando incumpla con las obligaciones estipuladas en éste contrato que así lo ameriten y/o en la normatividad legal vigente.

Capítulo VI

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 34: 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 o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, se determinará sobre la base de los niveles

de calidad y continuidad del servicio estipulados en el contrato, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los definidos por la CREG. No constituye fallas del servicio las suspensiones que la empresa realice por reparaciones técnicas, mantenimientos, racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se de aviso oportuno al cliente, para evitar perjuicios derivados de la inestabilidad del terreno o del inmueble, cuando se presente cualquier causa de incumplimiento del contrato de condiciones uniformes.

CLÁUSULA 35: REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

La falla del servicio da derecho al CLIENTE, desde el momento en el 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 periodo de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa.

b. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del CLIENTE 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 CLIENTE; mas el valor de la inversiones o gastos en que el CLIENTE haya incurrido para suplir el servicio. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

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

Capítulo VII

DE LA SUSPENSIÓN, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

CLÁUSULA 36: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:

No procederá por deudas del CLIENTE con terceros diferentes de ENERCA S.A. E.S.P. y podrá efectuarse en

los siguientes casos:

a. SUSPENSIÓN DE MUTUO ACUERDO: De acuerdo con lo previsto en el artículo 138 de la Ley 142 de 1994, podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el CLIENTE si convienen en ello ENERCA S.A. E.S.P. y los terceros que puedan resultar afectados. En tal caso, ENERCA S.A. E.S.P. dispondrá con quince (15) días hábiles contados a partir de fecha en que se logre el acuerdo entre ENERCA S.A. E.S.P. y el solicitante.

PARÁGRAFO 1.- En la suspensión de común acuerdo el CLIENTE podrá solicitar que se realice la suspensión física del servicio, caso en el cual la empresa podrá cobrar el valor establecido mediante acto de gerencia para una suspensión. La solicitud de suspensión del servicio debe presentarla el CLIENTE 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 2.- En caso que la suspensión afecte a terceros, la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de estos. Si no se cumple esta formalidad, la empresa no podrá efectuar la suspensión solicitada.

PARÁGRAFO 3.- Las causales por las cuales no procede la suspensión de común acuerdo son las siguientes: 1. Cuando no medie autorización escrita de los terceros que puedan verse afectados, 2. Cuando el CLIENTE se encuentre en mora, y; 3. Cuando el CLIENTE se encuentra inmerso en alguna de las causales de suspensión del servicio.

PARÁGRAFO 4.- Durante el periodo de suspensión del servicio de común acuerdo la empresa no podrá facturar los cargos tarifarios aprobados por la CREG.

PARÁGRAFO 5.- La suspensión de común acuerdo no libera al CLIENTE del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a ésta. La empresa podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos anteriores, por financiación de cargos por conexión o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

b. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO: ENERCA S.A. E.S.P. podrá suspender el servicio sin que se considere falla en la prestación del mismo en los siguientes casos: **1.-** Para hacer reparaciones técnicas,

mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso con por lo menos veinticuatro (24) horas de anticipación a la suspensión. **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 CLIENTE pueda hacer valer sus derechos. **3.-** Por incumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio. **4.-** Cuando se parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas por el municipio o cuando éstas hayan caducado o en contravención a lo preceptuado en ellas, salvo cuando exista prueba de habitación permanente de personas en el predio. **5.-** Por orden ejecutoriada de autoridad competente. **6.-** Por emergencias declaradas por la CREG. **7.-** 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. **8.-** Cuando así lo autorice el Código de Distribución y el Código de Transporte.

c. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: ENERCA S.A. E.S.P. podrá suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del CLIENTE en los siguientes casos:

a. Por la falta de pago de un (1) período consecutivo de cualquiera de los conceptos cobrados en la factura del servicio y previamente autorizados por el CLIENTE, cuando se requiera, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto.

b. La fecha de suspensión del servicio por incumplimiento del contrato será en cualquier momento a partir de la fecha límite de pago que aparece en la factura correspondiente.

c. Por efectuar, sin autorización de la empresa, una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.

d. Dar al servicio de gas combustible un uso distinto al declarado o convenido con ENERCA S.A. E.S.P.

e. Hacer, por lo menos por una vez, conexiones o acometidas fraudulentas y/o sin autorización de ENERCA S.A. E.S.P.

f. Por realizar, por lo menos una vez, modificaciones en las acometidas sin autorización previa de ENERCA S.A. E.S.P.

g. Por lo menos una vez, dañar o retirar los equipos de medida, retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección o control o que los existentes no correspondan con los instalados o aprobados por ENERCA S.A. E.S.P.

h. 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.

i. 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 ENERCA S.A. E.S.P. o de los CLIENTES.

