



MODIFICACIÓN CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE GAS NATURAL DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

Mediante la presente modificación se adiciona la definición "factura de servicios públicos contenida en las "Definiciones y Abreviaturas" y la cláusula 59 denominada "Oportunidad y sitio para entrega de la factura". Así mismo se modifica la cláusula 55 denominada "Procedimiento para establecer el consumo no medido o registrado por acción u omisión del suscriptor o usuario". Las citadas normas, quedarán como se indica a continuación:

"DEFINICIONES Y ABREVIATURAS"

"(...)"

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Es la cuenta que LA EMPRESA entrega o remite al suscriptor o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes prestados por LA EMPRESA en desarrollo del contrato de prestación del servicio y de otros bienes y servicios no inherentes autorizados previamente por el suscriptor o usuario los cuales solicite sean cobrados a través de la misma. Puede ser emitida mediante del sistema de facturación electrónica o a través de documento equivalente, a decisión de LA EMPRESA.

"(...)"

Cláusula 55ª.- PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER EL CONSUMO NO MEDIDO O REGISTRADO POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL SUScriptor O USUARIO:

El procedimiento que aplicará **La Empresa** será el siguiente:

1. Visita Técnica: **La Empresa** se encuentra facultada para realizar visitas a los inmuebles de los suscriptores o usuarios, destinatarios del servicio de suministro de gas natural domiciliario, con el fin de determinar las condiciones del centro de medición, y sus componentes tales como medidor, regulador, válvulas, precintos y demás elementos, y establecer si se encuentra en condiciones técnicas para medir con exactitud el consumo y/o para verificar que su estado no representa un riesgo para la seguridad del suscriptor o usuario o de los demás habitantes del sector.

2. Debido proceso: **La Empresa** informará en el mismo momento de la visita al suscriptor o usuario la razón de la visita y su derecho de estar asistido por un ingeniero, técnico, testigo o cualquier persona de su confianza, con el fin de que presencie la ejecución de la visita técnica.

2.1 El personal informará al usuario suscriptor o propietario o a quien atienda la visita y los testigos presentes, que como parte del procedimiento y de considerarse necesario, se obtendrá grabación de voz o de imágenes de todo lo ocurrido durante la visita.

2.2 Luego procederá a verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo, acometidas tanto interna como externa, instalaciones, gasodomésticos y artefactos a gas, así como medidor, para cumplir con la finalidad descrita en el numeral anterior.

2.3 En el evento en que no sea posible realizar la visita en presencia del usuario, suscriptor o propietario, la visita se realizará en presencia de quienes se encuentren en el inmueble en ese momento, siempre y cuando sean personas mayores de edad. En caso de que no se encuentre ninguna persona en el inmueble, la visita no se podrá realizar y tal circunstancia deberá constar en la hoja de trabajo, que suscribirá un testigo plenamente identificado.

2.4 El personal de **La Empresa** deberá dejar copia de informe de inspección a la persona que atendió la visita. Las personas que atienden la visita y los testigos tendrán derecho a constatar -vía telefónica- la identidad del personal de **La Empresa** y si el mismo se encuentra autorizado para practicar la referida visita.

2.5 El propietario o poseedor del inmueble o el suscriptor o usuario del servicio o en su defecto la persona que se encuentre en el inmueble y atienda la visita, deberá informar a **La Empresa** inmediatamente o dentro del menor tiempo posible, cualquier irregularidad producida por el personal de **La Empresa** en desarrollo de la visita técnica.

3. Requisitos formales del Informe de Inspección. El representante de **La Empresa**, la persona que atendió la visita y los testigos o técnicos si los hubiere, firmarán el Informe de Inspección o visita. Una copia del informe se entregará a quien atendió la diligencia. **La Empresa** podrá obtener en forma adicional pruebas como videos, fotografías y en general todas aquellas que tengan relación con las irregularidades encontradas y/o que permitan establecer el estado general de las instalaciones, artefactos a gas y centro de medición, para lo cual el usuario/suscriptor/ propietario autorizan a **La Empresa** para adelantar estas actividades; el impedimento para acceder al centro de medición o la instalación interna, del inmueble facultará a **La Empresa** para suspender el servicio de manera inmediata.

