



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN Y/O COMERCIALIZACIÓN
DE GAS COMBUSTIBLE POR RED EN EL MERCADO
REGULADO**

CONTENIDO

TITULO I.....	7
DEFINICIONES Y CRITERIOS GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	7
CAPÍTULO I.....	7
DEFINICIONES.....	7
CAPITULO II.....	20
CRITERIOS GENERALES PARA LE PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LOS USUARIOS.....	20
TITULO II.....	22
CONDICIONES UNIFORMES.....	22
CAPITULO III.....	22
DISPOSICIONES GENERALES.....	22
1. PARTES DEL CONTRATO.....	22
2. DEBERES GENERALES DE LAS PARTES.....	22
3. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	23
4. CONEXIÓN DEL SERVICIO.....	23
5. SOLICITUD DE CONEXIÓN DEL SERVICIO.....	23
6. DE LA NEGACIÓN DEL SERVICIO.....	24
7. CARGO POR CONEXIÓN.....	25
8. GARANTÍA ADICIONAL.....	26
9. COBROS PROHIBIDOS.....	26
10. MODALIDADES DEL SERVICIO.....	26
11. SOLIDARIDAD.....	26
12. LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDADES Y EXCLUSIÓN COMO PARTE EN EL CONTRATO.....	26
13. CAUSALES PARA LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES.....	27
14. CESIÓN DEL CONTRATO.....	28
15. ACCESO FÍSICO AL SERVICIO.....	28
16. EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO.....	28
17. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES.....	28
CAPITULO IV.....	29
DE LA UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES.....	29
18. UTILIZACIÓN DE LAS REDES.....	29
19. MANTENIMIENTO DE LAS REDES DEL GASODUCTO.....	29
20. INSTALACIONES INTERNAS.....	30
21. PUESTA EN SERVICIO.....	31
22. REVISIÓN PREVIA DE INSTALACIONES DE GAS.....	31

23. RESPONSABILIDAD DEL SUScriptor O USUARIO	32
24. MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS	32
25. INSPECCIÓN TÉCNICA PERIÓDICA	32
26. DISPOSICIONES EN CASO DE DEFECTOS CRÍTICOS Y NO CRÍTICOS EN EL PROCESO DE REVISIÓN PERIÓDICA.....	34
27. ACTIVACIÓN O REACTIVACIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO DE GAS DURANTE EL PROCESO DE REVISIÓN PERIÓDICA.....	35
29. PLAZOS PARA EL ENVÍO DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD O EL INFORME DE RESULTADOS DE INSPECCIÓN A LA EMPRESA	36
30. RESPONSABILIDAD POR LOS SERVICIOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD: .	36
CAPITULO V.....	37
DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES	37
31. CAMBIO DE UBICACIÓN DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES.....	37
32. LOS MEDIDORES.....	37
33. CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS MEDIDORES Y REGULADORES	38
34. RETIRO PROVISIONAL DE MEDIDORES.....	39
35. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LOS MEDIDORES Y ACOMETIDAS.....	39
36. GARANTÍA DE ACOMETIDAS, MEDIDORES, EQUIPOS DE MEDICIÓN E INSTALACIONES INTERNAS	39
CAPITULO VI.....	40
DE LA MEDICIÓN INDIVIDUAL	40
37. LA MEDICIÓN DE LOS CONSUMOS.....	40
CAPITULO VII.....	41
DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES	41
38. OBLIGACIONES DE GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P	41
39. OBLIGACIONES DEL SUScriptor, PROPIETARIO O USUARIO	43
40. DERECHOS DE LOS USUARIOS.....	48
41. DERECHOS DE LA EMPRESA.....	49
CAPITULO VIII	50
DE LA FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	50
42. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	50
43. REPARACIÓN POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	51
CAPITULO IX.....	51
DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.....	51
44. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	51
45. TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO	56
46. CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO.....	57

47. TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO POR PARTE DEL SUSCRIPTOR O USUARIO, POR CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.....	58
CAPITULO X.....	58
DE LAS FACTURAS	58
48. MERITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS	58
49. RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA CONSTITUIR EN MORA	59
50. CLAUSULA DE ACELERAMIENTO.....	59
51. CONTENIDO DE LAS FACTURAS.....	59
52. REGLAS SOBRE LAS FACTURAS	60
53. OPORTUNIDAD Y SITIO PARA LA ENTREGA DE LA FACTURA	60
54. FALTA DE MEDICIÓN POR ACCIÓN U OMISIÓN.....	61
55. INTERÉS MORATORIO	61
56. RESPONSABILIDAD POR EL PAGO.....	62
57. COPIA DE LA LECTURA	62
58. LIQUIDACIÓN DE LOS CONSUMOS Y FACTURACIÓN.....	62
59. FACTURACIÓN Y COBRO	63
60. PERIODO DE FACTURACIÓN.....	63
61. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE	63
62. CONSUMO FACTURABLE A SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDIDOR DE PREPAGO	64
63. CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDICIÓN INDIVIDUAL	64
64. CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES QUE CARECEN DE MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE TIPO TÉCNICO O DE SEGURIDAD O DE INTERÉS SOCIAL	65
65. CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDICIÓN COLECTIVA.....	65
66. CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES RESIDENCIALES LOCALIZADOS EN ZONAS DE ASENTAMIENTOS SUBNORMALES	65
67. ABONO A FUTURAS FACTURACIONES	65
68. PROHIBICIÓN DE EXONERACIÓN	65
69. SUMAS CONTROVERTIDAS.....	66
70. INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.....	66
71. REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS.....	66
CAPITULO XI.....	67
DE LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMACIONES Y RECURSOS	67
72. QUEJAS, PETICIONES, RECLAMACIÓN Y RECURSOS.....	67
73. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y PETICIONES.....	67

74. PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS.....	68
75. TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS.....	68
76. RECURSO DE APELACIÓN	68
77. DEL CONOCIMIENTO DE LAS DECISIONES	69
78. AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR NOTIFICACIÓN.....	70
CAPITULO XII	71
CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DERIVADAS DE ANOMALÍAS TÉCNICAS, PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA INVESTIGACIÓN, DETERMINACIÓN Y DE LA RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO REGISTRADOS	71
79. CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DERIVADAS DE ANOMALÍAS TÉCNICAS	71
80. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA INVESTIGACIÓN, DETERMINACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CONSUMOS NO AUTORIZADOS O NO REGISTRADOS	72
81. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE NO MEDIDO O REGISTRADO POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL SUScriptor O USUARIO	73
CAPÍTULO XIII	75
FRAUDE EN DOCUMENTACIÓN Y FALSIFICACIÓN DE SELLOS E INDUCCIÓN A ERROR	75
82. FRAUDE EN DOCUMENTACIÓN Y FALSIFICACIÓN DE SELLOS	75
83. INDUCCIÓN A ERROR	75
84. SANCIÓN POR CHEQUES DEVUELTOS.....	75
CAPITULO XIV	76
DE LAS GARANTÍAS PARA EXCLUSIÓN DE LA SOLIDARIDAD EN EL PAGO DEL SERVICIO DE GAS COMBUSTIBLE Y DESAFECTACIÓN DEL INMUEBLE ARRENDADO	76
85. GARANTÍAS.....	76
86. DENUNCIO DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO	76
87. REQUISITOS FORMALES PARA EL ESTUDIO DE LA GARANTÍA.....	76
88. VALOR DE LA GARANTÍA O DEPÓSITO	77
89. DURACIÓN DE LA GARANTÍA	78
90. CAUSALES DE RECHAZO DE LAS GARANTÍAS	78
91. VIGENCIA DE LAS GARANTÍAS	79
92. PROCEDIMIENTO EN CASO DE MODIFICACIÓN EN EL USO DEL SERVICIO DE GAS COMBUSTIBLE.....	79
CAPITULO XV	80
DE LA VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.....	80
93. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.....	80
94. VIGENCIA DEL CONTRATO.....	81
95. MODIFICACIONES	81
96. NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO.....	81

CAPITULO XVI.....	81
DE LAS DISPOSICIONES FINALES.....	81
97. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	81
98. DELEGACIÓN	82
99. CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	82
100. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	82
101. DISPOSICIÓN FINAL	83
TITULO III	84
ANEXOS.....	84
ANEXO 1	84
COSTOS DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN POR ANOMALÍAS TÉCNICAS	84
ANEXO 2	85
FACTORES DE UTILIZACIÓN DE USOS COMERCIALES.....	85
ANEXO 3	86
FACTORES DE UTILIZACIÓN DE USOS RESIDENCIALES	86
ANEXO 4.....	87
MODIFICACION TEMPORAL DEFINICION DE DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA Y CLAUSULA 70.....	87

TÍTULO I

DEFINICIONES Y CRITERIOS GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CAPÍTULO I

DEFINICIONES

Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público celebrado con GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., se entenderán incorporadas al mismo, las definiciones vigentes en la Ley 142 de 1994, en las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible "CREG", en las Normas ICONTEC en lo que sea aplicable, en los reglamentos técnicos y en las especificaciones de construcciones de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., sin perjuicio de las que se establecen a continuación:

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

ACOMETIDA NO AUTORIZADA, IRREGULAR O ANÓMALA: Cualquier derivación de la red local o de otra acometida de gas efectuada sin autorización de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

ADULTERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y REGULACIÓN: Es cualquier acción tendiente a generar una anomalía que incida directamente en el registro del consumo del gas combustible del SUSCRIPTOR o usuario. Sin perjuicio que se puedan presentar otros eventos, se considera que el medidor ha sido adulterado, intervenido y/o manipulado cuando se presenta alguno de los siguientes casos: perforación del ducto de salida, modificación del mecanismo de engranaje, perforación del diafragma, adición de sustancias, alteración de sellos, instalación de medidores no homologados ni calibrados, instalación de medidores invertidos o manipulación, devolución del odómetro con métodos que permitan la devolución de la lectura, autoreconexión y manipulación de reguladores y presión. Así mismo el regulador se considera manipulado cuando se modifica la presión de entrega o se alteran sus sellos, entre otros. En general cualquier modificación del cuerpo que altere las condiciones de fábrica del medidor o del regulador es considerada adulteración.

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

ANOMALÍA: Intervención de un tercero no autorizado por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. a las redes de gas, acometidas, conexiones y equipos de medición y regulación, que tengan o no el efecto de incidir en la confiabilidad del registro del consumo real o que causen consumos que no puedan ser registrados en el equipo de medida. Se aplica esta definición a las construcciones o derivaciones no autorizadas o realizadas por personas no autorizadas por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

ANOMALÍA EN EQUIPOS DE MEDICIÓN Y REGULACIÓN: Se considerarán como anomalías que reflejan que el medidor ha sido intervenido y/o manipulado, entre otras, las que se relacionan a continuación: perforación del ducto de salida, modificación del mecanismo de engranaje, perforación del diafragma, adición de sustancias, alteración de sellos, instalación de medidores no homologados ni calibrados, instalación de medidores invertidos o manipulación y devolución del odómetro con métodos que permitan la devolución de la lectura. Así mismo el regulador se considera manipulado cuando se

modifica la presión de entrega o se alteran sus sellos, entre otros. En general cualquier modificación del cuerpo que altere las condiciones de fábrica del medidor o del regulador es considerada como anomalía.

ARTEFACTO A GAS: Aquellos en los cuales se desarrolla la reacción de combustión utilizando la energía química de los combustibles gaseosos que es transformada en calor, luz u otra forma de energía.

AFORO INDIVIDUAL DE CARGA: Es la determinación de consumo que se hace a un predio, teniendo en cuenta para ello el equipamiento o gasodomésticos instalados; para los eventos de desviaciones de consumo y de anomalías detectadas en el centro de medición, se considerará como aforo la toma de tres lecturas reales incluyendo las tomadas para la facturación del usuario.

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

AUTORECONEXIÓN: Cuando el suscriptor o usuario o un tercero habilita el servicio posterior al corte por no pago, cierre preventivo por seguridad o cualquier otro tipo de corte sin autorización de LA EMPRESA. Esta acción se considera como una adulteración de los equipos de medición y regulación.

CARGA INSTALADA: Es la suma de capacidades nominales de los gasodomésticos o equipos que consumen gas y que se encuentran conectados a la instalación o que potencialmente se pueden instalar en la misma.

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

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

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

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

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.

CÓDIGO DE DISTRIBUCIÓN: Conjunto de disposiciones expedidas por la CREG a las cuales deben someterse las empresas de servicios públicos de distribución y comercialización de gas combustible, así como los SUSCRIPTORES y/o usuarios de este servicio. El Código de Distribución de Gas Combustible por Redes está contenido en la Resolución CREG 067 de 1995 y en las normas que lo modifican, adicionan y complementan.

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

COMPENSACIÓN: Es el valor que debe pagar el SUSCRIPTOR y/o usuario como consecuencia de los costos generados por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. en virtud de la evidencia y/o comprobación de un acto de este, que afecten la confiabilidad del consumo medido, o por realizar la autoreconexión del servicio cuando ha sido suspendido o cortado por incumplimiento a alguna de las obligaciones de que tratan las presentes condiciones o por la conexión del servicio público de gas combustible sin autorización de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

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

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

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

CONSUMO: Cantidad de metros cúbicos de gas, recibidos por el SUSCRIPTOR o usuario en un período determinado, registrados en los equipos de medición respectivos, o determinados de acuerdo con la normatividad vigente.

CONSUMO ANORMAL: Consumo que al compararse con los promedios históricos de un mismo SUSCRIPTOR, o con los promedios de consumo de SUSCRIPTORES con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

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

CONSUMO FACTURADO: Es el consumo liquidado y cobrado al SUSCRIPTOR, de acuerdo con las tarifas y metodología 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.

CONSUMO NO AUTORIZADO: Es el consumo realizado a través de una Acometida no autorizada por GASES DEL ORIENTE 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 NO FACTURADO: Es el volumen de gas recibido por el SUScriptor o usuario en un determinado periodo y que no ha sido cobrado por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas; mediando o no para el efecto, dolo del usuario o suscriptor.

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

CONSUMO PREPAGADO: Es la Cantidad de metros cúbicos de gas combustible a que tiene derecho un usuario que se ha acogido a la modalidad de prestación del servicio pre pagado, de acuerdo con el pago realizado.

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

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

CONTRIBUCIÓN DE SOLIDARIDAD: Porcentaje adicional que se cobra, de manera obligatoria y a manera de impuesto, a los usuarios del servicio pertenecientes a los estratos 5 y 6, y al sector comercial e industrial, de acuerdo con la normatividad vigente, y cuyo recaudo se aplicará para ayudar a sufragar los subsidios establecidos por ley para los consumos de subsistencia de los usuarios de estratos 1 y 2, así como a los usuarios de estrato 3 cuando la CREG establezca que existen las condiciones para ello.

CORTE DEL SERVICIO: Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de algunas de las causales contempladas en la ley 142 de 1994, la Resolución CREG 108 de 1997 y en el contrato de servicios Públicos; que puede implicar el retiro de la acometida por parte GASES DEL ORIENTE S.A E.S.P.