j. Incurrir por primera vez en fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

k. Impedir a los funcionarios autorizados por ENERCA S.A. E.S.P. y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de contadores.

l. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando sea necesario a juicio de ENERCA S.A. E.S.P. para una correcta operación.

m. Por no ejecutar dentro del plazo fijado la adecuación de las instalaciones internas que, por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio exija ENERCA S.A. E.S.P., de acuerdo con las normas vigentes.

n. Por conectar equipos sin autorización de ENERCA S.A. E.S.P. a las acometidas externas.

o. Por proporcionar en forma temporal o permanente, el servicio de gas domiciliario a otro inmueble o CLIENTE, distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.

p. Por incumplimiento a las exigencias, requisitos o compromisos adquiridos con ENERCA S.A. E.S.P. previstos en el contrato de prestación de servicios públicos.

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

r. La negativa por parte del CLIENTE a permitir la instalación de un dispositivo de lectura a distancia a solicitud de la empresa ENERCA S.A. E.S.P., cuando ésta no pueda obtener el acceso o se les niegue dicho acceso a las instalaciones del CLIENTE durante el programa regular de lectura del medidor por cuatro (4) meses consecutivos (Código de Distribución).

s. En general cualquier alteración inconsulta y unilateral por parte del CLIENTE de las condiciones contractuales.

PARÁGRAFO 1.- De cualquier modo el incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a ENERCA S.A. E.S.P. o a terceros, permitirá a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio.

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.- Haya o no suspensión, ENERCA S.A. E.S.P. podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato le concedan, en el evento de incumplimiento del CLIENTE.

PARÁGRAFO 4.- Cuando se realice la suspensión del servicio por acto administrativo y en el cual se respetará el derecho de defensa, se dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

PARÁGRAFO 5.- ENERCA S.A. E.S.P. está exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o corte del servicio cuando estos hayan sido motivados por violaciones del CLIENTE a las condiciones de este contrato. Efectúese o no la suspensión del servicio, ENERCA S.A. E.S.P. puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato de condiciones uniformes le conceden.

CLÁUSULA 37: TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO: ENERCA S.A. E.S.P. podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio

por cualquiera de las siguientes causales:

- a. Por mora en el pago durante tres (3) meses consecutivos de facturación y por reincidencia en una causal de suspensión en un periodo de dos (2) años.
- b. Por suspensión del servicio por incumplimiento en un periodo continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes.
- c. A la segunda reconexión del servicio sin haber eliminado la causa que le dio origen a la suspensión, y sin autorización de la empresa.
- d. Cuando se reincida en la adulteración de los aparatos de medición, regulación, equipos de control y sellos o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
- e. Cuando lo solicite el CLIENTE, salvo cuando el inmueble se encuentre habitado por un tercero, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito del mismo.
- f. Por la demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio a petición de parte. Ocurrido esto, la empresa no podrá emitir factura alguna, salvo que tenga obligaciones pendientes por parte del CLIENTE, que no hayan sido satisfechas a la terminación del contrato.
- g. Cuando se encuentre que se han adulterado o falsificado las facturas de cobros o documentos presentados como prueba para algún trámite, o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio o cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del servicio sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar
- h. Por cualquier otra forma de fraude que afecte a ENERCA S.A. E.S.P.
- i. Por orden de autoridad competente.

PARÁGRAFO 1.- Cuando se realice el corte del servicio previo acto administrativo en el cual se respete el derecho de defensa, se dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa del corte.

PARÁGRAFO 2.- El corte podrá efectuarse, sin perjuicio de que ENERCA S.A. E.S.P. inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda y de las respectivas sanciones.

PARÁGRAFO 3.- El corte del servicio implica para el suscriptor la terminación definitiva del contrato de servicio público, observando el procedimiento establecido en la cláusula 74 de este contrato.

CLÁUSULA 38: CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO.-

Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al CLIENTE, éste debe eliminar su causa y pagar:

- a. La deuda, los intereses de mora y demás conceptos que se hayan causado.
- b. Los cargos de reconexión o reinstalación, según el caso.
- c. Todos los gastos que demande el cobro judicial, en el evento que sea necesario recurrir a esta vía para hacer exigible el pago de la obligación.

CLÁUSULA 39: TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO POR PARTE DEL CLIENTE, POR CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. -

Con excepción de los CLIENTES con contratos a término fijo, el CLIENTE 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 periodo 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 o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan. Lo anterior no impide al CLIENTE dar por terminado el contrato de servicios públicos cuando haya lugar conforme a las leyes o al contrato.

PARÁGRAFO: ENERCA S.A.E.P., no podrá exigir que el CLIENTE de aviso de terminación por esta causal, con una antelación superior a un periodo de facturación.