4. En caso de que el usuario/suscriptor/propietario, encontrándose en el inmueble, no atienda la visita o no designe a un representante, se considerará como un indicio grave en su contra por no permitir el acceso al centro de medición y al inmueble para verificar las condiciones de uso del servicio; como consecuencia, **La Empresa**, de acuerdo con la regulación vigente, está facultada para suspenderlo.

Parágrafo: El aviso para realizar las visitas mencionadas, conforme lo establece la regulación vigente, se podrá dar a conocer a través de la factura del servicio de gas natural que se emite todos los meses, y se entenderá que fue conocida por el usuario / suscriptor/ propietario con la entrega de la misma. Adicionalmente **La Empresa** también podrá utilizar el medio más eficaz que tenga para dar a conocer la práctica de la visita.

5. No procederá la suspensión del servicio en el evento en que la anomalía sea corregida inmediatamente por **La Empresa**. En todo caso **La Empresa** se reserva la facultad de dejar el servicio suspendido cuando aun habiéndose corregido la anomalía, el suscriptor o usuario haya incurrido en cualquiera de las modalidades que se describen a título enunciativo de este contrato y que constituyen "Adulteración de los equipos de medición y regulación.

6. Informe de Inspección: **La Empresa** elaborará un informe de inspección o de visita que contendrá, al menos: fecha y hora de la visita, dirección del inmueble, número de póliza, nombre y número de cédula de quien atiende la visita y la calidad en que actúa, nombre del suscriptor o usuario o suscriptor potencial, marca y número de medidor y, si este es retirado, el número del sello con el cual se cierra la tula de seguridad; uso y/o destinación del servicio, descripción detallada de las condiciones en que se encuentran las acometidas, la clase de anomalía (s) encontrada (s), y el centro de medición, constancia de las correcciones que se realicen, recomendaciones, plazo para efectuar los arreglos o ajustes exigidos.

7. Si en la visita **La Empresa** detecta que el medidor no se encuentra en condiciones técnicas para medir con exactitud el consumo del suscriptor o usuario, o que su estado o las instalaciones tanto internas como externas de la acometida representan un riesgo para la seguridad del suscriptor o usuario o de los demás habitantes del sector, o se verifican acometidas no autorizadas o cualquier anomalía en la instalación, señaladas como adulteración de los equipos de medición y regulación previstas en el acápite de definiciones o abreviaturas del presente contrato, se procederá a retirar el medidor y a depositarlo en una tula de seguridad, la cual será sellada y solamente podrá ser abierta en la diligencia de inspección del medidor en el laboratorio. De todo lo anterior **La Empresa** dejará constancia en el informe de inspección o visita.

Parágrafo: Si en la visita **La Empresa** establece la existencia de irregularidades tales como instalación de un by pass, ausencia de odómetro, conexión del medidor en sentido inverso al flujo de medición, será impertinente la prueba de laboratorio, por lo que bastará, para efectos probatorios, que dicha circunstancia quede registrada en el Informe de Visita Técnica.

8. Una vez retirado el medidor, **La Empresa** podrá instalar un medidor provisional, mientras el usuario o suscriptor le comunica que ha adquirido el suyo y se efectúa su correspondiente calibración; de no hacerlo en el término equivalente a un período de facturación, **La Empresa** podrá facturar al usuario o suscriptor el medidor y los costos asociados a esta operación.

Parágrafo: De conformidad con la cláusula 29 y 33 de este contrato, **La Empresa** quedará facultada para no instalar medidor provisional y en consecuencia, para proceder a suspender temporalmente el servicio, hasta que el suscriptor o usuario, haciendo uso de la facultad prevista en la ley, adquiera un nuevo medidor o repare el existente y realice la respectiva calibración, siempre y cuando sea susceptible de ser reparado. Para el restablecimiento del servicio, se deberá cumplir con todas las normas técnicas y procedimientos previstos para el efecto. En todo caso **La Empresa** se reserva la facultad de no instalar el medidor y dejar el servicio suspendido cuando se encuentre en el inmueble cualquiera de las modalidades que se describen a título enunciativo de este contrato y que constituyen "Adulteración de los equipos de medición y regulación.

