



GASNACER S.A. ESP empresa prestadora del servicio público de distribución y comercialización de gas combustible por redes, a continuación, publica la modificación a las siguientes cláusulas del Contrato de Condiciones Uniformes, la cual registró a partir de la fecha de su publicación en el cual se ajustan las siguientes condiciones:

- 1) Se adicionan las definiciones de "Computador de flujo o unidad correctora de volumen", "Equipo de Telemetría", "Sistema de medición" "Sistemas de medición", "Telemetría", "SCADA", "Unidad Terminal remota – UTR" y se modificaron las definiciones de "factura de servicios públicos".
- 2) Se modifica la cláusula 15, numeral 7 "Derechos de la empresa"
- 3) Se modifica la cláusula 18 "Deberes y Obligaciones del suscriptor o usuario", numerales 13 y 17.
- 4) Se modifica la cláusula 24 "Cargo por Conexión".
- 5) Se modifica la cláusula 29 "Cambio del Medidor".
- 6) Se modifica la cláusula 32 "Mantenimiento y Calibración de Medidores".
- 7) Se modifica la cláusula 49 "Investigación de desviaciones significativas"
- 8) Se modifica la cláusula 55 "Procedimiento para establecer el consumo no medido o registrado por acción u omisión del suscriptor o usuario"
- 9) Se modifica la cláusula 59 "Oportunidad y sitio para entrega de la factura".
- 11) Se modifica la cláusula 78 "Presentación de peticiones y quejas"
- 12) Se modifica la cláusula 81 "Notificaciones"
- 13) Se modifica la cláusula 83 "Oficina de Garantías"

Las cláusulas quedarán como se indica a continuación:

"DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

(...)

Computador de flujo o unidad correctora de volumen: Es un elemento terciario del Sistema de Medición que recibe las señales de salida proveniente(s) del (de los) dispositivo(s) de medición de flujo, o de otro computador de flujo y/o de los instrumentos de medida asociados, transformándolos y puede almacenar los resultados en la memoria como mínimo por 40 días para que sean usados.

Equipo de telemetría: Elemento del sistema de medición utilizado para la transmisión de datos de forma remota, con equipos eléctricos o electrónicos para detectar, acumular y procesar datos físicos en las estaciones reguladoras de puerta de ciudad o una estación de gas natural comprimido o estaciones de transferencia de custodia de distribución y los puntos de salida donde están ubicados los usuarios no regulados y estaciones de GNV; para después transmitirlos al centro de control de un distribuidor donde pueden procesarse y almacenarse.



Factura de servicios públicos: Es la cuenta que LA EMPRESA emite a través del sistema de facturación electrónica y 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 solicita sean cobrados a través de la misma.

Sistema de medición: Sistema que comprende el módulo de medición, todos los dispositivos auxiliares y adicionales, y cuando sea apropiado, un sistema de soportes documentales asegurando la calidad y la trazabilidad de los datos.

Sistemas de medición

Los sistemas de medición deberán estar homologados de conformidad con la normativa que se encuentre vigente en el País o en su defecto, se emplearán las recomendaciones de la Asociación Americana de Gas – “American Gas Association” (AGA), del “American National Standards Institute” (ANSI), última edición y de la International Organization of the Legal Metrology (OIML), y constarán de:

- a) Elemento primario: Es el dispositivo esencial usado para la medición del gas; incluye, pero no está limitado a, medidores de orificios, turbinas, ultrasónicos, rotatorios, máxicos o de diafragma. Salvo acuerdo entre las partes, para elementos primarios del tipo turbina se evitará el uso de las configuraciones de instalación a que hace referencia el numeral 3.2.2 del reporte N° 7 de AGA, en su edición de 1996, o la que lo modifique, adicione o sustituya.
- b) Elementos secundarios: Corresponden a los elementos registradores, transductores, o transmisores que proporcionan datos, tales como: presión estática, temperatura del gas, presión diferencial, densidad relativa y son de carácter obligatorio para todos los sistemas.
- c) Elementos terciarios: Corresponden a la terminal remota, el equipo de telemetría y un computador de flujo o unidad correctora de datos, programado para calcular correctamente el flujo, dentro de límites especificados de exactitud e incertidumbre, que recibe información del elemento primario y de los elementos secundarios.