Capítulo VIII

LAS FACTURAS

CLÁUSULA 40: MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS.-

Las facturas firmadas por el representante legal de ENERCA S.A. E.S.P. prestan mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente contra todos o contra cualquiera de los deudores solidarios, al arbitrio de ENERCA S.A. E.S.P., sin perjuicio de la aplicación de las demás sanciones legales y contractuales a que haya lugar.

CLÁUSULA 41: 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.

CLÁUSULA 42: CLÁUSULA DE ACELERAMIENTO.-

En caso de mora del CLIENTE en el pago de una o más de las cuotas que por concepto de consumo, cargo fijo, cargo por conexión, trabajos varios, cargos por reconexión, cargos de reinstalación, sanciones, multas o cualquier otro concepto que de acuerdo a lo estipulado con el CLIENTE se le difiera, y tenga relación con el servicio público, ENERCA S.A. E.S.P. podrá declarar extinguido el plazo y hacer efectiva la totalidad de la obligación incorporada en la(s) respectiva(s) factura(s).

CLÁUSULA 43: CONTENIDO DE LAS FACTURAS.-

Las facturas de cobro que expida ENERCA S.A. E.S.P. contendrán como mínimo la siguiente información:

Razón social, Nit, indicación que es entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, código, nombre del CLIENTE, dirección del inmueble donde se presta el servicio y/o están instalados los medidores o equipos de medición, estrato socioeconómico, dirección donde se envía la cuenta de cobro, estrato, número de medidor, clase de servicio o uso del inmueble, 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 no lectura, fecha de suspensión y/o corte del servicio, saldo, valor vencido, valor presente, total a pagar, lectura anterior, lectura actual, consumo (m³), promedio consumo (m³), número de factura, meses de vencimiento, fecha de vencimiento, los cargos expresamente autorizados por la CREG, recargo por mora, señalamiento de la tasa de mora aplicada, lugar de pago, estado CLIENTE, financiación, cargo por conexión, forma de pago, valor del metro cúbico de gas, consumo 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, el costo de prestación del servicio con base en el cual se definió la tarifa aplicada a la liquidación del consumo facturado, y la desagregación de dicho costo por actividad, la notificación de que la factura presta mérito ejecutivo, la calidad de retenedor del impuesto a las ventas, otros conceptos (gasodomésticos, instalaciones, financiamientos, etc.).

CLÁUSULA 44: REGLAS SOBRE LAS FACTURAS.-

La empresa facturará mensualmente el servicio, cualquier cambio en este sentido será notificado oportunamente al CLIENTE del servicio. La factura sólo incluirá valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, o los expresamente autorizados conforme a la ley o a lo convenido con el CLIENTE. No obstante se podrá incluir los servicios de otras empresas de servicios públicos, con las cuales ENERCA S.A. E.S.P. haya celebrado convenios para tal propósito. Todo de acuerdo con las tarifas autorizadas y publicadas conforme a lo establecido en la ley.

PARÁGRAFO 1.-

ENERCA S.A. E.S.P. procurará ofrecer facilidades para la adquisición de gasodomésticos y accesorios para instalaciones y equipos a gas por parte de sus CLIENTES, en desarrollo del contrato de servicio público de distribución domiciliaria de gas combustible. Para el efecto, ENERCA S.A. E.S.P. podrá convenir con aquellas personas que comercialicen gasodomésticos el cobro de los bienes y servicios por éstas vendidos o prestados al CLIENTE 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 CLIENTE.

CLÁUSULA 45: OPORTUNIDAD Y SITIO PARA SU ENTREGA.- ENERCA S.A. E.S.P.

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

PARÁGRAFO.- Se asumirá que se produjo la entrega real y material de la factura cuando la empresa demuestre el cumplimiento de los requisitos de tiempo, modo y lugar para la entrega de las facturas; y que la obligación está aceptada y por lo tanto es exigible si el CLIENTE no ha presentado reclamo o recurso contra los valores facturados o la decisión notificada, o si habiéndolo presentado estos quedaron resueltos.

CLÁUSULA 46: FALTA DE MEDICIÓN POR ACCIÓN U OMISIÓN.-

Conforme a lo dispuesto por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, la falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del CLIENTE, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso

tercero del citado artículo. Se entenderá igualmente que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un periodo superior de seis (6) meses después de la conexión del CLIENTE.

PARÁGRAFO 1.- Corresponderá a ENERCA S.A. E.S.P. probar que realizó las diligencias oportunas para efectuar la medición en las oportunidades previstas en el presente contrato.

PARÁGRAFO 2.- ENERCA S.A. E.S.P. podrá exigir a sus nuevos CLIENTES 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 CLIENTE ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, la empresa 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. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, ENERCA S.A. E.S.P. no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del CLIENTE.