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

DEFECTO CRÍTICO: Se entiende por defecto crítico todo hallazgo producto de la inspección técnica por parte de un organismo de Certificación o de inspección acreditado, catalogado como tal en el Procedimiento Único de Inspección que se describe en el Reglamento Técnico, Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía, y por aquellas que la modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan, cuya valoración conduce a calificar que la instalación en servicio adolece de algún defecto severo, que, deben conllevar a la suspensión inmediata del servicio de suministro del gas combustible al SUScriptor Y/O USUARIO por parte del distribuidor. Cuando se determine que existen Defectos Críticos, las reparaciones que se requieran para subsanarlos corresponderán al usuario. En cualquier caso, tales reparaciones deberán ser realizadas por personal que cuente con un certificado de competencia laboral e inscripción en el Registro de Productores e Importadores de Productos, Bienes o Servicios sujetos al cumplimiento de reglamentos técnicos de la SIC. Bajo una condición de Defecto Crítico procederá la corrección inmediata de dicho defecto o de no ser posible

esta corrección inmediata, procederá la suspensión del servicio de conformidad con la normatividad vigente. La suspensión a cargo del distribuidor del gas combustible se mantendrá hasta tanto se demuestre ante dicho distribuidor que se realizaron las correcciones correspondientes. Se considerará corrección inmediata del Defecto Crítico el conjunto de acciones realizadas durante la inspección, llevadas a cabo por personal competente para este efecto, bajo responsabilidad y costo por parte del usuario, cuyo fin es suprimir las causas del defecto. Dichas acciones pueden consistir en reparación, cambios o taponamiento de puntos de conexión de Artefactos a Gas.

DEFECTO NO CRÍTICO: Se entiende por defecto no crítico, todo hallazgo producto de la inspección técnica por parte de un organismo de Certificación o de inspección acreditado, catalogado como tal en el Anexo 2 del Procedimiento Único de Inspección que se describe en el Reglamento Técnico, Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía, y por aquellas que la modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan, que conlleva que la instalación pueda continuar en servicio bajo la condición de que el defecto no crítico sea corregido por personal competente para este efecto, a cargo del usuario, en un término fijado por el distribuidor, el cual en ningún caso debe superar los dos (2) meses contados a partir de la fecha de la inspección. Si vencido este plazo persiste al menos un defecto no crítico, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. suspenderá el servicio hasta tanto se corrija el defecto. En todo caso, este plazo no podrá extenderse más allá del plazo máximo de la revisión periódica establecido en la normatividad vigente.

DELITO DE DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS: Es el delito tipificado por el Código Penal en su artículo 256. de la Ley 599 de 2000, modificado por el art. 14 de la Ley 890 de 2004 en los siguientes términos: “El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas combustible, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes.”

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

DESCARGOS: Explicaciones del SUScriptor o usuario frente a la situación anómala detectada en la visita de inspección a los equipos de medida y acometidas, de que habla el pliego de cargos proferido por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. Junto con los descargos el SUScriptor o usuario puede solicitar y aportar las pruebas que estime, las cuales junto con las practicadas por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. serán tenidas en cuenta para establecer la responsabilidad.

DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DE CONSUMO: (Definición modificada Anexo 4) Es el aumento o reducción del consumo en un período de facturación en comparación con el consumo promedio de los últimos tres (3) períodos de facturación si es bimestral o seis (6) períodos de facturación, si es mensual.

Categoría Usuario	Rango de Consumo Promedio m³	Crítica Oficina y Campo Positiva	Crítica Oficina y Campo Consumo Bajo	Categoría Usuario	Rango de Consumo Promedio m³	Crítica Oficina y Campo Positiva	Crítica Oficina y Campo Consumo Bajo
RESIDENCIAL	<1	>30 m³	-1%	COMERCIAL Y OFICIAL	<1	>100 m³	-1%
	1 – 3.99	999%	-101%		1 – 30.99	250%	-101%
	4 – 7.99	500%			31 – 100.99	150%	-100%
	8 – 15.99	300%			101 – 500.99	85%	-60%
	16 – 30.99	290%			501 – 800.99	85%	-70%
	31 – 80.99	250%	-75%		801 – 200.99	85%	-45%
	81 – 150.99	200%	-40%		>200.99	85%	-40%
	>150.99	150%	-30%		INDUSTRIAL	<1	>100 m³
					>1	50%	-50%

DISTRIBUCIÓN DE GAS COMBUSTIBLE: Es la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible a través de redes de tubería y otros medios, de conformidad con la definición del numeral 14.28 de la Ley 142 de 1994. Quien desarrolla esta actividad se denomina distribuidor de gas combustible, se entenderá referido a la distribución a través de redes físicas, a menos que se indique otra cosa.¹

ELEVADOR: Elemento mecánico que permite la transición entre la tubería plástica y metálica o viceversa.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Persona jurídica, pública o privada, constituida como sociedad por acciones, con el fin de prestar un servicio público domiciliario conforme a las estipulaciones de la Ley 142 de 1994. Para efectos de este contrato GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

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

ESTRATIFICACIÓN SOCIO ECONÓMICA: Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la Ley.

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

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos, entrega o remite al usuario por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos prestado por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. y de otros bienes y servicios no inherentes autorizados previamente por el SUSCRIPTOR y/o usuarios, los cuales solicitan sean cobrados a través de la misma. La factura expedida por la empresa, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas de derecho civil y comercial. y que presta mérito ejecutivo para su cobro de acuerdo con las normas del derecho civil, el derecho comercial y la Ley 142 de 1994.

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Es el incumplimiento de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., en la prestación continua de un servicio de buena calidad, la cual dará derecho al SUSCRIPTOR o usuario a la resolución del contrato o a su cumplimiento, con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

¹ Definición modificada temporalmente por el Anexo 4 en la pagina 87.

FIRMA INSTALADORA: Es la persona natural o jurídica que cuenta con personal técnico calificado y se encuentra inscrita en el Registro de Fabricantes e importadores de la Superintendencia de Industria y Comercio o la entidad que haga sus veces, para construir las instalaciones internas en los inmuebles de los usuarios o suscriptores del servicio de gas que atiende GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

FRAUDE: Materialización de la acción ejecutada por el SUScriptor, usuario o por un tercero, con el fin de alterar la medición del consumo, o una conducta que sin alterar la medición produzca anomalías en la acometida, las redes de gas, equipo de medición o regulación, nuevos artefactos, o cualquier instalación en su favor y en contra de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., o la violación de alguna de las exigencias del Contrato de Condiciones Uniformes. También se consideran fraudes las siguientes: a) La auto reconexión del servicio por parte del usuario, cuando este haya sido suspendido o cortado por incumplimiento en el pago del mismo; b) Cuando el SUScriptor, usuario y/o propietario permite o da servicio a un usuario distinto al convenido con la empresa; c) la adulteración de los equipos de medición; d) El efectuar instalaciones sin la autorización de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.; e) La adulteración de sellos y manipulación del medidor; f) La conexión del servicio en forma directa; g) La modificación de carga instalada inicialmente sin autorización de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

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

FUGA IMPERCEPTIBLE: Escape de gas combustible a través de las instalaciones internas, que únicamente puede ser detectada mediante la utilización de instrumentos técnicos.

FUGA PERCEPTIBLE: Escape de gas combustible a través de las instalaciones internas, que puede ser detectada por el usuario o por el prestador del servicio, sin la utilización de instrumentos técnicos.

GAS COMBUSTIBLE: Es cualquier gas que pertenezca a una de las tres familias de gases combustibles (gases manufacturados, Gas Natural y Gas Licuado de Petróleo) y cuyas características permiten su empleo en artefactos a gas, según lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC-3527, o aquellas que la aclaren, modifiquen o sustituyan.

GAS NATURAL: Es la mezcla de hidrocarburos livianos, principalmente constituida por metano, que se encuentra en los yacimientos en forma libre o en forma asociada al petróleo. El gas natural, cuando lo requiera, debe ser condicionado o tratado para que satisfaga las condiciones de calidad de gas establecidas por la CREG.

GASODOMÉSTICO: Es aquel artefacto de uso residencial, industrial o comercial que funciona con combustible gaseoso.

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

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

INSTALACIONES EN SERVICIO: Son las Instalaciones para Suministro de Gas Combustible que se hayan puesto en servicio antes de la inspección que trata el Decreto 90902 de 2013 expedido por el Ministerio de Minas y Energía – Reglamento Técnico de Instalaciones de Gas Combustible.

INFORME DE INSPECCIÓN: Documento que emite un técnico competente encargado de la inspección, (Inspector), en el que describe los requisitos establecidos en un reglamento técnico y en la norma NTC ISO/IEC 17020 o la que la modifique, adicione o sustituya y la legislación vigente.

INSTALACIÓN INTERNA DEL INMUEBLE o RED INTERNA: Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o, en el caso de los suscriptores o usuarios sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere. La instalación interna comprende desde el registro de corte general hasta el gasodoméstico, sin incluir el aparato de medición

LECTURA: Registro del consumo que marca el medidor.

MANIPULACIÓN INDEBIDA: Es la manipulación no autorizada de cualquiera de las redes de gas, de la acometida, de cualquier instalación, equipo de medición o regulación o la conexión de nuevos artefactos que afecten la confiabilidad de la medida del consumo real o causen que se generen consumos no medidos, en contra de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

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

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

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

NORMAS PARA EL DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE INSTALACIONES INTERNAS PARA GAS: Especificaciones técnicas expedidas por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. y/o las autoridades competentes, que regulan el diseño y construcción de las redes internas para la distribución y suministro de gas combustible, las cuales estarán acorde con lo estipulado en las Normas técnicas Colombianas y/o Internacionales aplicables, y en particular, las establecidas en el Anexo 1 de la Resolución MME 90902 de 2013, Por medio de la cual se expide el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible, o aquella que la modifique, adiciones o sustituya.

NOTIFICACIÓN: Es el acto con el cual GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. pone en conocimiento la decisión tomada frente a una queja, petición o recurso presentado por el SUSCRIPTOR o usuario del servicio la cual se hará con base en lo dispuesto en el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. Para la notificación de las decisiones relativas a los derechos de petición y recursos, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. aplicará los procedimientos establecidos en los artículos 65 al 94 del C.P.A.C.A.. Ley 1437 de 2011 y demás que la adicionen, modifiquen, sustituyan o revoquen.

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

ORGANISMO DE INSPECCIÓN ACREDITADO: organismo que de acuerdo con las normas técnicas es calificado como idóneo para llevar a cabo la actividad de inspección de las instalaciones internas de gas.

ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN: Es el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).

PARTES: Son partes dentro del presente contrato, en los términos de la ley 142 de 1994, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. en su calidad de prestador, el SUSCRIPTOR y/o el USUARIO del servicio en el inmueble en que se presta.

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

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

PETICIÓN: Solicitud respetuosa de un SUSCRIPTOR o USUARIO dirigida a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. relativo al contrato de servicio público con el fin de obtener de ella una respuesta. También se tramitarán como petición, las solicitudes elevadas por personas que no ostenten la calidad de suscriptores o usuarios. Las peticiones pueden presentarse en forma verbal o escrita, bien sea de interés general o particular.

PLAZO MÁXIMO DE REVISIÓN PERIÓDICA: Es la fecha límite que tiene el usuario para que la Instalación Interna cuente con el Certificado de Conformidad y corresponde al último día hábil del mes en que se cumplen los cinco años de haberse efectuado la última revisión de la instalación interna de gas o la conexión del servicio.

PLAZO MÍNIMO ENTRE REVISIÓN: Corresponde a los cinco meses anteriores al Plazo Máximo de la Revisión Periódica. Dentro de éste se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación.

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

QUEJA: Es la manifestación de protesta o de inconformidad que formula el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, en relación con una conducta o una actuación del prestador que considera irregular.

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

RECLAMACIÓN: Es la solicitud a través de la cual el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, exige o demanda una solución al prestador, ya sea en interés particular o general, en razón de la prestación indebida o irregular del servicio.

RECONEXIÓN: Restablecimiento del servicio de gas combustible a un inmueble, al cual le había sido suspendido por alguna de las causales previstas en la Ley, las resoluciones CREG o en este contrato. El valor de esta operación se cobrará en la siguiente facturación, aplicando la tarifa determinada por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

RECURSO: Es un acto del SUSCRIPTOR o usuario para obligar a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. a revisar ciertas decisiones que afecten la prestación del servicio público de gas combustible o la ejecución del contrato de servicios públicos. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa procede el recurso de reposición, y el recurso de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

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

RECURSO DE QUEJA: Es el que se interpone directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cuando GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., rechaza el trámite del recurso de Apelación.

RECURSO DE REPOSICIÓN: Acto del suscriptor y/o usuario para obligar al prestador a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos, específicamente las relacionadas con la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.

RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIARIO DE APELACIÓN: Acto del suscriptor y/o usuario, utilizado como medio de defensa para controvertir las decisiones proferidas con ocasión de una reclamación o de una queja relativa a la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y/o facturación del servicio, que en primera instancia es revisado por el prestador y en segunda, por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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

RED INTERNA: Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o en el caso de los SUSCRIPTORES o usuarios sin medidor, a partir del registro de corte general del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro general, cuando lo hubiere.

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

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

REGLAMENTO TÉCNICO: Documento en el que se establecen los requisitos que se deben cumplir en las etapas de diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones para suministro de gas

combustible destinadas a uso residencial, comercial e industrial en orden a la prevención y consecuente reducción de riesgos de seguridad para garantizar la protección de la vida y la salud; y, establecer las obligaciones de los Organismos de Certificación Acreditados y de los Organismos de Inspección Acreditados con respecto a los distribuidores en las actividades de certificación de estas instalaciones, que se encuentran contenidas en la Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía y las normas que la modifique, sustituya o derogue.

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.

REUBICACIÓN O RESTITUCIÓN DE ACOMETIDA Y CENTROS DE MEDICIÓN: Es la ubicación de la acometida que previamente ha sido modificada por el suscriptor o usuario sin autorización de LA EMPRESA. Esta actividad incluye 1) Adecuación de la acometida con traslado de centro de medición o 2) solo el traslado del centro de medición.

REVISIÓN CRÍTICA: Conjunto de actividades y procedimientos que realiza GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. para investigar desviaciones significativas frente a consumos anteriores, según el patrón de consumo histórico normal de cada usuario.

REVISIÓN PERIÓDICA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS: Es la inspección obligatoria de la Instalación Interna de gas, que está a cargo del usuario y debe ser realizada por un Organismo de Inspección Acreditado o por un Organismo de Certificación Acreditado, dentro de los plazos mínimo y máximo definidos por la Regulación y el presente contrato de condiciones uniformes, desarrollada en cumplimiento de las normas o reglamentos técnicos vigentes.

REVISIÓN PREVIA ANTE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Conjunto de actividades y procedimientos que realiza GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. para investigar desviaciones significativas frente a consumos anteriores, según el patrón de consumo histórico normal de cada usuario.

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

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

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

SERVICIO NO RESIDENCIAL: Es el destinado a satisfacer las necesidades de gas combustible de los establecimientos industriales, comerciales, oficiales y en general, de todos aquellos que no se clasifican como residenciales. Los SUSCRIPTORES o usuarios no residenciales se clasificarán de acuerdo con la última versión vigente de la "Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades

Económicas" (CIU) de las Naciones Unidas. Se exceptúa a los SUSCRIPTORES o usuarios oficiales, especiales, otras empresas de servicios públicos, y las zonas francas, que se clasificarán en forma separada.