Los elementos terciarios son de carácter obligatorio para puntos de transferencia de custodia, para usuarios no regulados y estaciones de gas natural vehicular, así como para cualquier usuario con consumos iguales o mayores a la clase B referenciada en la tabla que se encuentra en este numeral.

La instalación de los sistemas de medición corresponde al distribuidor, el cual trasladará al usuario los costos que por ese hecho se generen.

Telemetría: Es la lectura de forma remota, periódica de la información disponible en medidores de consumo de gas con el objetivo de:

- Realizar de forma remota la gestión del sistema de medición:



- Lectura del medidor
 - Monitoreo de las variables.
 - Realizar de forma remota la gestión operativa y del servicio:
 - Diagnóstico y detección de fallas
 - Recolección de la información necesaria para la facturación
 - Monitoreo de la calidad del servicio
 - Control de pérdidas / Detección y prevención de fraude
- Para poder realizar el envío de los datos cuenta con sistemas de transmisión como: satélite, fibra óptica, GPRS, teléfono fijo, Unidad Terminal Remota UTR, entre otros.

SCADA: Supervisión, Control y Adquisición de datos.

Unidad Terminal Remota, UTR: Sigla más conocida en inglés como RTU, mediante la cual se define a un dispositivo que es parte del sistema de medición y basado en microprocesadores, el cual permite obtener señales independientes de los procesos y enviar la información al centro de control de un distribuidor donde se procese haciendo parte de un sistema central SCADA o un software de adquisición de datos el cual permita, entre otras, visualizar las variables enviadas por la UTR. Este elemento puede reemplazar al computador de flujo en la medida en que cumpla con los estándares técnicos para tal fin, lo que lo convierte en parte constitutiva del sistema de medición.

(...)"

Cláusula 15ª.- DERECHOS DE LAS PARTES:

En el contrato de servicios públicos se entienden incorporados los derechos que a favor de los suscriptores o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios se encuentran consagrados en las Leyes, así como en las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Son derechos del suscriptor o usuario los siguientes:

1. Solicitar y recibir el servicio público domiciliario de gas combustible por redes de distribución, siempre y cuando cumpla con las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato.
2. Conocer las condiciones uniformes del contrato de servicio público y obtener un ejemplar del mismo al momento de contratar el servicio o cuando lo solicite.
3. Recibir un servicio con la calidad, continuidad y seguridad tal como lo prevé la Ley y la regulación.
4. Conocer previamente las tarifas que se aplicarán al servicio público de gas de que hará uso, las cuales deberán estar calculadas con las fórmulas que para el efecto expida la CREG. LA EMPRESA deberá publicar las tarifas en un medio masivo de comunicación.
5. Salvo por las excepciones contenidas en la Ley y la regulación, obtener que sus consumos se midan con instrumentos tecnológicos idóneos y se realice la lectura periódica de los mismos.



6. Recibir las facturas a su cargo con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno y contar con diferentes puntos y medios para el pago de las mismas.
7. Presentar peticiones, quejas y recursos relativos a la prestación del servicio público.
8. Elegir libremente el proveedor de los bienes y servicios necesarios para la utilización del servicio.
9. Recibir orientación en relación con los trámites a realizar ante LA EMPRESA.
10. Terminar el contrato de conformidad con los términos previstos en el mismo, en la regulación y la Ley
11. Que sus datos personales sean protegidos de la forma como lo prevén las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 (habeas data).
12. Cuando el Usuario Regulado aumente sus consumos a 100.000 pcd (2.832 m³/día) o más, se catalogará como Usuario No Regulado; su nueva condición sólo será efectiva hasta el siguiente primero (1) de diciembre posterior a la fecha de vencimiento de sus contratos de suministro y de capacidad de transporte con respaldo físico con período de un año.
 - 12.1 Para efectos de lo anterior, la medición se calculará como el promedio de las demandas diarias de gas bajo condiciones normales de operación medida en el sitio individual de entrega durante los últimos 6 meses anteriores a la fecha en que se verifica la condición.
 - 12.2 El Usuario Regulado que aumente sus consumos y deba catalogarse como usuarios No regulado tendrá derecho a elegir libremente el comercializador conforme a lo dispuesto en los artículos 24 y siguientes de la Resolución CREG 123 de 2012 o la norma que la modifique.
 - 12.3 En el evento que el suscriptor o usuario no proceda con la suscripción del nuevo contrato de prestación de servicio conforme a su nueva condición de Usuario No regulado, aplicarán las condiciones generales de vigencia y precio que, para tales efectos y tipo de usuario no regulado, la EMPRESA tenga publicadas en su página web.