CLÁUSULA 47: INTERÉS MORATORIOS.-

ENERCA S.A. E.S.P. cobrará los intereses de mora prevista en el Código Civil, causados por el no pago oportuno de las facturas, los que no superarán los máximos permitidos por la ley. ENERCA S.A. E.S.P., podrá cambiar esta reglamentación cuando el Gobierno Nacional o las entidades competentes varíen los mecanismos o las disposiciones que fijan las tasas de usura. Lo anterior, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio.

CLÁUSULA 48: RESPONSABILIDAD POR EL PAGO.-

El propietario del inmueble, el suscriptor, el poseedor o el tenedor del inmueble o CLIENTE son solidarios en el compromiso de pagar las facturas de cobro dentro del plazo señalado en la misma. El propietario, tenedor o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios, son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos de conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

Frente a los inmuebles que se encuentren arrendados, la solidaridad se rompe en la forma definida en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y en el Decreto 3130 de 2003 o las normas que lo modifiquen o sustituyan, tal como se indica en la Cláusula 14 de este contrato.

CLÁUSULA 49: COPIA DE LA LECTURA.-

Cuando un CLIENTE desee solicitar copia de la lectura que registre el medidor correspondiente a su domicilio, deberá informarlo a ENERCA S.A. E.S.P, para que de esta manera ésta quede obligada a hacerlo.

CLÁUSULA 50: LIQUIDACIÓN DE LOS CONSUMOS Y FACTURACIÓN.-

Para liquidar los consumos a los CLIENTES en cada periodo de facturación, la empresa aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del periodo correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el CLIENTE.

Adicionalmente, se tendrán en cuenta las siguientes normas sobre esta materia:

a. A los CLIENTES que acepten la instalación de medidores de prepago, la empresa podrá ofrecerles una disminución de los costos de comercialización, que tenga en cuenta el hecho de que estos CLIENTES 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 liquidaran en la misma forma en que se liquidan los consumos de los CLIENTES del respectivo conjunto habitacional.

c. Por solicitud expresa de la mayoría absoluta de los propietarios de un conjunto habitacional, la empresa podrá facturar directamente a cada CLIENTE 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.

CLÁUSULA 51: FACTURACIÓN Y COBRO.- Para la facturación y liquidación de los consumos ENERCA S.A. E.S.P. se regirá por las resoluciones que expida la CREG y por las condiciones especiales que se establezcan en el presente contrato.

CLÁUSULA 52: PERIODO DE FACTURACIÓN.-

Con excepción de los medidores prepago, en las zonas urbanas la empresa deberá efectuar la lectura de los medidores y expedir las facturas correspondientes. Los periodos de facturación para los CLIENTES ubicados en las áreas urbanas y rurales serán mensuales o bimestrales.

CLÁUSULA 53: DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE.-

Por regla general todos los CLIENTES deberán tener medidores, bien sea que lo suministre ENERCA S.A. E.S.P. o que sea adquirido por el CLIENTE, en cuyo caso deberá ser calibrado, sellado e instalado por ENERCA S.A. E.S.P.

Cuando no sea posible tomar la lectura por circunstancias ajenas a ENERCA S.A. E.S.P. Para la facturación del consumo del período, se utilizará el promedio calculado sobre los consumos normales de los seis (6) períodos anteriores o en los de CLIENTES en circunstancias similares o en aforos individuales; sin perjuicio de la suspensión y/o corte del servicio.

El consumo facturable, cuando se compruebe fraude por adulteración de los medidores y/o equipos del sistema de medición, se contabilizará teniendo en cuenta el máximo consumo mensual registrado por el CLIENTE, aplicado sobre el tiempo transcurrido desde el momento en que se efectuó el fraude o se hizo evidente la disminución del consumo. Si la determinación del consumo mensual no fuere posible se tomará como base el consumo mensual promedio del estrato en que esté ubicado el CLIENTE, o la capacidad de consumo de los equipos instalados.

CLÁUSULA 54: CONSUMO FACTURABLE A CLIENTES CON MEDIDOR DE PREPAGO.-

El consumo facturable a los CLIENTES cuyo equipo de medida corresponda a un medidor de prepago, será determinado por la cantidad de metros cúbicos de gas que el CLIENTE acepte pagar en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor.

CLÁUSULA 55: CONSUMO FACTURABLE PARA CLIENTES CON MEDICIÓN INDIVIDUAL.-

Para la determinación del consumo facturable de los CLIENTES con medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

a. Con excepción de los CLIENTES con medidores de prepago, el consumo a facturar a un CLIENTE 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 periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo CLIENTE o con base en los consumos promedios de CLIENTES que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

c. Cuando a un CLIENTE se le haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración, o este se encuentre defectuoso, el consumo podrá establecerse, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo CLIENTE, o con base en los consumos promedios de CLIENTES que estén en circunstancias similares, 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, o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, cuando el CLIENTE no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, y la empresa se abstenga de hacerlo por cuenta del CLIENTE, se entenderá que es omisión de la empresa la no colocación de los medidores.