SERVICIOS TÉCNICOS: Son todos aquellos servicios que presta GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. para la modificación, reparación, y/o adecuación de la acometida, centro de medición y/o instalación interna existente y los gasodomésticos y/o artefactos a gas. Los servicios técnicos relacionados con las instalaciones internas, gasodomésticos y/o artefactos a gas podrán ser prestados por cualquier Firma Instaladora conforme a las normas de la regulación vigente.

SILENCIO ADMINISTRATIVO: Es la falta de contestación oportuna y/o adecuada por parte de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., a la petición queja o recurso presentado por un SUSCRIPTOR o usuario dentro del término legal establecido.

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: Presunción o ficción legal en virtud de la cual, transcurridos más de quince días hábiles contados a partir del recibo por de la petición, queja o recurso, sin que GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. hubiere respondido una petición o recurso, salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR o usuario auspició, la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. De igual manera, el silencio administrativo positivo operará en los eventos en que aún habiéndose expedido respuesta en el término de ley, no se hubiera surtido el trámite para su notificación. La notificación de las decisiones se hará conforme lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA

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

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

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

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

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

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: Interrupción temporal del suministro del servicio público de gas combustible al Suscriptor y/o Usuario, efectuada por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., como consecuencia de la ocurrencia de alguna de las causales previstas en la ley, el contrato o las Resoluciones expedidas por la CREG; la cual podrá ser realizada desde el equipo de medición, desde el elevador, o desde la acometida y/o red de distribución. La suspensión desde el elevador aplicará cuando el usuario, estando suspendido desde el equipo de medición, se reconecte sin autorización de LA EMPRESA o cuando se presenten circunstancias técnicas que no permitan la suspensión desde el equipo de medición. La suspensión desde la acometida y/o red de distribución sólo será procedente para los siguientes casos:

- a.) Cuando el usuario no permita la suspensión desde el equipo de medición o desde el elevador,
- b.) Cuando se presenten circunstancias técnicas que no permitan la suspensión desde el equipo de medición o desde el elevador,
- c.) Cuando el usuario estando suspendido desde el medidor, se reconecte sin autorización de LA EMPRESA y se presenten las situaciones descritas en las literales a y/o b.
- d.) Cuando el usuario estando suspendido desde el elevador, se reconecte sin autorización de LA EMPRESA.
- e) Se podría incluir los casos de cartera

TARIFA: Son los cargos que GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. cobra por la prestación de determinados servicios conforme a los criterios señalados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG.

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

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

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

USUARIO REGULADO: Persona natural o jurídica cuyas compras de gas combustible están sujetas a las tarifas derivadas de la aplicación de la metodología establecida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG.

USUARIO NO REGULADO: Es un consumidor 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 o sustituyan. Para todos los efectos un gran consumidor es un usuario no regulado.

VÁLVULA DE CORTE: Es aquella que se coloca antes del medidor y permite la suspensión y/o interrupción 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.

VISITA TÉCNICA: Es la visita realizada por un técnico en nombre de LA EMPRESA con el fin de inspeccionar el estado actual de las instalaciones internas, el funcionamiento de gasodomésticos, el estado de las redes de distribución, centros de medición o el estado de las líneas comunes.

ZONAS SUBNORMALES URBANAS O BARRIO SUBNORMAL: Es el asentamiento humano ubicado en las cabeceras de municipios o distritos que reúne las siguientes características: i) que no tenga servicio público domiciliario de energía eléctrica o que este se obtenga a través de derivaciones del Sistema de Distribución Local o de una Acometida, efectuadas sin aprobación del respectivo Operador de Red; ii) que no se trate de zonas donde se deba suspender el servicio público domiciliario de electricidad, de conformidad con el artículo 139.2 de la Ley 142 de 1994, las normas de la Ley 388 de 1997 y en general en aquellas áreas en las que esté prohibido prestar el servicio; y iii) Certificación del Alcalde Municipal o Distrital o de la autoridad competente en la cual conste la clasificación y existencia de los barrios subnormales, la cual deberá ser expedida dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de la respectiva solicitud efectuada por el Operador de Red.

CAPITULO II

CRITERIOS GENERALES PARA LE PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LOS USUARIOS:

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

1. De los Derechos y Garantías Mínimas. - Los derechos y garantías consagrados en la Ley 142 de 1994, en las normas de carácter general expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, y demás autoridades competentes, así como en las normas que las complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan, que consagren derechos a favor de los usuarios, constituyen un mínimo de derechos y garantías de los usuarios y no podrán ser vulnerados ni desconocidos por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. en la ejecución del presente contrato.
2. De acceso al servicio. - Quienes de conformidad con las disposiciones legales puedan celebrar el contrato de servicios públicos, y se sujeten a las condiciones técnicas exigibles, para la conexión al servicio, tendrán derecho a recibir el servicio, sin perjuicio de que GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. pueda acordar estipulaciones especiales con uno o algunos usuarios.
3. De libre elección del prestador del Servicio. - Todo usuario tiene derecho a escoger el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes, según sus necesidades y requerimientos de suministro, al igual que al proveedor de los bienes o servicios que no tengan relación directa con el objeto del contrato.
4. De Calidad y Seguridad del Servicio. - GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., debe suministrar el servicio con calidad y seguridad, conforme a las condiciones técnicas y términos definidos en el presente contrato y no podrán ser inferiores a los determinados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.
5. De Racionalidad. - GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. velará porque el servicio se preste de manera racional, con estricta sujeción a las condiciones técnicas y de uso definidas para el servicio e igualmente desarrollará programas educativos tendientes a crear una cultura de uso razonable del servicio.
6. De Neutralidad. - GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. dará un tratamiento igual a sus SUSCRIPTORES y/o usuarios, sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas de la prestación del servicio y/o las que consagre la ley.
7. De Buena Fe. - Tanto GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. como sus SUSCRIPTORES y/o usuarios deberán actuar en la ejecución del presente contrato con lealtad, rectitud y honestidad.
8. De Obligatoriedad del Contrato. - El presente contrato es Ley para las partes. GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. está obligada no sólo a las disposiciones expresamente pactadas, sino también a las que emanan de la naturaleza del contrato, a las que de manera uniforme se apliquen a la prestación del servicio y a las que surjan de los reglamentos expedidos por los organismos competentes.
9. De no Abuso de posición Dominante. - Según los artículos 11, 34 y 133 de la Ley 142 de 1994 GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P, se abstendrá de abusar de su posición dominante, cuando tenga esa posición, de acuerdo a lo establecido en el art. 33 de la ley 142 de 1994.

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

11. De Información y Transparencia. - Los SUSCRIPTORES o usuarios podrán solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, de acuerdo con las previsiones existentes en materia del ejercicio de derecho de petición en la Ley 142 de 1994, la Ley 1755 de 2015, o aquellas que las modifiquen o sustituyan.

12. De Queja y Reclamo. - GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. deberá atender, tramitar y solucionar en forma oportuna, las quejas, peticiones y recursos que sean presentados por los SUSCRIPTORES o usuarios de acuerdo con la normatividad vigente.

13. De Facturación Oportuna. - Los SUSCRIPTORES o usuarios tienen derecho a conocer oportunamente los valores que deban pagar en razón del suministro y los demás servicios inherentes que le sean prestados. Para estos efectos, en los contratos de servicios públicos se estipulará la forma como se entregarán las facturas, con la debida seguridad en su remisión. Las partes podrán acordar que los envíos de las facturas se efectúen por medios electrónicos.

14. De Obligatoriedad del pago. - Los SUSCRIPTORES o usuarios está obligados a pagar, en los términos definidos en la Ley y en el presente contrato, la factura del servicio presentada por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. por la prestación del servicio y aquellas que se expidan con ocasión de procedimientos de recuperación de consumos de periodos anteriores.

15. De Participación. - Los SUSCRIPTORES o usuarios podrán participar en la gestión y fiscalización de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., en los términos previstos en la Ley 142 de 1994, 689 de 2001 y las normas que la desarrollen, modifiquen o sustituyan.

16. De Agilidad y Economía en los Trámites. - GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. deberá abstenerse de imponer a los SUSCRIPTORES o usuarios trámites que de acuerdo con las normas vigentes estén prohibidos o que según la naturaleza de la solicitud sean innecesarios, o de exigirles documentos o requisitos que puedan verificar en sus archivos.

17. De Responsabilidad. - Las partes en el presente contrato responderán por los daños e indemnizarán los perjuicios causados, de acuerdo con la Ley.

TITULO II

CONDICIONES UNIFORMES

CAPITULO III

DISPOSICIONES GENERALES

1. PARTES DEL CONTRATO:

Las partes del presente contrato son, por una parte, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. en su calidad de prestador del servicio, y por otra el SUSCRIPTOR, Usuario, propietario y/o poseedor, o aquellas personas a quienes este último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal. El propietario o poseedor o tenedor del inmueble, el SUSCRIPTOR y los usuarios del servicio son solidarios en las obligaciones y derechos contraídos y adquiridos en desarrollo del presente contrato y demás que se desprendan del mismo, en los términos de la Ley 142 de 1994.

2. DEBERES GENERALES DE LAS PARTES:

Por parte de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.:

- a) Prestar un servicio eficiente en condiciones de calidad y continuidad, sin abuso de su posición dominante, y de conformidad con la regulación y la ley.
- b) Facturar los consumos del usuario conforme lo dispone la regulación y la ley, y medir los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión de regulación.
- c) Aplicar los subsidios establecidos por la normatividad vigente a los usuarios a quienes correspondan.
- d) Atender las Peticiones, quejas y recursos que interpongan los usuarios y usuarios potenciales del servicio.
- e) Las demás que establezcan la Ley, la regulación y los reglamentos.

Por parte del Suscriptor y/o Usuario:

- a) Pagar de forma oportuna las facturas del servicio.
- b) Ejercer la debida vigilancia y cuidado respecto de la seguridad y correcto funcionamiento de equipos de medida bajo su responsabilidad y poner en conocimiento de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. cualquier irregularidad que evidencie.
- c) Abstenerse de manipular o intervenir las instalaciones, conexiones y equipos de medida y acometida, sin autorización de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.
- d) Las demás que establezcan la Ley, la regulación y los reglamentos.

3. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. suministrará el servicio de gas combustible dentro de sus posibilidades técnicas y financieras, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. y por la CREG, siempre y cuando el inmueble objeto del servicio cumpla todos los requisitos de tipo urbanístico fijados por las autoridades municipales donde este ubicado, las instalaciones internas cumplan técnicamente con la normatividad vigente, cuenten con el certificado de conformidad o el informe resultado correcto debidamente expedido por un organismo de inspección o certificación acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) y se cancele el respectivo cargo de conexión al servicio.

PARÁGRAFO 1. GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., dispondrá como máximo de treinta (30) días hábiles para la conexión del servicio, una vez los usuarios hayan pagado los cargos correspondientes, salvo que esta no sea posible de cumplir por circunstancias ajenas a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., tales como caso fortuito, fuerza mayor, culpa y/o hechos derivados del SUSCRIPTOR o un tercero, de autoridad competente o del inmueble.

PARÁGRAFO 2. En el evento en que no sea posible instalar el servicio por causas imputables al SUSCRIPTOR y/o usuario, por un lapso igual o superior a 60 días contados a partir de la fecha de suscripción del contrato de servicio público de gas, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrá darlo por terminado y proceder a su anulación, previa comunicación escrita en la cual informe la decisión, la cual deberá ser notificada al SUSCRIPTOR. En estos casos, GASES DEL ORIENTE podrá retener las sumas que haya recibido del SUSCRIPTOR y/o usuario por el monto de los costos en que haya incurrido efectivamente para conectar el servicio al usuario, y aquellas que el usuario le adeude.

PARÁGRAFO 3. GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. no suministrará el servicio a exusuarios hasta tanto no se haya pagado o asegurado el valor de las deudas que aún prevalezca por conceptos anteriores. GASES DEL ORIENTE 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 este ubicado el inmueble o el barrio, no sea de aquellos que las autoridades competentes hayan catalogado como de alto riesgo. No obstante lo anterior, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrá ordenar la suspensión provisional o el corte definitivo cuando evidencie riesgos de seguridad en la prestación del servicio o cuando la autoridad competente así lo solicite mediante acto administrativo.

4. CONEXIÓN DEL SERVICIO:

Los aspectos relativos a la conexión y el procedimiento para efectuarla, así como los requerimientos técnicos, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código de Distribución de Gas, Resolución CREG 067 de 1995, y aquellas que la complementan, modifiquen o adicionen.

5. SOLICITUD DE CONEXIÓN DEL SERVICIO:

De conformidad con el artículo 134 de la Ley 142 de 1994, cualquier persona que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tiene derecho a recibir el servicio, al hacerse parte del contrato. GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. decidirá la solicitud que se presente al respecto, de acuerdo con las siguientes reglas:

a. GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. solo exigirá los requisitos necesarios para identificar al SUScriptor potencial, al inmueble, el tipo de servicio requerido, las condiciones técnicas del servicio y los equipos a instalar y las condiciones especiales del suministro, si las hubiere. En caso de que la solicitud sea presentada en forma incompleta GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. la recibirá e indicará al usuario los requisitos que faltan por cumplir, de acuerdo con lo previsto en el presente contrato. Una vez el usuario cumpla ante GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. los requisitos previstos en el contrato, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. 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 y de ser viable la misma, el distribuidor dispondrá de un plazo de tres (3) meses para realizar la conexión.

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

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

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

6. DE LA NEGACIÓN DEL SERVICIO:

GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. 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 o normatividad vigente. Dentro de estas razones se contemplan, entre otras, las siguientes:
- No disponibilidad de sitio para ubicar el sistema de medición y regulación.
 - Si existe la posibilidad de riesgo en la calidad del servicio a otros usuarios (Cuando la naturaleza de los equipos que se vayan a conectar puede generar contrapresión, succión o efectos que sean negativos para el sistema de distribución)
 - Incumplimiento de normas técnicas y/o de seguridad de la instalación interna del usuario.
 - Por no contar el inmueble con la correcta nomenclatura o que el inmueble no pueda identificarse por carecer de nomenclatura oficial.
 - Por no cumplir el inmueble o Sector con las normas y/o condiciones urbanísticas.
 - Cuando el SUScriptor y/o usuario se niegue a adoptar las medidas tendientes a adecuar el inmueble previo a la suscripción del contrato a fin de que cuente con la ventilación adecuada y demás especificaciones técnicas y de seguridad de acuerdo con lo exigido en las normas técnicas.
 - Por no contar el inmueble con estratificación adoptada por la autoridad competente.