Son derechos de LA EMPRESA, los siguientes:

1. Establecer las condiciones uniformes en las que prestará el servicio.
2. Obtener el pago total de los servicios prestados, incluidos los dejados de cobrar por error u omisión dentro de los cinco (5) meses siguientes a haberse entregado la facturación.
3. Adelantar las revisiones, inspecciones e investigaciones pertinentes a fin de verificar la exactitud y precisión de la medición del consumo.
4. Recuperar, previo agotamiento del procedimiento establecido en la Cláusula 56^a del presente contrato, el valor del consumo que, por falta de medición por acción u omisión del suscriptor o usuario, LA EMPRESA no pudo facturar, así como los demás costos en que incurrió con ocasión de la misma.
5. Suspender y cortar el servicio y dar por terminado el contrato por incumplimiento de las obligaciones del suscriptor o usuario, según lo previsto en este contrato.



6. Incluir dentro de la facturación para su correspondiente pago, cualquier concepto derivado de la conexión o prestación del servicio público, o de las revisiones y controles solicitados por el suscriptor o usuario, conforme a la normatividad vigente.
7. Trasladar las deudas pendientes con LA EMPRESA a aquellos inmuebles sobre los que el suscriptor o usuario inicia una nueva solicitud de conexión o previa autorización del usuario a otra cuenta ya existente.
8. LA EMPRESA tiene el derecho de acceder al inmueble, previa autorización del suscriptor o usuario, para verificar las condiciones de seguridad de la instalación interna.
9. Suspender el servicio sin que constituya falla en su prestación, para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos preventivos y correctivos, racionamientos por fuerza mayor y para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.
10. Ejercer las acciones de cobro pre jurídico de las obligaciones en mora, de conformidad con la ley.
11. Recaudar el cobro de la contribución a los suscriptores o usuarios que legalmente deben soportarla y aplicar los subsidios a los usuarios que deben beneficiarse de ellos.
12. Obtener el pago de todo el gas consumido, aunque no haya sido registrado.

Las demás que le sean otorgadas por la Ley.

Cláusula 18ª.- DEBERES Y OBLIGACIONES DEL SUScriptor O USUARIO:

son obligaciones del suscriptor o usuario:

1. Pagar dentro de los plazos establecidos y en los sitios autorizados por LA EMPRESA, el valor liquidado en la factura por la prestación del servicio y por los otros conceptos autorizados legal o contractualmente. En caso de que el suscriptor o usuario pague la factura de otro suscriptor o usuario, LA EMPRESA no tendrá ninguna responsabilidad sobre los efectos que el no pago oportuno o errado pueda generar.
2. Pagar los intereses remuneratorios y moratorios a que haya lugar, así como los gastos de cobro prejudicial y judicial en que tenga que incurrir LA EMPRESA para hacer efectivas las obligaciones a su favor.
3. Dar un uso racional, eficiente y seguro al servicio público de gas combustible por redes, de modo que no genere riesgos para la comunidad o para LA EMPRESA
4. Dar aviso en forma inmediata a LA EMPRESA cuando el inmueble se encuentre desocupado, con el fin de determinar la posible desviación significativa de consumo.
5. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas y de seguridad exigidas en las resoluciones expedidas por las autoridades competentes y las normas técnicas colombianas (NTC) para el diseño y construcción de las instalaciones internas de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiple, según sea el caso.
6. Facilitar el acceso al inmueble de las personas debidamente autorizadas por LA EMPRESA para efectuar lecturas a los medidores, revisiones de las instalaciones internas y medidores, suspensiones o cortes del servicio, realización de censos de carga, retiro de medidores para su verificación, reemplazo de medidores cuando se hayan encontrado



adulterados o intervenidos y en general, cualquier derecho consagrado a favor de LA EMPRESA en la Ley, la regulación o el contrato.