CLÁUSULA 56: CONSUMO FACTURABLE PARA CLIENTES QUE CARECEN DE MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE TIPO TÉCNICO, DE SEGURIDAD O DE INTERÉS SOCIAL.- El consumo facturable a CLIENTES residenciales que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social se determinará, con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los CLIENTES del mismo estrato que cuenten con medida considerando el mercado total de ENERCA S.A. E.S.P. Para CLIENTES no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales.

CLÁUSULA 57: FACTURACIÓN SIN MEDIDOR O SERVICIO DIRECTO.- En los casos en que no fuere posible, o por razones de seguridad no sea aconsejable la instalación de medidores, se podrá convenir la conexión en servicio directo y la facturación se realizará sobre un consumo promedio de acuerdo con el procedimiento oficialmente aprobado por la CREG. Igual metodología se aplicará para las cuentas que correspondan a inmuebles ubicados

en sector de difícil acceso o con consumos inferiores a veinte (20) m³/mes.

CLÁUSULA 58: CONSUMO FACTURABLE PARA CLIENTES CON MEDICIÓN COLECTIVA.- El consumo facturable a CLIENTES 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 CLIENTES.

CLÁUSULA 59: CONSUMO FACTURABLE PARA CLIENTES RESIDENCIALES LOCALIZADOS EN ZONAS DE ASENTAMIENTOS SUBNORMALES.- El consumo facturable a CLIENTES localizados en zonas de asentamientos 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 CLIENTES del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el CLIENTE, atendidos por la empresa.

CLÁUSULA 60: ABONO A FUTURAS FACTURACIONES.- El CLIENTE podrá efectuar abonos a futuras facturaciones de acuerdo a las condiciones previamente establecidas por ENERCA S.A. E.S.P., y aceptadas por aquel.

CLÁUSULA 61: PROHIBICIÓN DE EXONERACIÓN.- De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 99 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, ENERCA S.A. E.S.P. no podrá exonerar a ningún CLIENTE del pago de la prestación del servicio.

CLÁUSULA 62: SUMAS CONTROVERTIDAS.- Las sumas controvertidas por el CLIENTE, si resultan ser a favor de ENERCA S.A. E.S.P., generan a cargo del CLIENTE el pago de intereses moratorios, causados por el tiempo en que duró la controversia.

CLÁUSULA 63: DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.- Se entenderá por desviaciones significativas en el período de facturación correspondiente, los aumentos en los consumos, como resultado de multiplicar los promedios de los últimos tres (3) periodos, si la facturación es

bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, por el 99% y si su resultado es mayor que el total facturado en el mes se toma como un aumento significativo superior.

Para desviaciones significativas por disminución en el consumo, ENERCA S.A. E.S.P., toma los promedios de los últimos tres (3) periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual menos el producto de los promedios por el 99% y si su resultado es menor que el total facturado en el mes se toma como una reducción en el consumo.

PARÁGRAFO 1.- ENERCA S.A. E.S.P., deberá realizar las visitas o pruebas técnicas que se requieran para determinar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.

PARÁGRAFO 2.- Mientras se establece la causa de desviación del consumo, ENERCA S.A. E.S.P. determinará el consumo con base en los consumos anteriores del CLIENTE, o con los consumos promedios de los CLIENTES en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual, de conformidad con lo indicado en el Artículo 38 Resolución 108 de 1997 o de la norma que la modifique o sustituya.

PARÁGRAFO 3.- Una vez aclarada la causa de la desviación, ENERCA S.A. E.S.P. procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al CLIENTE según sea el caso, en el siguiente período de facturación de conformidad con lo indicado en el Artículo 39 Resolución 108 de 1997 o de la norma que la modifique o sustituya.

Capítulo IX

PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: PROCEDIMIENTOS PARA UTILIZARLOS.

CLÁUSULA 64: QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS.-

a. El CLIENTE tendrá derecho a presentar quejas, peticiones o recursos a ENERCA S.A. E.S.P. cuando a bien tenga hacerlo. Estas se podrán presentar sin formalidad en las oficinas de peticiones, quejas y recursos (de Atención al Cliente) de ENERCA S.A. E.S.P.

b. ENERCA S.A. E.S.P. dispondrá en forma permanente de una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones y reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los CLIENTES actuales o potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta ENERCA S.A. E.S.P.. Esta(s) oficina(s) llevará(n) una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y de las decisiones dadas.