- viii. Limitación en la obtención de suministro y transporte suficiente de gas combustible (No disponibilidad de gas adicional.)
- ix. Por no existir redes locales en el sector en el cual se encuentra ubicado el inmueble del solicitante
- b)** Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente o se encuentre en ronda hídrica
- c)** Cuando el SUSCRIPTOR potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.
- d)** Por no encontrarse el sector dentro de los planes de expansión y del programa de inversiones de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.
- e)** Cuando la instalación interna no cuente con el certificado de conformidad expedido por un organismo de inspección debidamente acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación - ONAC.
- f)** Por no presentar ante GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. la autorización expresa del arrendador del inmueble para la prestación del servicio en caso de ser arrendatario.
- g)** Cuando para construir las redes o instalar las conexiones se requieran permisos y/o licencias y estos no sean otorgados o se encuentren en trámite.
- h)** Cuando el solicitante del servicio es un antiguo SUSCRIPTOR y/o usuario que no ha pagado o asegurado el pago de las deudas contraídas por el servicio anterior.
- i)** Cuando para construir las redes o instalar las conexiones sea necesario la intervención de predios privados y no se cuente con la respectiva servidumbre o derechos de paso necesarios.

La negación de la conexión al servicio deberá comunicarse por escrito al solicitante con indicación expresa de los motivos que sustentan tal decisión. Contra esa decisión procede el recurso de reposición ante GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, conforme a las normas legales que regulan los recursos ante las empresas de servicios públicos, de acuerdo con los artículos 152 y sub siguientes de la Ley 142 de 1994.

7. CARGO POR CONEXIÓN:

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrá exigir que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato, cuyo valor estará ajustado a lo dispuesto por la CREG para el momento en que se efectúe dicho cobro.

El cargo por conexión se cobrará por una sola vez al momento de efectuar la conexión al servicio. Las modificaciones a las conexiones existentes se tratarán como una conexión nueva.

GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. anualmente publicará en un diario de alta circulación y en su página web www.gasesdeloriente.com.co el valor del cargo por conexión.

8. GARANTÍA ADICIONAL:

GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrá solicitar a los SUSCRIPTORES y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, consistente en pagarés o letras de cambio y de ser necesario con el aval de un codeudor.

9. COBROS PROHIBIDOS:

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

10. MODALIDADES DEL SERVICIO:

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

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

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

11. SOLIDARIDAD:

El propietario o poseedor del inmueble, el SUSCRIPTOR y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. De manera general, dicha solidaridad se romperá cuando pasados dos períodos de facturación sin que el usuario o SUSCRIPTOR cumpla su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., no procede a la suspensión del servicio para evitar que se acumulen saldos insolutos.

12. LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDADES Y EXCLUSIÓN COMO PARTE EN EL CONTRATO:

El SUSCRIPTOR no será parte del contrato de servicios públicos a partir del momento en que acredite ante GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., que entre el SUSCRIPTOR y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. facilitará la celebración del contrato directamente con el usuario beneficiario del servicio.

Para que el SUSCRIPTOR deje de ser parte del contrato de servicios públicos en el evento descrito en el inciso anterior, deberá presentar ante GASES DEL ORIENTE 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.

13. CAUSALES PARA LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES:

Los SUSCRIPTORES podrán liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios públicos, a partir de la ocurrencia de una cualquiera de los siguientes eventos y siempre que no sea beneficiario directo de la prestación del servicio:

- a) Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al SUSCRIPTOR para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.
- b) Cuando el SUSCRIPTOR sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la respectiva providencia.
- c) Cuando el SUSCRIPTOR siendo el poseedor o tenedor del inmueble, entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicio deberá presentarse ante GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta asumir tales obligaciones como SUSCRIPTOR o usuario
- d) Cuando el SUSCRIPTOR, siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y opera la cesión del contrato de servicios públicos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994. En este evento bastará que cualquiera de las partes informe a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. este hecho para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del SUSCRIPTOR inicial. En los casos en que por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano, no opere la cesión de pleno derecho del contrato de servicios públicos, el SUSCRIPTOR podrá liberarse de las obligaciones derivadas de este, anexando documento en el cual el nuevo propietario del inmueble manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como SUSCRIPTOR del contrato de servicios públicos.
- e) Salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes raíces rurales por parte del SUSCRIPTOR, si éste es propietario del inmueble. La manifestación deberá hacerse en la forma indicada en el literal anterior.

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

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

14. 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 cosa distinta, la cesión opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

15. ACCESO FÍSICO AL SERVICIO:

El servicio de gas combustible se suministrará única y exclusivamente a través de acometidas realizadas por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. Los elementos necesarios para la acometida, según lo definido en el Artículo 14.17 de la Ley 142 de 1994 deberán ser suministrados por el distribuidor e instalados por el mismo, esto es, por parte de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

Solamente los empleados o el personal debidamente autorizado por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrán conectar el gas en cualquier nuevo sistema, para lo cual, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. exigirá (i) el certificado de conformidad de la instalación interna emitido por un organismo certificado debidamente acreditado y, (ii) que el usuario cuente con por lo menos un gasodoméstico disponible para conectar durante la diligencia. En el evento de que GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. considere que la instalación interna certificada o parte de la misma es insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio, o que interfiere o menoscaba la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios, rehusará prestar el servicio y lo informará a la CREG en cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 4.20 del Código de Distribución, modificado por la Resolución CREG 059 de 2012.

16. 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.

17. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES:

La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien haya pagado por ellos. Salvo en cuanto sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. Pero ello no exime al SUSCRIPTOR o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

No obstante lo anterior, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrá construir los activos de conexión y cobrar un canon mensual de arrendamiento por los mismos al Suscriptor o usuarios, de acuerdo a lo que defina la CREG.

a) Comprar la conexión domiciliaria, para lo cual GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. le cobrará un cargo por conexión que incluye el valor de los materiales, equipos e instalación.

b) Recibir en calidad de arriendo dichas conexiones, para lo cual GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. le cobrará un canon mensual. La modalidad descrita anteriormente podrá ser utilizada o no a opción de la empresa, pero en el evento de utilizarla será aplicable a todos los que ostenten la calidad de arrendatarios.

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

PARÁGRAFO 2. En los casos anteriores GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., anualmente determinará, mediante anexos a este contrato, el valor del cargo por conexión aprobado por la autoridad competente y/o del canon del arriendo y fijará el plan de pago.

PARÁGRAFO 3. El usuario no se exime de la obligación de cancelar el valor correspondiente al cargo por conexión y/o el costo de instalación por la solicitud de suspensión o corte del servicio que haga a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

CAPITULO IV

DE LA UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES

18. UTILIZACIÓN DE LAS REDES:

Los particulares no pueden utilizar la red de distribución de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. o aquellas que han sido entregados a la empresa para su administración, ni realizar obras sobre éstas, salvo autorización expresa de la misma. En todo caso GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrá realizar extensiones, derivaciones a otro tipo de trabajos en las redes de gas domiciliario recibidas de terceros, previo consentimiento de estos o en su defecto la disposición de la respectiva servidumbre.

19. MANTENIMIENTO DE LAS REDES DEL GASODUCTO:

Corresponde a GASES DEL ORIENTE 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 SUSCRIPTOR o usuario, no se requerirá su consentimiento previo para realizar cualquier reparación o mantenimiento que considere necesario. El costo de dicha reparación o mantenimiento de las acometidas será por cuenta del SUSCRIPTOR o usuario cuando sean de su propiedad, salvo la investigación de fugas y otros pedidos relacionados con la seguridad de acuerdo a lo establecido en el código de distribución. El usuario será responsable de proteger las redes de distribución en sus predios, conforme lo dispone el numeral 4.17 de la Resolución CREG 067 de 1995.

20. INSTALACIONES INTERNAS:

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

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

PARÁGRAFO 1. Por razones de seguridad, toda modificación a la instalación interna en su trazado, tamaño, capacidad y carga instalada, método de operación, cambio y conexión de gasodomésticos, y en general cualquier cambio a las condiciones de contratación, deberá ser informada de manera inmediata y por escrito a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. y deberá ser realizada por personal técnico calificado atendiendo las normas técnicas vigentes y las recomendaciones de los fabricantes. En el caso de que el usuario, el propietario o EL SUScriptor no den el aviso, se entenderá que asumen la responsabilidad sobre los daños y perjuicios que se puedan causar por su acción a los bienes o a las personas y que por lo tanto GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., quedará exonerada de cualquier responsabilidad. El costo de la visita técnica de verificación del cumplimiento de las condiciones de seguridad exigidas será a cargo del usuario.

PARÁGRAFO 2. GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. rehusará la prestación del servicio, o discontinuará el mismo toda vez que considere que una instalación o parte de la misma es insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio y/o cuando no cuente con el Certificado de Conformidad o informe de inspección exigido por la Normatividad Técnica o Reglamento Técnico Aplicable o cuando por causas debidamente comprobables, tales como manipulación indebida, alteraciones o modificaciones a la misma, o que interfiere o menoscaba, la continuidad o calidad del servicio al SUScriptor o usuario o, a otros usuarios.

PARÁGRAFO 3: A partir de la detección de la fuga y de la información de ellas al usuario, éste tendrá un plazo de un mes para remediarlo.

PARÁGRAFO 4: GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrá otorgar financiamiento para la construcción de las instalaciones internas y establecer facilidades para la adquisición de gasodomésticos por parte de los SUScriptores o usuarios en desarrollo del contrato de servicios públicos de distribución de gas y su cobro se podrá realizar a través de la factura del servicio, previa autorización del propietario. GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrá establecer tales facilidades realizando convenios con terceros para tal fin.

PARÁGRAFO 5: GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. llevará un registro de las Firms Instaladoras autorizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio, para diseñar, construir y realizar el mantenimiento de las instalaciones internas, el cual se publicará en su página web www.gasesdelorientes.com.co; La inscripción en dicho registro no genera ninguna autorización de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. para diseñar, construir, adecuar o modificar instalaciones internas, ni conlleva la existencia de ningún vínculo contractual entre las Firms allí registradas y GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

21. PUESTA EN SERVICIO:

Antes de ser puestas al servicio las instalaciones internas deberán contar con un Certificado de Conformidad emitido por un Organismo de Certificación o Inspección debidamente Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC, atendiendo lo dispuesto en los reglamentos, normas o instrucciones técnicas vigentes, para lo cual se someterán a las pruebas de hermeticidad, escapes, y funcionamiento y en general a todas aquellas que establezcan los reglamentos y normas vigentes. La realización de estas pruebas será responsabilidad del usuario y su personal deberá contar con Certificado de Competencia Laboral expedido por un Organismo de Certificación de Personas Acreditado conforme a las normas vigentes. El usuario asumirá el costo de dicha revisión. No se autorizará la instalación del servicio si GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. o el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado detecta que la instalación no cumple las normas técnicas de seguridad exigidas. GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. será responsable por el estricto cumplimiento de las normas de seguridad, protección al medio ambiente y urbanístico en sus redes. Adicionalmente, será el responsable de prestar el servicio sólo a las instalaciones receptoras de los usuarios que cumplan con los requisitos mínimos de seguridad. Para tal efecto constatará que dichas instalaciones cuenten con el respectivo Certificado de Conformidad y llevará un registro de las mismas con sus respectivos Certificados de Conformidad. En caso que GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. haga las revisiones de que tratan los numerales 2.23 y 5.23 del Código de Distribución, podrá cobrar un cargo.

GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. llevará una relación de los Organismos de Certificación e Inspección.

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

22. REVISIÓN PREVIA DE INSTALACIONES DE GAS:

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

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

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

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

En el evento que la instalación no presente defectos o en el caso de que estos sean corregidos, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado contará con dos (2) días calendario siguiente a la expedición de la Certificación de Conformidad o emisión del Informe de Inspección con resultado

correcto, para informarlo a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. a través de los medios electrónicos dispuestos para este fin, anexando el documento que lo soporte.

Cuando la instalación presentara defectos, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado no informará a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. sino hasta que se hayan corregidos los mismos.

Una vez GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. cuente con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto realizará la conexión o puesta en servicio de la instalación nueva.

23. RESPONSABILIDAD DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:

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

24. MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS:

Cuando el usuario lo solicite, cuando se presenten consumos anormales o riesgos que atente contra la seguridad del Sistema de Distribución, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. efectuará la revisión de las instalaciones a fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, hacer las recomendaciones que consideren oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico autorizado, y a costa del usuario. Cuando la revisión de una instalación interna a solicitud del usuario, dará lugar al cobro del valor de la visita técnica correspondiente, según las tarifas que para el efecto tenga vigentes GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. En todo caso la instalación interna del usuario será mantenida por éste en las condiciones requeridas por la autoridad competente y por el prestador del servicio.

PARÁGRAFO: La investigación de fugas de gas y las solicitudes que se relacionen con la seguridad, no las cobrará GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. Las inspecciones relacionadas con la verificación de reparaciones y rehabilitación del servicio serán a cargo del suscriptor o usuario.

25. INSPECCIÓN TÉCNICA PERIÓDICA:

En cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 5.23 de la Resolución CREG 067 de 1995. El usuario está en la obligación de realizar una revisión técnica a su instalación interna con una periodicidad no mayor a cinco años y dentro de los términos mínimos y máximos establecidos para el efecto en la regulación y en el presente contrato. Esta revisión técnica periódica debe ser efectuada por un Organismo de Inspección debidamente acreditado y consiste en la inspección de la instalación interna y centro de medición del SUSCRIPTOR y/o usuario del servicio, con el fin de verificar el funcionamiento de los gasodomésticos, la hermeticidad de la instalación y el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad vigentes. El costo de las pruebas que se requieran estará a cargo del SUSCRIPTOR y/o usuario.

Como responsable de verificar el cumplimiento de esta obligación del usuario, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., atenderá los siguientes pasos:

25.1. GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. notificará al usuario, a partir del Plazo Mínimo entre Revisión, su obligación de hacer la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas. La notificación se enviará al usuario en forma escrita y anexa a la factura del servicio. Así mismo, las siguientes facturas de los meses anteriores al Plazo Máximo de Revisión, incluirán un campo adicional en donde se informe al usuario el vencimiento de este plazo.

25.2. El usuario tendrá la obligación de realizar la Revisión Periódica de su Instalación Interna de Gas, obtener el Certificado de Conformidad de su instalación conforme a las normas técnicas vigentes expedidas por las Autoridades Competentes y dentro del Plazo Máximo de Revisión.

25.3. GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. tendrá un listado actualizado de los Organismos de Inspección Acreditados que podrán realizar la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas, el cual será divulgado en la página web y suministrado al usuario junto con la notificación anteriormente referida.

25.4. En todo caso es obligación del usuario informarse sobre los organismos que se encuentran acreditados para la realización de la Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas, a través de la Superintendencia de Industria y Comercio, el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC), a través de las facturas del servicio o de un anexo de éstas, expedidas dentro de los Plazos Mínimo y Máximo de Revisión, o en las oficinas y página web del distribuidor.

25.5. Si faltando un mes para el cumplimiento del Plazo Máximo de Revisión Periódica GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. no ha recibido copia del Certificado de Conformidad por parte de algún Organismo de Inspección Acreditado o del usuario, procederá a avisarle a éste por medio de notificación enviada por correo certificado y en la factura de dicho mes, acerca de la fecha en la que suspenderá el servicio en caso de no realizarse la inspección a la instalación interna.