7. Destinar para la instalación de los medidores y demás elementos del centro de medición, sitios de fácil acceso, manteniéndolos libres de escombros, basuras y materiales que dificulten el acceso del personal autorizado por LA EMPRESA, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.
8. Evitar la instalación de candados, cadenas, rejas o elementos que puedan impedir el libre acceso de LA EMPRESA al nicho o gabinete en que se aloje el medidor, el regulador o la válvula de corte del servicio. Si se encuentran instalados dichos elementos, el suscriptor o usuario deberá en todo momento facilitar al personal de LA EMPRESA el acceso al medidor. No está permitido el sellamiento del centro de medición con soldadura o cualquier otro tipo de material de carácter permanente que impida el acceso al medidor o su lectura. El incumplimiento de estas obligaciones dará lugar a la aplicación del procedimiento establecido en la cláusula 20ª del presente contrato y en caso de presentarse una emergencia, LA EMPRESA estará facultada para el retiro inmediato de dichos elementos, con cargo al suscriptor o usuario.
9. No dar un uso diferente del servicio al originalmente contratado sin autorización previa de LA EMPRESA, de acuerdo con las condiciones estipuladas en la respectiva solicitud del servicio o el contrato.
10. Cumplir con las recomendaciones de seguridad dadas por LA EMPRESA en los casos de suspensiones de suministro de gas.
11. Informar a LA EMPRESA la construcción de la instalación interna, la conexión de los gasodomésticos o la realización de labores relacionadas con ampliaciones, traslados de puntos de salida de gas y en general cualquier modificación al trazado de la instalación interna, tamaño, capacidad total, carga instalada o método de operación del equipamiento del suscriptor o usuario.
12. Realizar las adecuaciones y modificaciones de las instalaciones internas exigidas por parte de LA EMPRESA o del Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, cuando sean necesarias para la correcta prestación del servicio en condiciones de seguridad, así como asumir sus costos.
13. Adquirir, instalar, mantener, reparar y/o reemplazar los instrumentos para medir los consumos, los sistemas de medición y los equipos de telemetría, a satisfacción del distribuidor y de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por LA EMPRESA, en concordancia con la Ley y reglamentación vigente. Cuando el suscriptor o usuario no atienda las visitas de revisión por él solicitadas, le será cobrado el respectivo servicio al 50% de la tarifa establecida para visitas efectivas.
14. El suscriptor o usuario deberá informar a LA EMPRESA, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que se produzca, cualquier cambio o modificación voluntaria o accidental en los elementos y accesorios del centro medición. Cualquier modificación en las condiciones de los elementos y accesorios del centro de medición, requiere autorización previa de LA EMPRESA.
15. No intervenir por sí mismo o por interpuesta persona la red de gas de LA EMPRESA con derivaciones de redes o elementos no autorizados por ésta. De igual forma, no adulterará,

intervendrá, modificará, ni retirará el medidor o alguno de los componentes que integran el centro de medición. Se considera que existe adulteración o intervención de un medidor y por ende incumplimiento de las obligaciones del presente contrato, entre otros; cuando haya perforación del ducto de salida; modificación del mecanismo de engranaje; perforación o sobrepresión del diafragma; adición de sustancias; alteración de sellos; instalación de medidores no homologados ni calibrados; instalación de by-pass; instalación de medidores invertidos; manipulación y devolución del odómetro con métodos que permitan la devolución de la lectura, y en general cualquier modificación del centro de medición que altere las condiciones de fábrica del medidor y/o regulador.