CLÁUSULA 65: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y PETICIONES.

a. Las quejas y peticiones podrán presentarse verbalmente y/o por escrito. Si éstas fueran verbales, ENERCA S.A. E.S.P. las podrá resolver de igual forma, no obstante, el funcionario receptor estará obligado a expedir y entregar al CLIENTE una certificación o constancia del contenido de la petición, queja o reclamo. Si la queja o petición se hubiere presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y radicar una copia de la misma, la cual quedará en poder del reclamante. Las peticiones y quejas tanto verbales como escritas presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial.

b. Las peticiones, quejas y reclamos deberán contener como mínimo:

- La empresa a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
- La dirección donde está ubicado el inmueble.
- Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad
- La relación de documentos que se acompañan.
- La firma del peticionario.
- Si el peticionario actúa mediante apoderado, éste deberá presentar el documento que lo acredite como tal.
- El CLIENTE deberá informar por lo menos el número de código, número del medidor, nombre o dirección del inmueble de manera que pueda identificarse correctamente el predio al cual corresponde la

reclamación. Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán con las previstas en el Código Contencioso Administrativo que regulan tanto el derecho de petición como los recursos.

- En caso de una solicitud conjunta de varios CLIENTES, los anteriores requisitos deben darse respecto de cada uno de los peticionarios.
- En ningún caso procederán reclamaciones contra facturas que tuvieren más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por ENERCA S.A. E.S.P.
- Las peticiones, quejas y reclamos deberán ser presentadas en las Oficinas de Atención al Cliente de ENERCA S.A. E.S.P.

CLÁUSULA 66: PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS.- Además de los requisitos exigidos para las peticiones, los recursos deberán:

- a. Interponerse dentro del plazo legal, personalmente y por escrito por el interesado o por su representante o apoderado para el efecto constituido por escrito, sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad y con indicación del nombre del recurrente.
- b. Relacionar las pruebas que se pretende hacer valer.
- c. Contra los actos de ENERCA S.A. E.S.P. con los cuales ésta niegue la prestación del servicio y contra la suspensión, terminación, corte y facturación e imposición de multas, procede el recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los casos en que expresamente lo consagre la ley.
- d. El recurso de reposición debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que ENERCA S.A. E.S.P. ponga el acto en conocimiento del CLIENTE, ante la dependencia que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de atención al CLIENTE. Contra los actos de suspensión, terminación y corte no se admiten recursos, si con estos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
- e. El recurso de reposición contra los actos que resuelve las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha

de conocimiento de la decisión. En ningún caso procede reclamaciones contra facturas con más de cinco (5) meses de haber sido expedida por el ENERCA S.A. E.S.P.

- f. El recurso de apelación debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión y se presentará en forma subsidiaria al de reposición y en un mismo escrito. Su examen y decisión se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- g. No se exigirá la cancelación de la Factura como requisito para atender una petición, queja o recurso relacionado con esta.
- h. Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogados, aunque se emplee un mandatario.
- i. Si el CLIENTE no presenta los recursos con el lleno de los requisitos, o si los presenta en forma extemporánea, ENERCA S.A. E.S.P. los rechazará de plano y la decisión quedará en firme.
- j. Los recursos de reposición, apelación y queja se concederán en efecto suspensivo.
- k. Si, al resolver los recursos, ENERCA S.A. E.S.P. advierte la violación de algún derecho fundamental constitucional del CLIENTE con ocasión del procedimiento adelantado, deberá proceder a su protección inmediata, aun cuando el CLIENTE no lo hubiere invocado expresamente.
- l. Si se ha interpuesto subsidiariamente el recurso de apelación, ENERCA S.A. E.S.P. dará traslado del expediente completo en un término no superior a cinco (5) días hábiles siguientes a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La decisión de la Superintendencia de Servicios Públicos será aplicada una vez sea notificada en debida forma a ENERCA S.A. E.S.P., salvo las excepciones de ley.

CLÁUSULA 67: TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS.- ENERCA S.A. E.S.P. se encuentra obligada a recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su

radicación, las peticiones, quejas y recursos que presenten los CLIENTES en relación con el servicio público que presta, los cuales pueden ser verbales o escritos. Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días hábiles, ni menor de diez (10) días hábiles. Los términos inferiores a treinta (30) días hábiles podrán prorrogarse por una sola vez sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días hábiles, de lo anterior se informará al CLIENTE.

Pasado este término, sin que ENERCA S.A. E.S.P. emitirá un pronunciamiento señalando que el recurso o la petición han sido resueltos en forma favorable al CLIENTE y procederá a cumplir o a revocar el acto por ser manifiestamente ilegal dentro de las 72 horas siguientes.