25.6. GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. sólo recibirá los Certificados de Conformidad emitidos y enviados por los Organismos de Inspección Acreditados, a través de medios electrónicos seguros e implementados por el distribuidor, en concordancia con la reglamentación técnica correspondiente.

25.7. El usuario podrá hacer llegar al distribuidor la copia del Certificado de Conformidad que el Organismo de Inspección Acreditado le haya suministrado con el fin de acreditar el cumplimiento de su obligación y evitar la suspensión del servicio. En este caso, el distribuidor verificará su autenticidad.

25.8. Si diez (10) días calendario antes de cumplirse el Plazo Máximo de la Revisión Periódica GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. no ha recibido el Certificado de Conformidad, informará al usuario de su ausencia y le concederá cinco (5) días calendario para allegarlo, so pena de suspenderle el servicio; en el evento en que el Certificado de Conformidad sea remitido por el usuario directamente a la empresa, a través de los medios que ésta haya dispuesto para tal efecto incluidos el fax, el correo electrónico, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. deberá verificar su autenticidad, esto es, que el Certificado haya sido emitido por un Organismo debidamente Acreditado para efectuar la revisión. Surtido lo anterior sin que la instalación cuente con el Certificado de Conformidad, o en el evento que éste no sea auténtico, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. procederá a la suspensión del servicio.

25.9. GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. suspenderá el servicio del usuario cuando el Organismo de Inspección Acreditado reporte que la instalación del usuario a la que le está haciendo la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas no cumple con los requerimientos para ser certificada y la instalación cuenta con defectos críticos o aquellos definidos en el Reglamento Técnico como causantes de la suspensión del servicio.

25.10. Cuando un usuario tenga suspendido el servicio como consecuencia del proceso de Revisión

Periódica de la Instalación Interna de Gas de su instalación interna, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. establecerá un procedimiento de reactivación temporal del servicio a fin de que el Organismo de Inspección Acreditado pueda revisar y certificar la instalación interna. Para estos efectos, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. acordará con el Organismo de Inspección Acreditado, entre otros aspectos, la fecha y la hora en la que el usuario contará con el servicio. El costo por este concepto será definido por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

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

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

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

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

PARÁGRAFO 5. Como resultado de la inspección técnica periódica, el organismo de inspección acreditado hará entrega de una constancia del estado de la instalación existente y deberá colocar una etiqueta visible donde conste la fecha de revisión.

PARÁGRAFO 6. En el evento en el que usuario no permita efectuar la inspección técnica periódica o se encuentre ausente en la fecha programada de visita, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrá suspender el servicio, hasta tanto se elimine la causa que originó la suspensión.

PARÁGRAFO 7. La obligación de contar con un certificado de conformidad será del SUSCRIPTOR o usuario, quién deberá notificar a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. la realización de las reformas, y obtener el certificado de conformidad expedido por un organismo de inspección o de Certificación Acreditado ante el ONAC.

26. DISPOSICIONES EN CASO DE DEFECTOS CRÍTICOS Y NO CRÍTICOS EN EL PROCESO DE REVISIÓN PERIÓDICA:

Si como resultado de la inspección se determina que existen Defectos Críticos, las reparaciones que se requieran para subsanarlos corresponderán al usuario, sin menoscabo de las acciones legales que dicho usuario desee emprender. En cualquier caso, tales reparaciones deberán ser realizadas por personal que cuente con un certificado de competencia laboral e inscripción en el Registro de

Productores e Importadores de Productos, Bienes o Servicios sujetos al cumplimiento de reglamentos técnicos de la SIC.

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

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

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

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

Los Defectos no Críticos que durante la inspección no se puedan corregir deberán ser explicados al usuario para efectos de que se corrijan y reportados a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. En ningún caso el SUSCRIPTOR o usuario podrá reconectar el servicio, si lo hiciera, asume de manera consciente la responsabilidad por los perjuicios que su acción pueda ocasionar.

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

a) En Instalaciones a las cuales se les haya suspendido el servicio: Después de corregir las causas de los Defectos Críticos detectados en la revisión de una instalación, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado deberá informar a la distribuidora para hacer la reconexión temporal del servicio para continuar con las actividades de inspección de la instalación. Una vez realizada dicha revisión procederá a suspender nuevamente el servicio.

b) Instalaciones en Servicio que se encuentren operando: Si durante la inspección de la instalación el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado encuentra un Defecto Crítico, informará inmediatamente a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. para que este proceda a la suspensión del servicio, de conformidad con la normatividad vigente. Cuando se hayan detectado Defectos Críticos en la revisión de las Instalaciones en Servicio, una vez sean corregidos, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. reconectará temporalmente el servicio mientras realiza o continúa con las actividades de inspección de la instalación. El Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado deberá informar a GASES DEL

ORIENTE S.A. E.S.P. de la conformidad de la instalación para que ésta realice la reconexión y dentro de las 24 horas siguientes tenga en cuenta lo relacionado con los sellos de seguridad.

28. PLAZOS PARA QUE LOS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN O INSPECCIÓN ACREDITADOS INFORMEN A LA EMPRESA UNA VEZ REALICE LA REVISIÓN DE LA INSTALACIÓN:

a) En caso de no encontrar defectos: Una vez realizada cualquiera de las revisiones (Previa o Periódica), a que hace referencia el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado deberá informar a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., dentro de los dos (2) días calendario siguientes, anexando el correspondiente Certificado de Conformidad, o el informe de resultados de inspección de la instalación que sea expedido de conformidad con el Reglamento Técnico.

b) En caso de encontrar Defectos no Críticos: Después de realizar la revisión periódica a que hace referencia el Reglamento Técnico, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado debe informar a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. de estos Defectos no Críticos dentro de los dos (2) días calendario siguientes, en registro aparte del Certificado de Conformidad o del Informe de Resultados de Inspección de la instalación que sea expedido de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Técnico, e informarle al usuario el plazo de dos (2) meses para corregir dicho defecto, so pena de la suspensión del servicio, tal como lo establece el Reglamento Técnico. En todo caso, este plazo no podrá extenderse más allá del Plazo Máximo de la Revisión Periódica establecido en la normatividad vigente.

Si se trata de la Revisión Previa de una instalación solo se informará a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. hasta que sean corregidos tales defectos.

29. PLAZOS PARA EL ENVÍO DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD O EL INFORME DE RESULTADOS DE INSPECCIÓN A LA EMPRESA

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

GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. procederá a conectar o reconectar el servicio en la instalación correspondiente dentro de los plazos que para el efecto disponga la normatividad vigente.

30. RESPONSABILIDAD POR LOS SERVICIOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD:

El Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado será responsable por los servicios de Evaluación de la Conformidad. Ni los Certificados de Conformidad, ni el Informe de Inspección deben presentar tachaduras, ni enmendaduras y debe contener por lo menos lo dispuesto en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible.

CAPITULO V

DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES

31. CAMBIO DE UBICACIÓN DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES:

Es atribución exclusiva de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. ordenar con cargo al SUSCRIPTOR o usuario cambios en la localización de los equipos de medida y de las acometidas, así como autorizar las independizaciones del caso, en virtud de lo dispuesto en el numeral 4.23 del Código de distribución y los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994.

PARÁGRAFO: En caso de que la acometida fuera modificada sin la autorización de LA EMPRESA, el suscriptor o usuario deberá pagar el valor de una reubicación o restitución de acometida. LA EMPRESA deberá requerir por escrito al usuario para que autorice la reubicación o restitución y en el evento que, dentro del periodo de facturación siguiente al requerimiento, el usuario no se allane a la solicitud de LA EMPRESA, ésta podrá suspender el servicio y procederá al traslado o adecuación de la acometida con cargo al suscriptor o usuario.

32. LOS MEDIDORES:

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

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

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

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, no será obligación del SUSCRIPTOR o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor,

caso en el cual GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. estará autorizada para el retiro inmediato de los elementos aquí descritos sin lugar a indemnización alguna a favor del SUSCRIPTOR y/o usuario.

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

PARÁGRAFO 1: Cuando los equipos de medida no estén localizados en una zona de fácil acceso para el personal de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. LA EMPRESA deberá requerir por escrito al usuario para que autorice su reubicación y, en el evento que dentro del periodo de facturación siguiente al requerimiento, el usuario no se allane a la solicitud de LA EMPRESA, ésta podrá suspender el servicio y procederá al traslado del equipo de medición con cargo al suscriptor o usuario. En todo caso, será LA EMPRESA quien realice el traslado del centro de medición y será obligación del suscriptor o usuario adecuar la instalación interna para tal fin.

PARÁGRAFO 2: GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., podrá exigir como condición para la reconexión del servicio, la ejecución de los trabajos de reubicación del equipo de medida en aquellos casos en los cuales las características de accesibilidad al centro de medición hayan cambiado.

PARÁGRAFO 3: GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., también podrá ordenar la reparación o el reemplazo de los medidores, cuando se evidencien fallas en el equipo de medida que impidan la correcta medición del consumo.

PARÁGRAFO 4: El SUSCRIPTOR, usuario, propietario y/o poseedor deberá reponer a su costo y conforme a las condiciones exigidas por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., el medidor, cuando este haya sido hurtado, allegando ante la empresa la respectiva copia del denuncia penal.

33. CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS MEDIDORES Y REGULADORES:

GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., por razones de seguridad y conforme a la regulación, se reserva el derecho a ordenar y efectuar la calibración y mantenimiento de los medidores y reguladores, con cargo al SUSCRIPTOR o usuario.

PARÁGRAFO 1. En todo caso será obligación del SUSCRIPTOR o usuario hacer reparar o reemplazar los medidores, a satisfacción de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, por la terminación de la vida útil del equipo o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos o cuando el equipo de medida haya sido hurtado.

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

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

34. RETIRO PROVISIONAL DE MEDIDORES:

GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrá retirar temporalmente el equipo de medida a fin de verificar su correcto funcionamiento. Para tales efectos el usuario deberá acceder a esta solicitud previa comunicación por escrito. En caso de retiro del medidor, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. instalará otro con carácter provisional mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

PARÁGRAFO: En caso de retiro provisional del medidor, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., dejará constancia de las características del equipo retirado, las anomalías encontradas al medidor, la causa de su retiro, de la persona responsable del inmueble que presencié el retiro o el testigo que así lo acredita en su ausencia, el tiempo máximo que requerirá GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. para verificar el estado del medidor y hacer su devolución u ordenar su reparación o reemplazo.

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

35. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LOS MEDIDORES Y ACOMETIDAS:

En caso de pérdida, daño o destrucción parcial o total del equipo de medición, del regulador, elevador, o de sus accesorios o demás elementos que conforman el centro de medición, o de las acometidas o redes de distribución, o daño de la acometida por vandalismo, causa no imputable a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. o accidente, el costo de la reparación o reemplazo será, en todo caso por cuenta del SUSCRIPTOR o usuario. Igualmente serán responsables de la reposición del medidor en aquellos casos en que se haya comprobado manipulación tal que altere en forma definitiva su buen funcionamiento. En este evento GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. facturará el valor del medidor, a través de la factura del servicio público de gas, previa comunicación.

36. GARANTÍA DE ACOMETIDAS, MEDIDORES, EQUIPOS DE MEDICIÓN E INSTALACIONES INTERNAS:

Las acometidas, instalaciones internas y equipos de medición, construidas y suministradas por GASES DEL ORIENTE tendrán una garantía de calidad y buen funcionamiento de un (1) año el término de la garantía empezará a correr a partir de la entrega del producto y/o instalación al SUSCRIPTOR o usuario y procederá contra defectos de fabricación ensamble y montaje, salvo las anomalía(s) y/o daño(s) encontrado(s) sea(n) ajenas a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. o la que haya definido el proveedor de los equipos en particular.

Gases del Oriente S.A. E.S.P también se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

- a) Fuerza mayor o caso fortuito;

- b) El hecho de un tercero;
- c) El uso indebido del bien por parte del SUSCRIPTOR y/o usuario,
- d) Que el SUSCRIPTOR o usuario no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.
- e) Actos vandálicos, malintencionados, motines, asonadas,
- f) Daños debidos a negligencia, descuido o manipulación del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO o de un tercero.

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

CAPITULO VI

DE LA MEDICIÓN INDIVIDUAL

37. LA MEDICIÓN DE LOS CONSUMOS:

La medición de los consumos de los SUSCRIPTORES o usuarios se sujetará a las siguientes normas:

- a) Con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo SUSCRIPTOR o usuario deberá contar con equipo de medición individual de consumo.
- b) Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio se utilice por varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que existe un único SUSCRIPTOR frente a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., Por tanto, en estos casos el costo de prestación del servicio deberá dividirse en cuotas partes entre los usuarios finales del mismo, pero los derechos y obligaciones del presente contrato serán exigibles o se harán efectivos por ese único SUSCRIPTOR. No obstante, cualquier usuario que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características, tiene derecho a exigir a GASES DEL ORIENTE 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 usuario se le tratará en forma independiente de los demás.
- c) GASES DEL ORIENTE 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 debe dárseles, con el fin de que los SUSCRIPTORES o usuarios puedan escoger libremente al proveedor de tales bienes y servicios.
- d) Los equipos de medición que GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. exija a los SUSCRIPTORES o usuarios deberán permitir que puedan hacer uso de las opciones tarifarias y estar en un todo de acuerdo con las que GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. ofrezca a cada tipo de SUSCRIPTOR o usuario.
- e) GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrá ofrecer la instalación de medidores de prepago a los SUSCRIPTORES o usuarios que no sean beneficiarios de subsidios en el servicio público de gas.

f) GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrá exigir al SUScriptor y/o usuario que adquiera los instrumentos necesarios para la medición, caso en el cual, si habiéndosele exigido éste no lo adquiere dentro de un plazo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de la conexión del servicio GASES DEL ORIENTE 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. Cuando la instalación de los instrumentos de medición corresponda a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., y transcurra un plazo de seis (6) meses sin que ésta cumpla tal obligación, se entenderá que existe omisión de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., en la medición.

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

CAPITULO VII

DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES

38. OBLIGACIONES DE GASES DEL ORIENTE 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, así como el presente contrato, son obligaciones de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. salvo los casos de fuerza mayor o caso fortuito, las siguientes:

- a)** La prestación continua de un servicio de buena calidad, salvo cuando existan motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito, o de orden técnico que lo impidan o rotura o afectaciones a la red local ocasionada por terceros, mientras GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. las soluciona o por mantenimientos programados.
- b)** Informar a los usuarios sobre las condiciones uniformes de la prestación del servicio.
- c)** Disponer siempre de las copias del Contrato de Condiciones Uniformes en las oficinas de atención al usuario y en la página web de la empresa.
- d)** Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran el gasoducto urbano y los equipos de su propiedad.
- e)** Otorgar financiamiento mínimo de tres (3) años a los usuarios de estrato 1, 2 y 3 para amortizar los cargos por conexión, con plazos y condiciones razonables para la amortización de los cargos por conexión domiciliaria.
- f)** Reconectar o reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión. La reconexión se efectuará dentro de las veinticuatro horas hábiles siguientes al pago de la misma o a la fecha en que se subsane la causa que dio origen a la suspensión o corte.
- g)** Reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen al corte de éste. La reinstalación se efectuará dentro de las veinticuatro horas hábiles siguientes.