- 16.** No conectar o instalar el servicio de gas sin autorización previa de LA EMPRESA, cuando ésta lo haya suspendido o cortado en cumplimiento de las obligaciones que legal y regulatoriamente le correspondan.
- 17.** Permitir el retiro y traslado del medidor para su verificación en el laboratorio o para realizar el corte del servicio, o cuando se requiera reparar o reemplazar, si se presume por indicios que no permite determinar en forma adecuada los consumos. De igual manera se deberá permitir a LA EMPRESA realizar las reparaciones necesarias en los elementos del centro y/o sistemas de medición que no hacen parte de la instalación interna, con el fin de garantizar la seguridad en la prestación del servicio.
- 18.** Aportar a LA EMPRESA dentro del término establecido en la regulación, el correspondiente Certificado de Conformidad o Informe de Inspección emitido por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado y solicitar en cualquier momento, revisiones si se presume la existencia de escapes o se detecta el mal funcionamiento de los gasodomésticos o variaciones importantes en el registro del consumo.
- 19.** Responder por el acceso indebido a la red de distribución, las acometidas y por las adulteraciones que se detecten en los medidores y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de LA EMPRESA se hagan en relación con las condiciones del servicio que se ha contratado, sufragando el valor de la energía consumida que LA EMPRESA no pudo facturar por dicha situación.
- 20.** Llevar a cabo el mantenimiento de las instalaciones, equipos, gasodomésticos, y artefactos a gas, dentro de los términos especificados, ya sea por el fabricante o por las normas técnicas y darles un uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan afectar la seguridad, ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio.
- 21.** Informar a LA EMPRESA, previamente y por escrito, cualquier cambio que se vaya a realizar en la estructura del inmueble que pueda afectar la prestación del servicio, en especial el aumento de unidades independientes, con el fin de poder decidir si es necesario, independizar el servicio para cada unidad, celebrando un nuevo contrato de prestación del servicio para cada una. Si se hicieren las modificaciones de que trata el presente numeral sin la autorización de LA EMPRESA, ésta podrá suspender el servicio hasta tanto se regularice la situación y se cubran las sumas causadas por la modificación. Esta obligación subsiste aún en el evento de estar desocupado el predio.
- 22.** Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores, reguladores, instalaciones o redes de LA EMPRESA o de otros usuarios, con



el objeto de colaborar en la protección y la seguridad de la estructura de la red de distribución y sus respectivas conexiones.

23. Informar oportunamente a LA EMPRESA, en desarrollo del principio de la buena fe contractual, sobre los errores encontrados en la facturación, relacionados con sumas no cobradas, consumos no facturados y en general cuando sea evidente que han dejado de relacionarse en la factura del servicio conceptos o cantidades a cargo del suscriptor o usuario.
24. Garantizar el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando de acuerdo con la Ley y la regulación vigente sea procedente y así lo exija LA EMPRESA.
25. Informar por escrito el cambio de dirección que tenga el inmueble beneficiario del servicio y el nombre del nuevo suscriptor, usuario y/o propietario del inmueble cuando haya tradición del dominio.
26. Las demás obligaciones que establezcan la Ley 142 de 1994 y demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen o desarrollen; aquellas obligaciones contenidas en las demás normas expedidas por las autoridades competentes en especial aquellas contenidas en la regulación expedida por la CREG; así como las obligaciones que por su naturaleza le pertenecen al contrato.

Parágrafo: El incumplimiento de estas obligaciones le permitirá a LA EMPRESA ejercer todos los derechos establecidos en el presente contrato y la normatividad que rige la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible, sin perjuicio de adelantar las acciones administrativas y judiciales que sean del caso.

Cláusula 24ª.- CARGO POR CONEXIÓN:

LA EMPRESA cobrará un cargo por conexión para comenzar a prestar el servicio de distribución de gas. Este cargo deberá ajustarse a lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Energía y Gas sobre esta materia. Dicho cargo por conexión se cobrará por una sola vez y será financiado obligatoriamente a los usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3 en los términos del artículo 97 de la ley 142 de 1994 y en plazos hasta de 5 años. Para los demás suscriptores o usuarios, LA EMPRESA otorgará la financiación del cargo de conexión al momento de efectuar la conexión del servicio, teniendo en cuenta las políticas de financiación informadas por LA EMPRESA.