CLÁUSULA 68: RECURSO DE APELACIÓN.- El recurso de apelación solo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición y se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para lo cual ENERCA S.A. E.S.P. dará traslado del expediente completo en un término no superior a cinco (5) días hábiles siguientes.

CLÁUSULA 69: RECURSO DE QUEJA: Es un recurso facultativo del CLIENTE, en donde solicita a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, revisar la negativa de la EMPRESA en conceder el Recurso Subsidiario de Apelación. De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que no conceda o rechace el recurso de apelación.

CLÁUSULA 70: QUEJA: Acto por el cual el CLIENTE, manifiesta su inconformidad con la actuación de determinado o determinados empleados, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

CLÁUSULA 71: NOTIFICACIONES.- Los actos que decidan las quejas, peticiones y reclamaciones se notificarán en la misma forma como se hayan presentado a saber: verbalmente o por escrito. Aquellos actos que decidan los recursos se notificarán personalmente, cuando ello no fuere posible se entregará un aviso a cualquier persona que se encuentre en el inmueble con indicación del término de que dispone para comparecer y notificarse en las instalaciones de ENERCA S.A. E.S.P., cumplido el cual

sin haberse presentado a notificarse se fijará un edicto que deberá ser fijado en lugar de libre acceso al público en las oficinas de ENERCA S.A. E.S.P. una vez desfijado el edicto el acto estará en firme. En cualquier momento dentro de los cinco (5) meses siguientes el interesado podrá presentarse después para que se le entregue copia del acto decisorio en firme. CLIENTES

Capítulo X

TARIFAS DE PRESTACION DEL SERVICIO Y OTROS COBROS.

CLÁUSULA 72: CARGO MAXIMO PARA PRESTACION DEL SERVICIO: de acuerdo con lo previsto en la Resolución N°108 de 1993 emitida por la CREG, para acceder al servicio de Gas Natural el CLIENTE debe pagar a ENERCA S.A.E.S.P, las siguientes tarifas:

CARGO POR CONEXIÓN

Descripción	Valor
Acometida	\$413.928.
Medidor	\$190.419.
Total	\$604.347.

Parágrafo 1: cuando el CLIENTE o usuario residencial, tiene construida la acometida e instalado el medidor, el costo máximo por conexión y/o matrícula será \$107.882.

COSTO MAXIMO CERTIFICACIÓN INSTALACIONES INTERNAS DEL SERVICIO

Descripción	Valor
DOMICILIARIA	\$52.200
IVA 19%	\$9.918
TOTAL	\$62.118
COMERCIAL	\$110.700
IVA	\$ 1.033
TOTAL	\$131.734

CARGO MAXIMO DE RECONEXION DEL SERVICIO: Para que el CLIENTE o usuario pueda acceder nuevamente al servicio de Gas Natural, cuando la suspensión o el corte se presentó por una causa imputable al mismo debe pagar a ENERCA S.A.E.S.P. el siguiente valor:

Descripción	Valor
SUSPENSION POR REVISION PERIODICA	\$31.059.
SUSPENSION POR MOROSIDAD	\$31.059.

OTROS COBROS: los demás cobros asociados a la prestación del servicio de Gas Natural, serán cobrados según lo establecido en el Acto de Gerencia N°101 de Enero 30 de 2020, expedido por el Gerente General de ENERCA S.A.E.S.P., o en el acuerdo que lo modifique o sustituya

Parágrafo 2: Las anteriores tarifas se incrementaran con el I.P.C., para los años siguientes, hasta tanto no se emita un nuevo Acto de Gerencia que lo modifique o sustituya.

Capítulo XI

DE LA VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

CLÁUSULA 73: TERMINACIÓN DEL CONTRATO.- Podrá ponerse fin al contrato, previo el pago de todas las obligaciones causadas en favor de ENERCA S.A. E.S.P. por parte del CLIENTE:

- a. Por mutuo acuerdo de las partes siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello.
- b. Por parte de ENERCA S.A. E.S.P. cuando se compruebe fraude del CLIENTE, respecto de la solicitud del servicio, facturación, pago o en el servicio mismo.
- c. Por solicitud del CLIENTE 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.
- d. Por la demolición del inmueble donde se recibe el servicio, sin perjuicio de los derechos de ENERCA S.A. E.S.P. a petición de parte. Ocurrido esto, la empresa no podrá emitir factura alguna, salvo que tenga obligaciones pendientes por parte del CLIENTE, que no hayan sido satisfechas a la terminación del contrato.
- e. Por parte del CLIENTE cuando ENERCA S.A. E.S.P. incurra en falla en la prestación del servicio.
- f. Cuando quiera que el CLIENTE haya dado lugar al corte del servicio por parte de ENERCA S.A. E.S.P.
- g. Por la negativa del CLIENTE para que se realice la conexión al servicio por causas imputables a éste, transcurridos dos (2) meses a partir de la fecha de

vencimiento de los quince (15) días hábiles con que cuenta la empresa para conectarlo. En tal caso la empresa cobrará al CLIENTE el valor de los trabajos que hubiese realizado.

h. Por los demás motivos establecidos en la ley.