- h)** Medir el consumo, procurando que para ello se empleen instrumentos de tecnología apropiada, en su defecto facturar el servicio con base en los consumos promedios, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- i)** Tanto GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. como el SUSCRIPTOR y/o usuario tienen la obligación de verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo, así como la obligación de adoptar precauciones eficaces para que no se alteren.
- j)** Facturar oportunamente los servicios objeto de suministro. Para tales efectos el lapso de tiempo comprendido entre la fecha de la lectura del medidor, del SUSCRIPTOR o usuario y la fecha de la entrega de la respectiva factura no podrá ser superior a un período de facturación.
- k)** Facturar el consumo y demás conceptos que, de acuerdo con las normas expedidas por las autoridades competentes y la ley, puedan ser incluidos en la factura, así como aquellos que el usuario expresamente ha autorizado. Después de cinco meses de haberse entregado la factura, no se podrán cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto en los casos que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR o usuario; así como en los casos en que proceda la recuperación de consumos no medidos.
- l)** Adelantar las investigaciones correspondientes para determinar las causas de las desviaciones significativas en el consumo de los usuarios, entre el último periodo y el promedio de consumo de los periodos anteriores.
- m)** Enviar las facturas de cobro al inmueble donde se presta el servicio, procurando que sean recibidas con antelación razonable a la fecha de vencimiento del plazo en que debe efectuarse el pago.
- n)** Suspender o cortar el servicio, cuando se hayan incumplido las obligaciones establecidas en el presente contrato.
- o)** Entregar periódicamente al usuario una factura de cobro que tenga 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, y todos los demás conceptos autorizados por la ley, la regulación y el usuario, cuando corresponda.
- p)** 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 interpongan los usuarios y/o SUSCRIPTORES en relación con el servicio de gas que preste GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. y proceder a su notificación, una vez expedidos.
- q)** Informar oportunamente, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de gas domiciliario, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. Se aclara que no se considera falla en la prestación del servicio la suspensión que se haga en interés del servicio, de conformidad con el artículo 139 de la Ley 142 de 1994.
- r)** Dotar a los funcionarios y demás personal autorizado por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. para ingresar a las instalaciones de los usuarios para practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores, de un carné de identificación en el que aparezca como mínimo el nombre, el documento de identidad, cargo y foto reciente de la persona.

- s) Elaborar un acta de "Puesta del Servicio" en el cual consten las características del medidor instalado, la fecha y condiciones de la instalación; la cual deberá ser firmada por el funcionario que realiza la respectiva instalación y el usuario o quien se encuentre presente en el inmueble.
- t) Devolver al usuario los medidores y demás equipos retirados por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., que sean propiedad de éste salvo que cuando por razones de tipo probatorio o para investigación el laboratorio se requiera mantenerlo a disposición de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.
- u) Permitir al SUSCRIPTOR elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios siempre y cuando reúnan las condiciones establecidas en la regulación para el efecto, como encontrarse debidamente Acreditados e inscritos ante la empresa. En cuanto al suministro de medidores, los equipos de medida deberán atender a las especificaciones técnicas establecidas por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.
- v) Hacer las compensaciones correspondientes a que haya lugar y reparar e indemnizar al SUSCRIPTOR o usuario cuando quiera que ocurran fallas en la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y la regulación.
- w) 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.
- x) Proporcionar medidores que brinden registros precisos y adecuados a los efectos de la facturación y efectuar la revisión.
- y) Verificar el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad de la instalación de los usuarios en intervalos no superiores a cinco (5) años o a solicitud del usuario, consultando las normas técnicas y de seguridad de acuerdo a la normatividad vigente. Notificará al usuario dándole a conocer los diferentes organismos de inspección acreditados y el plazo límite para tal revisión. El costo de las pruebas que se requieran, estarán a cargo del usuario.
- z) contar con un servicio de emergencias que funcionen las 24 horas del día
- aa) Realizar las reparaciones o reformas a las instalaciones y/o revisiones técnicas a los equipos previa autorización del SUSCRIPTOR y/o usuario.
- bb) Tener un listado actualizado de los Organismos de Certificación y de Inspección Acreditados.
- cc) Informar a los usuarios a partir del Plazo mínimo entre revisión, su obligación de realizar la revisión periódica de la Instalación interna de gas.
- dd) Las demás descritas en este contrato a cargo de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

39. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR, PROPIETARIO O USUARIO:

Sin perjuicio de las que por vía general les impone las leyes, los decretos del ejecutivo, las resoluciones de la CREG, y demás actos de la autoridad competente, así como el presente contrato, son obligaciones especiales del SUSCRIPTOR, propietario o usuario del servicio las siguientes:

- a) Dar uso eficiente al servicio público de gas combustible.

- b)** Utilizar el servicio únicamente para el inmueble o unidad habitacional, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.
- c)** Utilizar el servicio únicamente para la carga (capacidad instalada) y clases de servicio para la cual se contrató de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud del servicio.
- d)** Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas en la norma ICONTEC o las homologadas por la Superintendencia de Industria y Comercio para el diseño y construcción de las instalaciones internas de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiple de medición, según sea el caso.
- e)** Inspeccionar, a través de un Organismo de Inspección debidamente Acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC, las instalaciones internas del inmueble, con una periodicidad no mayor a cinco años y dentro de los términos mínimos y máximos establecidos para el efecto en la regulación y en el presente contrato. Esta revisión técnica periódica consiste en la inspección de la instalación interna y centro de medición del SUSCRIPTOR y/o usuario del servicio, con el fin de verificar el funcionamiento de los gasodomésticos, la hermeticidad de la instalación y el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad vigentes. El costo de las pruebas que se requieran estará a cargo del SUSCRIPTOR y/o usuario.
- f)** El SUSCRIPTOR o usuario podrá contratar la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas, y trabajos similares con firmas instaladoras calificadas y registradas ante la SIC, que se encuentren certificadas conforme a las disposiciones expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio y según lo dispuesto en el artículo 20 del presente contrato, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición. Estos elementos también podrán ser suministrados e instalados por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. o por su personal autorizado y registrado en GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. Ninguna modificación en el tamaño, capacidad total o método de operación del equipamiento del usuario, se efectuará sin aviso previo y aprobación por escrito de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. distribuidora.
- g)** Permitir la revisión de los medidores, reguladores y otras instalaciones del servicio y permitir 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 GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. Para tal efecto, el usuario proporcionará y mantendrá un espacio adecuado para el medidor y el equipo conexo.
- h)** Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por GASES DEL ORIENTE 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 GASES DEL ORIENTE 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 usuario y/o SUSCRIPTOR. lo anterior siempre y cuando exista aviso previo por parte de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. sobre la necesidad de la revisión; pero no será obligación de la empresa la realización del aviso previo en los eventos de emergencias o cuando se ponga en riesgo la seguridad del sistema.
- i)** Velar porque el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos, estén tan cerca como sea posible del punto de entrada del servicio y estará así mismo adecuadamente ventilado, seco, y libre de vapores corrosivos, no sujeto a temperaturas extremas, permanezcan libres de escombros, basuras y materiales combustibles, y en general, de materiales que dificulten el acceso del personal

autorizado de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.

j) Responder solidariamente por cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en los medidores y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificadores que sin autorización de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. se hagan en relación con las condiciones del servicio que se haya contratado, salvo que la anomalía se presente por fuerza mayor o caso fortuito, o las que provienen de defectos de fabricación, ensamblaje o montaje, o de la misma calidad del servicio. La ocurrencia de anomalías, fraudes y adulteraciones a las instalaciones y equipos de medida, darán derecho a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. para determinar la existencia de consumos no registrados por virtud de estas intervenciones no autorizadas y proceder a su cobro mediante un procedimiento que garantice el debido proceso al usuario. Igualmente, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. estará facultada para denunciar ante la fiscalía los hechos evidenciados y que podrían constituir el delito de defraudación de fluidos.

k) Solicitar autorización de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. para el cambio de uso del servicio.

l) Proporcionar a las instalaciones, equipos, gasodomésticos, y artefactos a gas en general, el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio o que generen condiciones inseguras.

m) Cumplir con el pago oportuno de los cargos por conexión y las facturas de cobro expedidas por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

n) Dar aviso a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., cuando no reciba la factura de cobro pasados diez (10) días calendarios siguientes a la toma de lectura del periodo en que no se recibió la factura. Para usuarios nuevos, este periodo será de 15 días siguientes al de puesta en servicio. En estos eventos el suscriptor y/o usuario deberán proceder a solicitar su duplicado. El incumplimiento de la anterior obligación, no lo exonera del pago.

o) Informar a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. cuando hubiere sido cambiada la nomenclatura del inmueble donde entrega la factura, hubiere variado el acceso físico a ese lugar, o se presente alguna causa equivalente que imposibilite la toma de lectura, o la entrega de la factura.

p) Reclamar oportunamente respecto de 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.

q) Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores o instalaciones del SUSCRIPTOR y/o usuario o de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. salvo que sólo se puedan detectar mediante revisión técnica y por personal capacitado.

r) Informar oportunamente a GASES DEL ORIENTE 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.

s) 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 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.

t) Estar a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas y autorizadas en virtud del contrato suscrito con GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicios.

u) Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. y proceda conforme a la normatividad vigente.

v) Antes de instalar cualquier equipo de verificación de medición, el usuario deberá contactar a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. de modo que éstos puedan determinar si el equipo de verificación de medición propuesto puede ocasionar una caída de presión en las instalaciones del usuario. En caso de considerarlo necesario GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrá solicitar al usuario que presente planos detallados y especificaciones relativos a la instalación propuesta. En caso de que GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. compruebe que podría producirse una caída significativa en la presión rechazará la instalación propuesta. GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., podrá rehusarse a la prestación del servicio o discontinuar la prestación del mismo, cuando considere que la instalación o parte de la misma es insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio o que interfiere o menoscaba, la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios.

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

x) El usuario será responsable del cuidado de los dispositivos de verificación de medición bien sea de su propiedad o de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

y) En caso que se establezca que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del usuario, han sido manipuladas indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. incluyendo pero sin limitarse a (I) investigaciones, (II) inspecciones, (III) costos de juicios penales o civiles según proceda, (IV) honorarios legales, y (V) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

z) Ejercer adecuada y racionalmente los derechos de que son titulares en virtud de la ley y del contrato de servicios públicos, de forma tal que prevean los perjuicios que la utilización negligente, improcedente, o abusiva de los mismos puede causar a GASES DEL ORIENTE 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.

aa) Ejercer adecuada y racionalmente los derechos de que son titulares en virtud de la ley y del contrato de servicios públicos, de forma tal que prevean los perjuicios que la utilización negligente, improcedente, o abusiva de los mismos puede causar a GASES DEL ORIENTE 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.

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

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

dd) Permitir a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. que previo a la suscripción del contrato de prestación de servicio público o cualquier otro negocio jurídico, verifique y actualice en las centrales de riesgos la información relativa a la capacidad económica y nivel de responsabilidad financiera de cada suscriptor y/o usuario, para lo cual otorga autorización expresa.

ee) En caso de mora, el suscriptor y/o usuario autoriza(n) expresa e irrevocablemente a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. a realizar el reporte de la información a las centrales de riesgo crediticios de deudores morosos y a que una vez cancelada la deuda gestione la exclusión de su nombre ante las citadas entidades.

ff) El usuario será responsable por garantizar la posibilidad de ser notificado en la dirección que suministre para el efecto en el contrato y cuando quiera que interponga peticiones, quejas y recursos.

gg) Asumir los costos por calibración, reparación del medidor y envío al laboratorio, cuando la revisión haya sido solicitada por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

hh) Reparar las instalaciones de gas combustible cuando sea requerido por parte del distribuidor como consecuencia de defectos críticos y no críticos, con GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. o personal certificado con competencia laboral y registrada para dichas labores ante la SIC y ante GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

ii) Remitir a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. las certificaciones de su red interna, cuando se realicen reparaciones, reformas y/o revisión periódica con Organismos de Inspección o de Certificación Acreditados dentro de los términos de ley y regulación vigentes.

jj) Las demás obligaciones que establezca la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen, o desarrollen, Reglamento técnico de Instalaciones para gas combustible, regulación vigente y normas técnicas colombianas.

kk) Asumir los costos por investigación del medidor en los casos de anomalías o irregularidades, de acuerdo al informe del laboratorio.

ll) Autorizar la instalación de un nuevo medidor y/o regulador cuando como resultado de pruebas técnicas y/o de laboratorio los elementos existentes no puedan ser reparados. Así mismo el cobro de dichos elementos estarán asociados a la garantía y a la existencia o no de una manipulación indebida del SUSCRIPTOR, USUARIO o por parte de TERCEROS.

mm) En los casos que GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. evidencie adulteración o daño de los sellos de seguridad instalados, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá asumir los costos de la instalación del nuevo medidor.

nn) No construir, ni manipular redes de distribución, ni acometidas por su propia cuenta o por intermedio de un tercero.

oo) El usuario será responsable por garantizar la posibilidad de ser notificado en la dirección que suministre para el efecto en el contrato y cuando quiera que interponga peticiones, quejas y recursos.

pp) Las demás descritas en el presente contrato a cargo del propietario, SUSCRIPTOR y/o usuario.

40. DERECHOS DE LOS USUARIOS:

Constituyen derechos del SUSCRIPTOR y/o usuario:

- a.** Obtener de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos que fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas.
- b.** La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención y utilización.
- c.** Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
- d.** Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- e.** A la participación de los Comités de Desarrollo y Control Social.
- f.** A ser tratado dignamente por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. y a no ser discriminado por esta.
- g.** Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el presente Contrato.
- h.** A que se le aplique la correcta Estratificación; los SUSCRIPTORES y/o usuarios tienen derecho a que se clasifique su vivienda, para efectos de facturación y de subsidio, de acuerdo con el nivel socioeconómico a que pertenezca, la cual debe ser aplicada por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. al momento de expedir sus facturas.
- i.** Conocer las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos.
- j.** Prestación continua de un servicio de buena calidad y a recibir compensación en caso de falla en la prestación del servicio.
- k.** A obtener información clara en las facturas.
- l.** Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos con relación a la prestación de los servicios públicos o la ejecución del contrato de servicios públicos (facturación, suspensión, corte, terminación, negativa del contrato)
- m.** Derecho a que sus recursos sean resueltos oportunamente.
- n.** A dejar en reclamación los consumos que se encuentren en discusión.

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

41. DERECHOS DE LA EMPRESA:

Constituyen derechos de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.:

- a.** Establecer las condiciones Uniformes bajo las cuales prestará el servicio.

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

CAPITULO VIII

DE LA FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

42. 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 de la Ley 142 de 1994, se determinará sobre la base de los niveles de calidad y continuidad del servicio que la Comisión de Regulación de Energía y Gas tenga establecidos y vigentes en el momento en que se deba analizar la ocurrencia o no de una posible falla.