Cláusula 29ª.- CAMBIO DEL MEDIDOR, DEL SISTEMA DE MEDICIÓN Y/O DEL EQUIPO DE TELEMETRIA:

LA EMPRESA podrá ordenar la reparación o el reemplazo o modificación de los medidores, del sistema de medición o parte del mismo y/o del equipo de telemetría, en los inmuebles de los usuarios cuando establezcan errores en la marcación del consumo, mal funcionamiento, variación en los consumos por fuera del máximo error permisible conforme a la clase de los equipos, por la terminación de la vida útil del equipo por el paso del tiempo, porque ha quedado inservible por haberse manipulado sin autorización de LA EMPRESA, por hurto, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos,



eventos en los cuales, los costos serán asumidos por el suscriptor o usuario. Se excluye los medidores en período de garantía, siempre y cuando su mal funcionamiento no sea atribuible al suscriptor o usuario.

Si pasado un período de facturación el suscriptor o usuario, no toma las acciones necesarias para reparar o reemplazar los equipos de su propiedad como el medidor, el sistema de medición y/o los equipos de telemetría, LA EMPRESA podrá hacerlo por cuenta y con cargo al suscriptor o usuario, trasladando los costos a estos y en caso de que no se cancele este costo en el plazo establecido por el distribuidor, se procederá al retiro del sistema de medición y cortar el servicio. Lo anterior sin perjuicio del derecho suspensión del servicio que le asiste a LA EMPRESA a que haya lugar.

Cláusula 32ª.- MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN DE LOS MEDIDORES:

Los medidores de gas domiciliario deberán ser verificados por LA EMPRESA a intervalos razonables y como máximo cada cinco (5) años conforme lo establece el fabricante en certificado de conformidad de producto. tal como lo establece el numeral 5.29 de la Resolución CREG 067 de 1995, modificado por el art. 7 de la Resolución CREG 127 de 2013. Los defectos encontrados durante la revisión del medidor deberán ser reparados por personal exclusivo de LA EMPRESA y su costo estará a cargo del suscriptor o usuario. LA EMPRESA podrá ofrecer financiación sobre el valor de las reparaciones a través de la facturación mensual del servicio, previa autorización del suscriptor o usuario.

Parágrafo Primero: La calibración de los medidores la podrá realizar LA EMPRESA en sus propios laboratorios o podrá contratarla con firmas debidamente autorizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

LA EMPRESA se reserva el derecho a ordenar y efectuar la calibración y mantenimiento de los medidores con cargo al suscriptor o usuario, en el evento que el medidor haya sido adquirido o reparado por el suscriptor o usuario y si su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando se evidencie alteración en los sellos.

En todo caso, LA EMPRESA procederá a rechazar los medidores adquiridos o reparados por el suscriptor o usuario cuando estos no cumplan con las especificaciones técnicas y de seguridad establecidas por las normas y la regulación o no pasen la prueba de calibración realizada por la misma.

En caso de que el suscriptor o usuario solicite una comprobación especial de cualquier equipo, las partes cooperaran para garantizar una inmediata verificación de la exactitud de tal equipo.

El valor de tales comprobaciones especiales correrá por cuenta del suscriptor o usuario.



Parágrafo Segundo: El suscriptor o usuario está en libertad de contratar con terceros la calibración y mantenimiento del medidor siempre y cuando sea un laboratorio certificado, en cuyo caso solicitará a LA EMPRESA el retiro del medidor y si es del caso, la instalación de uno provisional o la suspensión del servicio; sin embargo, LA EMPRESA se reserva el derecho a la revisión del mismo con el objeto de ajustarlo a los parámetros de funcionamiento. Los costos de esta revisión serán asumidos por el suscriptor o usuario.

Cláusula 49ª. INVESTIGACION DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

Para elaborar las facturas, LA EMPRESA adoptará mecanismos que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado por el suscriptor o usuario durante el periodo de facturación frente a sus consumos anteriores.

Se entenderá por desviaciones significativas en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o disminuciones en los consumos de usuarios residenciales, comerciales e industriales regulados, de acuerdo con los criterios y porcentajes que se establecen a continuación:

1. Desviación Significativa por aumento de consumo

a. Para usuarios residenciales y comerciales:

Se considerará que existe desviación significativa por aumento de consumo, cuando el consumo medido a través de la estricta diferencia de lecturas para el periodo actual del usuario sea igual o superior al 300% según el resultado de:

$$\% \text{ Desviación} = \text{Consumo Actual} / \text{Consumo promedio (6 meses)}$$

Ejemplo:

- Cliente Estrato 2
- Consumo actual: 30 m³
- Consumo promedio del cliente en los últimos 6 meses: 10 m³
- Se considerará desviación significativa por aumento de consumo para este usuario a partir de **30 m³**, resultante de $((30/10 \text{ m}^3) - 1) = 300\%$ de incremento

Para este caso existe desviación significativa por aumento de consumo, ya que el consumo actual del usuario de 30 m³, supera el límite establecido de 300% en el incremento mensual.

b. Para usuarios industriales regulados:

Se considerará que existe desviación significativa por aumento de consumo cuando:



El consumo del usuario sea superior en un 95% a su consumo promedio de los últimos seis (6) meses.

Ejemplo:

- Consumo promedio del cliente en los últimos 6 meses: 60.000 m³
- Consumo actual: 128.000 m³
- Se considerará desviación significativa por aumento de consumo para este usuario a partir de **117.000 m³**, resultante de $(60.000 + (60.000 * 0,95)) = 117.000$ m³

Para este caso existe desviación significativa por aumento de consumo, ya que el consumo actual del usuario de 128.000 m³, supera el límite establecido de 117.000 m³.

2. Desviación Significativa por disminución de consumo

a. Para usuarios residenciales y comerciales:

Se considerará que existe desviación significativa por disminución de consumo, cuando el consumo medido a través de la estricta diferencia de lecturas para el periodo actual del usuario sea igual o menor al 10% según el resultado de:

$\% \text{ Desviación} = \text{Consumo Actual} / \text{Consumo promedio (6 meses)} - 1$

Ejemplo:

- Cliente Comercial
- Consumo actual: 3 m³
- Consumo promedio del cliente en los últimos 6 meses: 4 m³
- Se considerará desviación significativa por disminución de consumo para este usuario, cuando el consumo actual sea menor de **4 m³**, resultante de $(3/4) - 1 = -25\%$

Para este caso existe desviación significativa por disminución de consumo, ya que el consumo actual del usuario de 3 m³, es menor al límite establecido de 4 m³, resultando una disminución del -25% en relación a su consumo promedio.

b. Para usuarios industriales regulados:

Se considerará que existe desviación significativa por disminución de consumo cuando:

El consumo del usuario es inferior al 95% de su consumo promedio en los últimos seis (6) meses.

Ejemplo:

- Consumo promedio del cliente en los últimos 6 meses: 60.000 m³
- Consumo actual: 2.300 m³



- Se considerará desviación significativa por disminución de consumo para este usuario, cuando el consumo actual sea menor de **3.000 m3**, resultante de $(60.000 - (60.000 * 0,95)) = 3.000\text{m}^3$

Para este caso existe desviación significativa por disminución de consumo, ya que el consumo actual del usuario de 2.300 m3, es menor al límite establecido de 3.000 m3.

Parágrafo Primero: LA EMPRESA adoptará los mecanismos eficientes que permitan identificar las causas de las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, validando la información histórica del usuario, y de ser establecida la causa, se concluirá el proceso con la emisión de la factura.

Parágrafo Segundo: En caso de que al momento de emitir la factura no haya sido posible identificar la causa de la desviación de acuerdo con el procedimiento anterior, LA EMPRESA facturará conforme a lo establecido en la Cláusula 50ª del presente contrato y adoptará los mecanismos eficientes para identificar las posibles causas que originaron la desviación.

Parágrafo Tercero: Para efectos de lo previsto en la presente cláusula, los promedios de consumo correspondientes a los diferentes estratos o categorías comerciales serán publicados en la página web 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.

- 1.1 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.



- 1.2 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. La verificación puede efectuarse a través de pruebas de litraje, contaje manual, etc.
- 1.3 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.
- 1.4 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.
- 1.5 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. Información sobre la práctica de la inspección técnica en el laboratorio: Una vez diligenciado el informe de inspección y retirado el medidor, LA EMPRESA mediante una comunicación informará al suscriptor o usuario que dentro de los 3 días hábiles siguientes, deberá ponerse en contacto al teléfono o a la dirección de correo electrónico señalado por LA EMPRESA, para conocer la fecha y hora en la cual se llevará a cabo la inspección al medidor. En caso de que el suscriptor o usuario no se comunique en dicho lapso de tiempo, LA EMPRESA continuará con el procedimiento acá establecido.