9. Citación para la inspección técnica en el laboratorio: Una vez diligenciado el informe de inspección y retirado el medidor, **La Empresa** entregará al suscriptor o usuario la boleta de citación a fin de que comparezca, física o virtualmente conforme lo defina La Empresa, -para el caso virtual en la boleta se indicará el procedimiento para garantizar la conexión digital del usuario - a la inspección técnica del medidor en el laboratorio, señalando la fecha y hora en que se llevará a cabo, y otorgando la posibilidad de que asista en compañía de un técnico o abogado, quienes deberán acreditar su calidad profesional con los documentos idóneos para ello, pues en caso contrario no se permitirá su presencia. Ante la negativa del usuario o suscriptor de firmar la boleta de citación, la misma podrá ser firmada por un testigo.

10. Conforme lo señalado en el numeral anterior, la inspección del medidor en el laboratorio se llevará a cabo en el día, hora, medio o lugar señalados en la boleta de citación.

11. El usuario, suscriptor o propietario, podrá acudir personalmente a la prueba, o podrá dar autorización a un tercero.

12. En caso de que el suscriptor o usuario no acuda al laboratorio sea física o virtualmente, el día y hora indicadas en la boleta de citación, la inspección se podrá efectuar en presencia de un testigo.

13. Para iniciar la inspección al medidor, el laboratorio deberá verificar el estado de la tula y el precinto, la cual será abierta para adelantar las pruebas técnicas pertinentes.

14. Si del resultado del dictamen del laboratorio o del análisis en terreno se determina la existencia de una anomalía o irregularidad externa o interna del medidor, **La Empresa** procederá a iniciar actuación administrativa, si lo estima conveniente.

15. Por otro lado, si **La Empresa** en desarrollo de la labor de control y seguimiento de clientes, identifica usuarios que en los inmuebles que ocupan se hubiese reincidido en las modalidades de adulteración de los equipos de medición y regulación descritas a título enunciativo en las definiciones de este contrato, procederá a la suspensión inmediata del servicio de gas domiciliario, a la apertura de la investigación administrativa correspondiente y a la terminación del contrato, previo la aplicación del debido proceso; en todo caso, **La Empresa** se reserva la facultad de instalar o no un medidor provisional.

16. Cualquiera de las modalidades de adulteración de los equipos de medición y regulación descritas a título enunciativo en las definiciones de este contrato, que afecte la medición del consumo real entregado en el predio y la facturación del mismo, constituye incumplimiento grave del contrato de prestación del servicio y, por lo tanto, indicio de conducta dolosa por parte del suscriptor o usuario de conformidad con el artículo 63 del Código Civil, quedando facultada **La Empresa** para el cobro del consumo no facturado durante el período que corresponda de conformidad con el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo: Para efectos de la aplicación del art. 150 de la ley 142 de 1994 la prueba de la conducta dolosa por parte del suscriptor o usuario se soportará mediante los diferentes medios probatorios, entre ellos los indiciarios, que analizados en su conjunto lleven a determinar la fecha a partir de la cual se comenzó a realizar cualquiera de las modalidades que constituyen "Adulteración de los equipos de medición y regulación" y hasta cuándo se ejecutó. A título enunciativo, se consideran como indicios los siguientes:



- a. La carga instalada, si hubo o no modificaciones y si fueron o no informadas a **La Empresa** por parte del suscriptor o usuario.
- b. La actividad económica encontrada en el predio al momento de detectar la irregularidad;
- c. El comportamiento de consumo durante el periodo que se pretende recuperar.
- d. El consumo registrado a partir del cambio del medidor, cuando lo hubiere.
- e. La omisión del suscriptor o usuario de informar a **La Empresa** posibles anomalías en la medición, facturación y/o modificación en la carga instalada.
- f. La ausencia de relación entre el consumo facturado durante el tiempo de permanencia de la irregularidad y el consumo estimado por **La Empresa** con ocasión de la irregularidad encontrada.
- g. El resultado de la prueba de laboratorio realizada al medidor.

17. Documento de Hallazgos: Si del resultado de una inspección o visita **La Empresa** encuentra mérito suficiente para el cobro de gas consumido y no facturado, **La Empresa** remitirá al usuario/ suscriptor/propietario, un acto administrativo de trámite denominado "Documento de Hallazgos", donde informa la situación encontrada junto con las pruebas recaudadas, la cual tendrá como mínimo los siguientes requisitos:

- a. Los hechos a investigar y que **47**

constituyen presunto incumplimiento del contrato.