43. REPARACIÓN POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

La falla del servicio da derecho al SUSCRIPTOR o usuario, desde el momento en que ésta se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

a) A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

b) A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al SUSCRIPTOR o usuario, más el valor de la inversión o gastos en que el SUSCRIPTOR o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

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

PARÁGRAFO: No constituye falla en la prestación del servicio la suspensión que haga GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. en cualquiera de los siguientes casos:

a. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los SUSCRIPTORES o usuarios.

b. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el SUSCRITOR o usuarios pueda hacer valer sus derechos.

c. Cuando se presente cualquier causal de incumplimiento del contrato de servicios públicos por parte del SUSCRITOR y/o usuarios que dé lugar a la suspensión o corte del servicio.

d. En caso de emergencia o situación que afecte la seguridad del SUSCRIPTOR o usuarios.

CAPITULO IX

DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

44. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:

No procederá por deudas del SUSCRIPTOR o usuario con terceros diferentes de GASES DEL ORIENTE 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 SUSCRIPTOR o usuario si conviene en ello GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., y los terceros que puedan resultar afectados. En tal caso,

GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., dispondrá de tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha en que se logre el acuerdo entre GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. y el solicitante, para efectuar la suspensión. La suspensión por común acuerdo será por un plazo máximo de seis (6) meses prorrogables por la misma cantidad de tiempo previa solicitud por parte del SUSCRITOR y/o usuario y aprobación de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

En la suspensión de común acuerdo el SUSCRITOR podrá solicitar que se realice la suspensión física del servicio, caso en el cual GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrá cobrar el valor establecido para una suspensión incumplimiento.

La solicitud de suspensión del servicio debe presentarla el SUSCRITOR o usuario con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva la suspensión.

PARÁGRAFO 1: En caso que la suspensión afecte a terceros la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de éstos. Si no se cumple esta formalidad, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. no podrá efectuar la suspensión solicitada.

Las causales por las cuales no procede la suspensión de común acuerdo son las siguientes:

- i. Cuando no media autorización escrita de los terceros que puedan verse afectados.
- ii. Cuando el SUSCRITOR o usuario se encuentre en mora o en cualquiera de las causales de suspensión de servicio por incumplimiento del contrato.
- iii. Cuando el SUSCRITOR se encuentra inmerso en alguna de las causales de suspensión de servicio por incumplimiento del contrato.

PARÁGRAFO 2: La suspensión de común acuerdo no libera al SUSCRITOR o usuario del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a esta. GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. Podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos anteriores, financiación, por cargos de conexión o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

b. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO: GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrá suspender el servicio sin que se considere falla en la prestación del mismo en los siguientes casos:

- i. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos a los sistemas de distribución, transporte, producción y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno.
- ii. Para efectuar reparaciones, modificaciones o mejoras en cualquier parte de su sistema.
- iii. 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 SUSCRITOR o usuario pueda hacer valer sus derechos.
- iv. 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.
- v. Por orden ejecutoriada de autoridad competente o para cumplir de buena fe con cualquier orden o directiva gubernamental ya sea nacional o municipal o de la autoridad reguladora, sin perjuicio de que dicha orden o directiva pueda posteriormente considerarse inválida
- vi. Por emergencias declaradas por la autoridad competente.
- vii. 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.

- viii. Por fuerza mayor o caso fortuito.
- ix. Cuando a juicio de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., las instalaciones, las acometidas, artefactos a gas no cumplan con las normas técnicas, generando una situación insegura o se hubiere tornado peligrosa o defectuosa.
- x. Cuando el inmueble no cuente con la ventilación adecuada de acuerdo con lo exigido por las normas técnicas
- xi. Cuando las instalaciones o el inmueble no cumplan con la regulación vigente o con lo dispuesto en los Reglamentos Técnicos de seguridad y operación vigentes.
- xii. Por eventos, hechos o actos que provengan de terceros que imposibiliten a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. continuar con la prestación del servicio.
- xiii. Por declaratoria de alto riesgo de la zona donde se encuentre ubicado el predio y/o la red de distribución a través de la cual se presta el servicio emitido por parte de una autoridad competente.
- xiv. Cuando se requiera, conforme a lo dispuesto en la Resoluciones expedidas por la CREG o el Ministerio de Minas y Energía en materia de distribución, transporte y compra.
- xv. Ante los eventos eximentes de responsabilidad de que trata la Resolución CREG 089 de 2013 o la norma que la modifique, adicione o complemente.

PARÁGRAFO 1: Cuando se presenten restricciones en la oferta de suministro de gas combustible o situaciones de emergencia, el orden de prioridades para el suministro de gas combustible será el que establezca la regulación vigente sobre la materia.

PARÁGRAFO 2: En los casos establecidos en el numeral 4.20 del Código de distribución. En caso de fugas detectadas por la GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., por el usuario, por la comunidad, por el Organismo de Inspección Acreditado, el distribuidor podrá, por razones de seguridad, suspender el servicio sin notificación o aviso previo.

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

- i. Por falta de pago de uno o más períodos de facturación o de cualquiera de los conceptos cobrados en la factura del servicio previamente autorizados por el usuario, que se relacionen directamente con el servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto en cuyo caso la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación
- ii. Por efectuar por cuenta propia y/o sin autorización de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
- iii. Dar al servicio de gas combustible un uso distinto al declarado o convenido con GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.
- iv. Por realizar conexiones o acometidas anómalas o fraudulentas y/o sin autorización de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.
- v. Por realizar, modificaciones en las acometidas sin autorización previa de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.
- vi. Por causar daños 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 GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

- vii. 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.
- viii. 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 GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., o de los SUSCRIPTORES o usuarios.
- ix. Incurrir en fraude a las conexiones, acometidas, medidores, líneas o redes, sin perjuicio de las acciones penales a que haya lugar.
- x. Impedir a los funcionarios autorizados por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de medidores.
- xi. No permitir el traslado del equipo de medición, o no proceder a la reparación o cambio justificado del mismo, cuando sea necesario previo concepto técnico de un laboratorio acreditado para el efecto, para una correcta operación o de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. cuando sea necesario su reubicación para permitir la toma de lecturas.
- xii. 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 GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., de acuerdo con las normas vigentes.
- xiii. Por conectar equipos sin autorización de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. a las acometidas externas.
- xiv. Por proporcionar en forma temporal o permanente, el servicio de gas domiciliario a otro inmueble o usuario distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
- xv. Por incumplimiento a las exigencias, requisitos o compromisos adquiridos con GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., previstos en el presente contrato.
- xvi. Cuando por su acción u omisión sea imposible medir el consumo.
- xvii. La negativa por parte del SUSCRIPTOR y/o usuario a permitir la instalación de un dispositivo de lectura a distancia a solicitud de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., cuando ésta no pueda obtener el acceso o se les niegue dicho acceso a las instalaciones del usuario durante el programa regular de lectura de medidor por dos (2) meses consecutivos.
- xviii. Cuando la instalación interna del usuario no pase las pruebas técnicas de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.
- xix. Incrementos no autorizados en el tamaño o capacidad total del equipamiento del usuario, que supere la capacidad de carga contratada.
- xx. Manipulación indebida de cualquier tubería, del medidor, u otra instalación del distribuidor.
- xxi. Declaración fraudulenta en relación con la utilización del servicio de gas.

- xxii. Reventa de gas a terceros sin la aprobación de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., cuando constituya una desviación en relación con la utilización previamente declarada.
- xxiii. Negativa del usuario a celebrar contrato por los servicios.
- xxiv. En caso de que se impida injustificadamente a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. o a las firmas certificadas que debidamente la representen el acceso al medidor u otras instalaciones del servicio, o se obstruyera el acceso a las mismas o dicho acceso fuera peligroso.
- xxv. Negativa de un usuario que recibe servicio interrumpible a discontinuar el uso de gas después de recibir la notificación debida.
- xxvi. En general cualquier alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o SUScriptor, de las condiciones contractuales.
- xxvii. En el evento en que el organismo de Inspección y/o certificación informe a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. la existencia de uno o más defectos críticos, o si pasado el término de dos meses contados a partir de la fecha de inspección persiste al menos un defecto no crítico hasta tanto se corrija el defecto. En todo caso el plazo para realizar las reparaciones de los defectos no críticos no podrá extenderse.
- xxviii. Cuando la instalación interna del usuario no cuente con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto vigente exigido en las normas aplicables.

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

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

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

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

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

45. TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO:

GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio por cualquiera de las siguientes causas:

- a. Por la mora en el pago de cinco (5) facturas de servicio y la reincidencia de una causal de suspensión dentro de un período de dos años.
- b. Por suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes.
- c. A la segunda reconexión del servicio sin haber eliminado la causa que le dio origen a la suspensión, y sin autorización de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.
- d. Al incurrir en la adulteración de las conexiones, los aparatos de medición, de regulación, equipos de control y sellos o, alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos o por cualquier otra forma de fraude que afecte a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.
- e. Cuando lo solicite el SUSCRIPTOR, salvo cuando el inmueble se encuentre habitado por un tercero, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito del mismo.
- f. Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. a petición de parte. Ocurrido esto, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. no podrá emitir factura alguna salvo que tenga obligaciones pendientes por parte del SUSCRIPTOR o usuario, que no hayan sido satisfechas a la terminación del contrato.
- g. Cuando se encuentre que se han adulterado o falsificado las facturas de cobros o documentos presentados como prueba para algún trámite, o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio o cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del servicio sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.
- h. Por cualquier otra forma de fraude que afecte a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.
- i. Por orden de autoridad competente.
- j. Por la negativa del SUSCRIPTOR para que se realice la conexión y/o puesta al servicio por causas imputables a este, transcurridos dos (2) meses a partir de la fecha de vencimiento de los treinta (30) días hábiles con que cuenta GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. para conectarlo. En tal caso GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. cobrará al usuario el valor de los trabajos que hubiese realizado.
- k. Por incumplir con el pago de consumos no facturados producto de la detección de manipulaciones técnicas en contra de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. y conexiones no autorizadas.
- l. . Por cualquier otra forma de manipulación a las redes, instalaciones, equipos de medida y regulación que afecte a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

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

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

PARÁGRAFO 3: El corte podrá efectuarse, sin perjuicio de que GASES DEL ORIENTE 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 indemnizaciones que procedan cuando se hubieren causado daños al prestador.

PARÁGRAFO 4: El incumplimiento por parte de **EL SUSCRIPTOR** en el pago de una o varias de las cuotas estipuladas, dará derecho opcional a GASES DEL ORIENTE S.A E.S.P. o a quien legalmente sus derechos representen a dar por terminado el presente contrato o demandar jurídicamente su resolución y sin que en tal evento GASES DEL ORIENTE S.A E.S.P. quede obligada a devolver al SUSCRIPTOR o usuario las sumas que este haya pagado, las cuales quedarán de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. por concepto de indemnización de perjuicios que desde ahora se pacta.

Adicionalmente podrá ponerse fin al contrato, previo el pago de todas las obligaciones causadas a favor de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. por parte del SUSCRIPTOR o usuario en los siguientes casos:

- a. Por un mutuo acuerdo de las partes siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello.
- b. Por solicitud del SUSCRIPTOR o usuario, siempre que no afecte a terceros, presentada con dos (2) meses de anticipación, a la fecha a partir de la cual se desea la terminación, previo el pago de todas las obligaciones causadas a favor de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. por parte del SUSCRIPTOR y/o usuario; lo anterior, salvo cuando el inmueble se encuentre habitado por un tercero, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito del mismo.
- c. Por parte del SUSCRIPTOR o usuario cuando GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. incurra en falla en la prestación del servicio.
- d. Por los demás motivos establecidos en la ley

46. CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO:

a) Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al SUSCRIPTOR, éste debe eliminar su causa y pagar.

- i. La deuda y los intereses generados.
- ii. Las indemnizaciones que defina el juez competente.
- iii. Los cargos de reconexión o reinstalación, según el caso.
- iv. Todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento que sea necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.

b) Los costos de las modificaciones o adecuaciones de la acometida y la red interna, y ubicación del medidor, cuando se requieran, previo concepto técnico.

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

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

PARÁGRAFO 2: Cuando la localización del equipo de medida de un SUSCRIPTOR o usuario ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrá exigir, como condición para la reconexión del servicio, el cambio en la localización del equipo de medida, a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble a costa del SUSCRIPTOR o usuario.

Para efectos de restablecimiento del servicio GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. cobrará los cargos de reconexión y de reinstalación los cuales estarán publicados en la página web de Gases del Oriente S.A. E.S.P., www.gasesdeloriente.com.co

PARÁGRAFO 3: La reconexión o reinstalación del servicio en caso de suspensión o corte solo podrá efectuarse por personal autorizado por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. y en ningún caso por el SUSCRIPTOR o usuarios, aunque haya cesado la causa que originó la suspensión o corte.

47. TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO POR PARTE DEL SUSCRIPTOR O USUARIO, POR CAMBIO DE COMERCIALIZADOR:

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

Para el efecto, el SUSCRIPTOR o usuario dará aviso con al menos un periodo de facturación de antelación.

CAPITULO X

DE LAS FACTURAS

48. MERITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:

Las facturas expedidas por GASES DEL ORIENTE 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 dentro del contrato, al arbitrio de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., sin perjuicio de la aplicación de las demás sanciones legales y contractuales a que haya lugar. GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrá iniciar el cobro ejecutivo en caso de mora en el pago de una o más facturas.

49. RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA CONSTITUIR EN MORA:

La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, el SUSCRIPTOR y el Usuario renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora, y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de la deuda.

50. CLAUSULA DE ACELERAMIENTO:

En caso de mora del SUSCRIPTOR y/o usuario en el pago de una o más de las cuotas fijadas mediante acuerdos por concepto de consumo, cargo fijo, cargo por conexión, trabajos varios, cargos por reconexión, cargos de reinstalación, o cualquier otro concepto que de acuerdo a lo estipulado con el SUSCRIPTOR se le difiera, y tenga relación con el servicio público domiciliario, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrá declarar extinguido el plazo y hacer efectiva la totalidad de la obligación incorporada en la respectiva factura.

51. CONTENIDO DE LAS FACTURAS:

Las facturas de cobro que expida GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. contendrá como mínimo la siguiente información:

RAZÓN SOCIAL, NIT, INDICACIÓN QUE ES ENTIDAD VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS, CÓDIGO DE USUARIO, NÚMERO DE CUENTA O CONTRATO, NOMBRE DEL SUSCRIPTOR, DIRECCIÓN DEL INMUEBLE DONDE SE PRESTA EL SERVICIO Y/O ESTAN INSTALADOS LOS MEDIDORES O EQUIPOS DE MEDICIÓN. MUNICIPIO, RUTA, ESTRATO SOCIOECONÓMICO, NUMERO MEDIDOR, CLASE DE USO DEL SERVICIO SEGÚN EL CONTRATO, PERIODO DE FACTURACIÓN DEL SERVICIO, CARGO FIJO, DESCRIPCIÓN DE LA LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO QUE SE FACTURA, EL FACTOR DE CORRECCIÓN DE LECTURA SI ES APLICABLE, EL CONSUMO NETO FACTURABLE UNA VEZ APLICADO EL FACTOR DE CORRECCIÓN, CAUSA DE COBRO DEL CONSUMO PROMEDIO, FECHA DE SUSPENSIÓN Y/O CORTE DEL SERVICIO, SALDO, VALOR VENCIDO, VALOR TOTAL A PAGAR, LECTURA ANTERIOR, LECTURA ACTUAL, CONSUMO (M3), PROMEDIO CONSUMO (M3), NUMERO DE FACTURA, ATRASOS, FECHA MÁXIMA DE PAGO OPORTUNO, LOS CARGOS EXPRESAMENTE AUTORIZADOS POR LA COMISIÓN DE REGULACIÓN, RECARGO POR MORA, SEÑALAMIENTO DE LA TASA DE MORA APLICADA, PUNTOS DE PAGO AUTORIZADOS, FINANCIACIÓN, CARGO POR CONEXIÓN, FORMA DE PAGO, VALOR DEL METRO CUBICO 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, LA CALIDAD DE AUTORETENEDORES, OTROS CONCEPTOS COBRADOS (GASODOMÉSTICOS, INSTALACIONES, FINANCIAMIENTOS).