CLÁUSULA 74: PROCEDIMIENTO PARA LA SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO CUANDO SE EVIDENCIEN ANOMALÍAS EN LA ACOMETIDA O MEDIDOR:

En los eventos que amerite el Corte del Servicio por hallazgo de anomalías, la Suspensión o Terminación del Contrato y suspensión por causa imputable al CLIENTE o usuario se observara el siguiente procedimiento:

- ENERCA S.A.E.S.P., enviará una comunicación al CLIENTE o usuario, a través de una empresa de mensajería, para que se presente en las instalaciones de la Empresa, con el fin de Notificarle Personalmente la Decisión Gerencial adoptada, de acuerdo a lo indicado en los artículos 66 y 67 del Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o en las normas que lo modifique, adiciones o sustituyan; en dicha comunicación se le informará la causa o causas que dieron origen a tal Decisión Gerencial, indicándole que contra esta determinación puede interponer el Recurso de Reposición, dentro de los cinco (5) días hábiles siguiente a la notificación y que puede solicitando pruebas y/o presentar las que quiere hacer valer; así mismo se le indicará que en Subsidio puede interponer el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios.
- Una vez radicado el Recurso de Reposición contra la Decisión Gerencial, por parte del CLIENTE, la Empresa lo estudiara y valorará las pruebas que aporte. Si la decisión es confirmar la determinación adoptada por la Empresa, dentro de los cinco (5) días siguientes envía el expediente completo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que resuelva el Recurso de Apelación.
- Cuando la Empresa sea notificada, de la determinación emitida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y si la misma confirmo la decisión Empresarial objeto del recurso, se procederá a realizar corte del servicio y el retiro de la acometida; en caso contrario se continuará prestando el servicio al CLIENTE o usuario en las condiciones pactadas en el presente contrato, para lo cual el

mismo deberá haber cancelado previamente los saldos o valores de las facturas que se encuentren pendientes de pago o en su defecto haber subsanado las anomalías encontradas en la acometida o en el medidor.

CLÁUSULA 75: VIGENCIA DEL CONTRATO.-

Existe contrato de servicios públicos desde que ENERCA S.A. E.S.P. define las condiciones uniformes en las que está dispuesto a prestar el servicio y el propietario, o quien utilice el inmueble, solicita recibir allí la prestación del mismo, sí el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por ENERCA S.A. E.S.P. Este contrato se entiende celebrado por término indefinido, y se podrá dar por terminado por las causales estipuladas en la condición anterior.

CLÁUSULA 76: MODIFICACIONES.-

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

CLÁUSULA 77: NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO.-

Este contrato se regirá por las condiciones uniformes ofrecidas por ENERCA S.A. E.S.P. y quedará además en todo sujeto a las cláusulas especiales que por las características del servicio lleguen a pactarse entre las partes en instructivos, actas o acuerdos que formarán parte del presente contrato.

Se regirá también por el Código de Distribución, de Comercio y Civil y todas las disposiciones vigentes aplicables a esta clase de contratos, así como por las normas de carácter imperativo y de orden público que con relación al suministro de gas combustible domiciliario establezca la Ley, el Gobierno Nacional, la CREG o la entidad competente que haga sus veces, quedando por consiguiente sometido a las nuevas

normas que durante el desarrollo del mismo modifiquen o reemplacen las que se encuentran vigentes a la fecha de su suscripción.

Capítulo XII

DE LAS DISPOSICIONES FINALES:

CLÁUSULA 78: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.-

Las diferencias que surjan entre la empresa y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán primero: a un trámite conciliatorio realizado por las partes en un Centro de Arbitraje y Conciliación 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, cuya designación se solicitará al Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios o al Centro Arbitraje y Conciliación que escojan las partes, cuando no haya sido posible lograr un consenso entre las partes sobre su designación. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato, y el proceso no deberá durar más de seis meses.

CLÁUSULA 79: DELEGACIÓN.-

El representante legal de ENERCA S.A. E.S.P. puede delegar expresamente sus facultades de contestar peticiones, quejas y reclamos, resolver recursos en sus subalternos lo cual, se informará en cada acto y se publicará en la oficina de atención al CLIENTE.



www.enerca.com.co

ENERCA S.A E.S.P - NIT 844.004.576-0 - Régimen Común

Carrera 19 N°6-100, **Ed. Emiro Sossa, Yopal**

PBX (8) 6344680