- b. Las pruebas sumarias practicadas y el resultado de las mismas.

c. El procedimiento que se desarrollará para establecer si existe un uso no autorizado del servicio o la posible existencia de anomalías, irregularidades y demás conceptos que, de acuerdo con el presunto incumplimiento, se pudieron causar.

d. El derecho que le asiste al suscriptor o usuario a presentar explicaciones y cualquier eximente de responsabilidad frente al presunto incumplimiento.

e. Indicación del término u oportunidad de defensa con el que cuenta el suscriptor o usuario, el derecho que tiene a controvertir las pruebas practicadas y la facultad de allegar las pruebas que él considere pertinentes para su defensa.

18. El suscriptor o usuario tendrá a partir del día siguiente de la notificación del acto administrativo de trámite, antes citado, cinco (5) días hábiles para controvertir por escrito tanto los hechos como las pruebas y consideraciones expuestas, solicitar o aportar las pruebas que considere pertinentes para su defensa y que desvirtúen el presunto incumplimiento.

19. Derecho defensa del usuario, suscriptor y/o propietario. Dentro del término señalado en el numeral anterior, el suscriptor/usuario/propietario, tiene la posibilidad de presentar sus explicaciones, allegar y solicitar las pruebas, para que sean tenidas en cuenta por parte de **La Empresa**.

Parágrafo primero: Vencido el término para presentar sus explicaciones, en caso de haberse solicitado pruebas por parte del usuario, suscriptor o propietario y valorada la conducencia y pertinencia de las pruebas solicitadas, **La Empresa** expedirá un acto administrativo de trámite, por medio del cual decretará las pruebas solicitadas, así como las que de oficio considere **La Empresa**, ordenando su práctica. Este acto administrativo de pruebas será notificado al usuario /suscriptor/ propietario de acuerdo con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo segundo: La actuación descrita en el parágrafo anterior podrá notificarse a través de medios electrónicos en los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo tercero: Las pruebas que sean requeridas por el suscriptor o usuario y que por sus características contemplen un costo para su práctica, serán pagadas por el suscriptor o usuario.

Parágrafo cuarto: Vencido el término para que el usuario o suscriptor presente las explicaciones al Documento de Hallazgos y no aporte, no controvierta, o no desvirtúe las pruebas trasladadas por **La Empresa**, dichas pruebas que tienen el carácter de sumarias, adquieren por este hecho el carácter de plena prueba.

20. Inexistencia de la Anomalía. Si se comprueba la inexistencia de la conducta investigada, **La Empresa** se pronunciará en ese sentido y archivará el procedimiento iniciado en contra del suscriptor o usuario.

21. Documento de Facturación: Vencido el término anterior, en documento anexo a la factura, **La Empresa** hará una valoración del procedimiento adelantado respecto de los derechos fundamentales, los hechos, las pruebas recaudadas y practicadas y las cuestiones planteadas - tanto por la empresa como por el suscriptor/usuario/ propietario - en sus descargos; documento que deberá contener como mínimo los siguientes requisitos:

- a. Los hechos que sustentaron la investigación.
- b. Los fundamentos técnicos y jurídicos para la facturación del cobro.
- c. La descripción del criterio para liquidar el consumo a recuperar con base en la cláusula 54 de este contrato.
- d. La fórmula utilizada para calcular el valor correspondiente.
- e. El cálculo del mismo.
- f. La procedencia de todos los medios probatorios permitidos por la ley, en orden tanto a verificar como a desvirtuar los aspectos que allí se acrediten.
- g. La identificación del periodo o periodos desde el cual procede la recuperación del consumo de gas natural domiciliario.
- h. La identificación de las fechas de inicio y finalización de la irregularidad.

22. Factura: **La Empresa** emitirá una factura en la que se incluirá el cargo por concepto de cobro retroactivo y no facturado del consumo de gas natural domiciliario, junto con el documento explicativo mencionado en el numeral anterior.

23. Derecho de defensa. Una vez emitida y entregada la factura, el usuario/ suscriptor/propietario podrá controvertir el cargo facturado - Cobro retroactivo del consumo no facturado - mediante la presentación de un reclamo contra la factura según lo previsto en la Ley 142 de 1994, así como la presentación de los recursos de reposición y en subsidio el de apelación contra la decisión que resuelva dicha reclamación.