Así mismo, se le otorgará la posibilidad de que asista física o virtualmente, 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 el recibido de la comunicación, 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 y hora y lugar señalados.

11. El usuario, suscriptor o propietario, podrán 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:

1. La carga instalada, si hubo o no modificaciones y si fueron o no informadas a LA EMPRESA por parte del suscriptor o usuario.
2. La actividad económica encontrada en el predio al momento de detectar la irregularidad;
3. El comportamiento de consumo durante el periodo que se pretende recuperar.
4. El consumo registrado a partir del cambio del medidor, cuando lo hubiere.
5. La omisión del suscriptor o usuario de informar a LA EMPRESA posibles anomalías en la medición, facturación y/o modificación en la carga instalada.
6. 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.
7. 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 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 períodos 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 de medios electrónicos.



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 pasado un periodo de facturación 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 1º 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.

Cláusula 78ª.- PRESENTACIÓN DE PETICIONES Y QUEJAS:

Las peticiones y quejas podrán presentarse verbalmente, por escrito o mediante correo electrónico. Si estas son verbales, el funcionario receptor de las mismas estará obligado a entregar al reclamante, constancia de la radicación. Si la queja o petición es presentada en forma física y por escrito, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de esta, 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. Estas se tramitarán por LA EMPRESA teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre que la Ley no disponga otra cosa.



Cláusula 81ª.- NOTIFICACIONES:

Las decisiones emitidas por LA EMPRESA se notificarán en la forma y a través de los medios establecidos en la ley 1437 de 2011 o las normas que las modifiquen o adicionen.

La notificación electrónica, se hará siempre que el suscriptor/usuario/propietario o peticionario haya aceptado este medio de notificación. Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con otros medios.

Citación para notificación personal. Cuando no exista otro medio más eficaz de informar al interesado se le enviará al peticionario una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal.

Cuando se desconozca la información sobre el peticionario o destinatario señalada en el inciso anterior la citación de la citación se publicará en la página web de La Empresa o en un lugar de acceso al público por el término de cinco (5) días.

Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo.

La notificación por aviso se realizará tal como lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

La notificación que se haga al propietario, poseedor o tenedor del inmueble, será oponible a todos aquellos que sean solidarios en las obligaciones derivadas del presente contrato.

Cláusula 83ª.- OFICINA DE GARANTIA DE SERVICIO AL CLIENTE:

LA EMPRESA cuenta con una Oficina de Garantía de servicio al cliente cuya función principal es servir de mediador entre EL CLIENTE y LA EMPRESA frente a las diferencias o controversias que se presenten en los casos críticos, buscando siempre garantizar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en este Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de gas.

Se entiende por casos críticos aquellos que LA EMPRESA considere como situaciones complejas en las que el suscriptor o usuario ha agotado previamente las instancias legales de reclamación en sede de LA EMPRESA a través de cualquiera de los canales de atención y no ha conseguido una solución de fondo habiendo LA EMPRESA dado respuesta.



La intervención de la Oficina de Garantía en algún caso crítico se realizará por expresa solicitud de EL CLIENTE o de oficio cuando LA EMPRESA, una vez evaluado el caso, lo considere necesario.

Parágrafo primero: Cuando sea por solicitud de EL CLIENTE, esta deberá realizarse por escrito y contendrá como mínimo la siguiente información: i) Datos de identificación del suscriptor o usuario (nombres y apellidos completos, número del documento de identificación, número de cuenta de gas, dirección de notificación, correo electrónico y número telefónico). ii) Descripción detallada del incidente que dio origen a la reclamación, la fecha de ocurrencia y las razones de insatisfacción. iii) Documentación relacionada con la solicitud, y los demás soportes que se estimen necesarios para ser tenidos en cuenta en el trámite correspondiente.

Parágrafo segundo: La solicitud será rechazada por parte de la Oficina de Garantía de La Empresa cuando se refiera a casos que no se relacionen con la prestación del servicio público domiciliario de gas por redes de tubería, con el contrato de condiciones uniformes que rige este servicio y/o con el marco regulatorio y legal que rige esta actividad.