24. Si vencido el plazo para pagar la factura sin que se hubiese pagado la misma, en caso de que el usuario/ suscriptor/propietario, no hubiese presentado reclamación sobre los valores facturados, **La Empresa** procederá a la suspensión o corte del servicio, sin perjuicio del cobro de intereses y/o del inicio de las acciones judiciales procedentes (penales y/o civiles), a fin de obtener el pago de la suma adeudada.

25. **La Empresa** y el suscriptor o usuario al que se le haya iniciado proceso por recuperación de consumo del servicio de gas domiciliario, podrán conciliar, en cualquier etapa de la misma o aun habiéndose emitido la factura respectiva.

Cláusula 59ª.- OPORTUNIDAD Y SITIO PARA ENTREGA DE LA FACTURA:

El suscriptor o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura y así mismo LA EMPRESA se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el lugar de prestación del servicio y/o a través del medio de envío o lugar convenido para el efecto con el suscriptor o usuario. La factura podrá ser entregada personalmente, por correo o a través del medio electrónico.



Cuando la entrega de la factura se realice por medios físico, de no encontrarse el usuario en dicho lugar, ésta se dejará en el sitio de acceso al inmueble. El envío y recepción de la factura por medio electrónico tendrán plena validez jurídica; para tales efectos, la Empresa se reserva el derecho de almacenar y tener como prueba los registros electrónicos que se generen en virtud de esta.

Se entiende que se ha entregado la factura al suscriptor o usuario, cuando LA EMPRESA haya realizado el procedimiento estipulado en el presente contrato para la entrega de la misma. De cualquier forma, las partes podrán acordar que el envío de la factura se realice por medios electrónicos, evento en el cual, se entenderá entregada en la fecha en que conste la remisión de la misma.

En caso de no recibir la factura pasados 35 días calendario desde la fecha de la última factura o de la instalación del servicio, el suscriptor o usuario dará aviso a LA EMPRESA y solicitará su duplicado. El hecho de no recibir la factura de cobro no libera al usuario de la obligación de atender su pago.

Ya sea por causa de extravío o emisión por comodidad, los duplicados tendrán un costo para el suscriptor o usuario, suma que se actualizará anualmente a partir del 1° de enero con el IPC acumulado del año inmediatamente anterior. Solamente aquellos duplicados que se emitan al suscriptor o usuario por causas imputables a LA EMPRESA, no se cobrarán.

El suscriptor o usuario podrá solicitar a LA EMPRESA la agrupación de diferentes cuentas a su cargo. Para atender estas solicitudes LA EMPRESA utilizará un esquema especial de cuenta principal y cuentas asociadas, caracterización que debe ser suministrada por el suscriptor o usuario. Así mismo, en cualquier momento el suscriptor o usuario podrá solicitar la separación total o parcial de las cuentas en algún momento agrupadas.

En todo caso, LA EMPRESA de acuerdo con el crecimiento de su mercado, podrá ajustar los ciclos de facturación de los suscriptores o usuarios.

En constancia de lo anterior, se publica a los 31 días del mes de agosto de 2020.



Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, NUIR.: 2-68001000-3, NIT.: 890.205.952-7

Gasoriente, S.A. ESP.
Diagonal 13 No. 60A-54
Ciudadela Real de Minas
Bucaramanga - Colombia
Tel.: + 57 - 7 - 683 2949
Fax: + 57 - 7 - 644 8497 - 644 2949
www.grupovanti.com

Calle 67 No. 22-46
El Parnaso
Barrancabermeja - Colombia
Tel.: + 57 - 7 - 622 8587
Fax: + 57 - 7 - 621 2477



Gas Natural del Oriente, S.A. ESP, Entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, NUIR.: 2-68001000-3, NIT.: 890.205.952-7

Gasoriente, S.A. ESP.
Diagonal 13 No. 60A-54
Ciudadela Real de Minas
Bucaramanga - Colombia
Tel.: + 57 - 7 - 683 2949
Fax: + 57 - 7 - 644 8497 - 644 2949
www.grupovanti.com

Calle 67 No. 22-46
El Parnaso
Barrancabermeja - Colombia
Tel.: + 57 - 7 - 622 8587
Fax: + 57 - 7 - 621 2477