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

PARÁGRAFO 2: Con la suscripción del presente contrato los usuarios autorizan a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. para que por medio de la factura, envíe cualquier clase de información

relacionada con la prestación del servicio público domiciliario, productos o promociones relacionados con este servicio o cualquier otra información relacionada con el objeto de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

52. REGLAS SOBRE LAS FACTURAS:

La factura sólo incluirá valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, o los expresamente autorizados conforme a la ley o a lo convenido con el usuario. No obstante, se podrá incluir los servicios de otras empresas de servicios públicos, con las cuales GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. haya celebrado convenios para su facturación conjunta. Todo de acuerdo con las tarifas autorizadas y publicadas conforme a lo establecido en la ley.

PARÁGRAFO 1. GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. procurará ofrecer facilidades para la adquisición de bienes y servicios y accesorios para instalaciones y equipos a gas por parte de sus SUSCRIPTORES y usuarios, en desarrollo del contrato de servicio público de distribución domiciliaria de gas combustible. Para el efecto, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrá convenir con aquellas personas que comercialicen bienes y servicios el cobro de los bienes y servicios por éstas vendidos o prestados a través de la factura de gas, en las condiciones, modo, tiempo y lugar que con ellos se pacte. No obstante, el cobro de tales bienes y servicios en el cuerpo de la factura de gas solo procederá cuando así lo consienta el SUSCRIPTOR o usuario.

PARÁGRAFO 2. Cuando en una misma factura se cobren distintos bienes y servicios, el SUSCRIPTOR o usuario podrá cancelarlos de manera independiente, salvo el servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico que no pueden hacerse en forma independiente. Con todo, las sanciones por no pago procederán únicamente respecto del bien o servicio que no se haya pagado oportunamente.

53. OPORTUNIDAD Y SITIO PARA LA ENTREGA DE LA FACTURA:

GASES DEL ORIENTE 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 SUSCRIPTOR o usuario y la fecha de entrega de la respectiva factura, no podrá ser superior a un período de facturación, salvo los casos en que medie mora del SUSCRIPTOR, caso en el cual podrán cobrarse los saldos insolutos de los períodos anteriores. Es derecho del SUSCRIPTOR o usuario recibir oportunamente la factura y así mismo GASES DEL ORIENTE 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 SUSCRIPTOR o usuario. A GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. le corresponde demostrar el cumplimiento de esta obligación. De no encontrarse el usuario en dicho lugar ésta se dejará en el sitio de acceso al inmueble. La factura podrá ser entregada personalmente, o por correo. El hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al SUSCRIPTOR y usuario de la obligación de pagar por el servicio recibido, En caso de no recibir la factura debe proceder a informarlo a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. y solicitar copia de la misma para proceder a su pago.

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

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

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

PARÁGRAFO 2: Las facturas que expida GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. deberán ser canceladas por el SUSCRIPTOR y/o usuario a más tardar en la fecha límite de vencimiento de la misma.

54. FALTA DE MEDICIÓN POR ACCIÓN U OMISIÓN:

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

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, GASES DEL ORIENTE 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 SUSCRIPTOR y/o usuario y aquellos en los cuales proceda la recuperación de consumos.

PARÁGRAFO 1: Corresponderá a GASES DEL ORIENTE 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: GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrá exigir a sus nuevos SUSCRIPTORES o usuarios que los equipos de medida estén localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

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

55. INTERÉS MORATORIO:

GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. cobrará intereses de mora a la tasa mensual máxima permitida, según certificación de la tasa de interés bancario corriente expedida por la Superintendencia Financiera, esto por el no pago oportuno de las facturas y/o alguno de los valores que allí se cobran, sin perjuicio que se pueda ordenar la suspensión del servicio. La imputación de pagos parciales se someterá a las reglas del código civil iniciando con los gastos de recaudo, luego intereses de mora, intereses corrientes y el saldo a capital

GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. cobrará intereses moratorios sobre los saldos reclamados cuando la decisión final ejecutoriada sea desfavorable al usuario; dichos intereses se aplicarán desde que la obligación se hizo exigible y hasta el momento del pago, salvo que GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. haya demorado injustificadamente la decisión y el usuario solicite se le exonere de dicha mora aportando las respectivas pruebas.

56. RESPONSABILIDAD POR EL PAGO:

El propietario o poseedor del inmueble, el SUSCRITOR y los usuarios son solidarios en el compromiso de pagar las facturas de cobro dentro del plazo señalado en la misma, excepto cuando pasados dos períodos de facturación sin que se haya realizado el pago y sin que medie culpa o dolo del suscriptor y/o usuario la empresa incumpla su obligación de suspender el servicio.

Para el pago de las facturas GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. dispondrá de una red de recaudo, y medios electrónicos, débito automático, pagos por internet, Banca Móvil, pagos en línea, pagos por cheque, pagos sin factura.

GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. celebrará convenios para el recaudo de las facturas con bancos, corporaciones, cooperativas, almacenes de cadena, entre otros que faciliten al SUSCRITOR y/o usuario el pago de las obligaciones con GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. Estos puntos de recaudo estarán publicados al respaldo de la factura, no obstante GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. no será responsable por los inconvenientes que puedan presentarse por atención deficiente, horarios, y en general cualquier situación irregular que afecte o dificulte el pago de las facturas en dichos establecimientos. GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. no se hará responsable por los pagos realizados por fuera de la red de recaudo.

57. COPIA DE LA LECTURA:

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

58. LIQUIDACIÓN DE LOS CONSUMOS Y FACTURACIÓN:

Para liquidar los consumos a los SUSCRITORES en cada período de facturación, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del período correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el SUSCRITOR o usuario.

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

a. A los SUSCRITORES o usuarios que acepten la instalación de medidores de prepago, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrá ofrecerles una disminución de los costos de comercialización, que tenga en cuenta el hecho de que estos SUSCRITORES no requieren de la lectura periódica del equipo de medida.

b. Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos, de los SUSCRITORES del respectivo conjunto habitacional.

c. Por solicitud expresa de la mayoría absoluta de los propietarios de un conjunto habitacional, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrá facturar directamente a cada SUSCRITOR o usuario la parte proporcional del consumo de las áreas comunes, aplicando los coeficientes de copropiedad

establecidos en el respectivo régimen de propiedad horizontal. La decisión de los copropietarios deberá constar en el acta de la asamblea en la cual se tomó la decisión.

Los ciclos de facturación serán decididos por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., conforme al tamaño de su mercado, sin que se requiera autorización previa alguna del SUSCRIPTOR o Usuario, sin embargo, se le comunicará la decisión al momento de su aplicación.

59. FACTURACIÓN Y COBRO:

Para la facturación y liquidación de los consumos GASES DEL ORIENTE 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.

60. PERIODO DE FACTURACIÓN:

Con excepción de los medidores de prepago, en las zonas urbanas GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. deberá efectuar la lectura de los medidores y expedir las facturas correspondientes. Los períodos de facturación para los SUSCRIPTORES o usuarios ubicados en las áreas urbanas serán mensuales o bimestrales.

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

61. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE:

Con excepción de los SUSCRIPTORES o usuarios con medidores de prepago, el consumo será el elemento principal del precio que se cobre al SUSCRIPTOR o usuario, el cual para su facturación por regla general se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo, o la lectura que suministre directamente el medidor, según la tecnología del mismo. Para tales efectos todos los usuarios deberán tener medidores, bien sea que lo suministre GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. o que sea adquirido por el SUSCRIPTOR o usuario, según las condiciones de negociación en cuyo caso deberá ser calibrado, sellado e instalado por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible tomar la lectura, ni medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, con base en el promedio calculado sobre los consumos normales de los seis períodos anteriores del mismo SUSCRIPTOR o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares o con base en aforos individuales sin perjuicio de la suspensión o corte del servicio. Igual procedimiento se podrá seguir para establecer el consumo cuando a un suscriptor o usuario se la haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración, o éste se encuentre defectuoso.

A partir del primer periodo de facturación, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. instalará un equipo de medida provisional en tanto se establece la necesidad de reparación o reemplazo del previamente existente.

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

El consumo facturable a ser recuperado, cuando se compruebe la existencia de anomalías o fraude por adulteración de los medidores y/o equipos del sistema de medición, se liquidará de conformidad con los artículos 68 y 69 del presente contrato.

GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrá emitir factura conjunta para el cobro de los diferentes servicios que hacen parte de su objeto y para aquellos prestados por otras empresas de servicios públicos, para los que han celebrado convenios con tal propósito.

62. CONSUMO FACTURABLE A SUSCRITORES O USUARIOS CON MEDIDOR DE PREPAGO:

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

63. CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRITORES O USUARIOS CON MEDICIÓN INDIVIDUAL:

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

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

SUSCRIPTOR, se entenderá que es omisión de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. la no colocación de los medidores.

64. CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES QUE CARECEN DE MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE TIPO TÉCNICO O DE SEGURIDAD O DE INTERÉS SOCIAL:

Con excepción de los inquilinatos, y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo SUSCRIPTOR o usuario deberá contar con equipo de medición individual de su consumo. El consumo facturable a SUSCRIPTORES o usuarios residenciales que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico o de seguridad se determinará, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo SUSCRIPTOR o usuario, o con base en los consumos promedio de SUSCRIPTORES o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. Este promedio será tomado de los SUSCRIPTORES o usuarios del mismo estrato que cuenten con equipo de medida considerando el mercado total de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. Para SUSCRIPTORES o usuarios no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales.

65. CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDICIÓN COLECTIVA:

El consumo facturable a SUSCRIPTORES o usuarios con medición colectiva se determinará así: Primero se establecerá el consumo colectivo con base en la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas. Luego se dividirá ese consumo entre el número de SUSCRIPTORES o usuarios.

66. CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES RESIDENCIALES LOCALIZADOS EN ZONAS DE ASENTAMIENTOS SUBNORMALES:

El consumo facturable a usuarios localizados en zonas de asentamiento subnormales o marginales, a los cuales se les presta el servicio mediante programas provisionales de normalización del mismo, y que no cuenten con medida individual, se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los SUSCRIPTORES o usuarios del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentren ubicados los usuarios atendidos por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., o en la forma que establezca la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG.

67. ABONO A FUTURAS FACTURACIONES:

El SUSCRIPTOR o usuario podrá efectuar abonos a futuras facturaciones de acuerdo a las condiciones previamente establecidas por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. y aceptadas por aquel.

68. PROHIBICIÓN DE EXONERACIÓN:

De acuerdo con lo dispuesto con el artículo 99 de la Ley 142 de 1994, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. no podrá exonerar a ningún SUSCRIPTOR del pago de la prestación del servicio.

69. SUMAS CONTROVERTIDAS:

Las sumas controvertidas por el SUSCRIPTOR, si son confirmadas por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. generan a cargo del SUSCRIPTOR el pago de intereses causados por el tiempo en que duró la controversia.

70. INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: (Clausula modificada temporalmente por el anexo 4, Pag 87)

Para la elaboración de la factura, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., realizará las investigaciones que correspondan para establecer la causa de una desviación significativa del consumo del usuario evidenciada en el presente periodo de facturación respecto del promedio de sus consumos anteriores.

GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. realizará en caso de ser necesarias las visitas o pruebas técnicas que se requieran para determinar la causa que originó la desviación que se detectará en la revisión.

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

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

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

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

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

71. REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS:

Con la celebración del presente contrato y durante la vigencia del mismo y hasta tanto existan saldos insolutos a cargo del SUSCRIPTOR, usuarios, propietario y/o poseedor por cualquier concepto, este autoriza a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. para consultar, solicitar, procesar, reportar y divulgar a las centrales de riesgo financiera o cualquier otra entidad que maneje o administre datos de las entidades financieras o de solvencia patrimonial y crediticia con los mismos fines toda la información referente al comportamiento comercial o crediticio, especialmente con todas las operaciones activas de crédito celebradas o que celebre en el futuro. Para estos efectos GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. deberá dar aplicación a las normas legales.

CAPITULO XI

DE LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMACIONES Y RECURSOS

72. QUEJAS, PETICIONES, RECLAMACIÓN Y RECURSOS:

El SUScriptor o usuario tendrá derecho a presentar quejas, peticiones o recursos a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. cuando a bien tenga hacerlo. Estas se podrán presentar sin formalidad alguna en las oficinas de peticiones, quejas y recursos (Servicio al Cliente) de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. pero el SUScriptor y/o usuario deberá informar por lo menos el número de código, número del medidor, dirección y nombre.

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

- i. La designación de la autoridad a la que se dirige.
- ii. Los nombres y apellidos completos del SUScriptor o usuario y de su representante, apoderado o persona autorizada para el trámite, con indicación del documento de identidad, la dirección de notificación y el teléfono de contacto.
- iii. El objeto de la petición.
- iv. Las razones en que se apoya.
- v. La relación de los documentos que se acompañan.
- vi. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.
- vii. Indicar el código de identificación o el número del medidor o copia de la factura.
- viii. Indicar la dirección de notificación o el correo electrónico para el efecto.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes contenidas en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011. Ley 1755 de 2015.

73. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y PETICIONES:

Las quejas, reclamaciones y peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito. En cualquier caso, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. las resolverá por escrito. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado el receptor la expedirá en forma sucinta. Si la queja, reclamación o petición hubiere sido presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, la cual quedará en poder del reclamante.

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

Las peticiones, reclamaciones y quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial. Estas se tramitarán por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. teniendo en cuenta las normas sobre el Derecho de Petición. Las quejas, reclamaciones y peticiones se tramitarán sin formalidades en las oficinas de peticiones, quejas y recursos (Servicio al Cliente).

74. PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS:

Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

- a) Contra los actos de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. con los cuales ésta niegue la prestación del servicio y, contra los de suspensión, terminación, corte y facturación, procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la Ley. El recurso de reposición se interpondrá por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que las empresas pongan el acto en conocimiento del SUScriptor o usuario, ante la empresa GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. radicándola en la oficina de peticiones, quejas y recursos (Servicio al Cliente).
- b) No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión terminación y corte si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
- c) El recurso de reposición contra los actos que resuelven las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.
- d) Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque emplee un mandatario.
- e) GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. No exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición o queja relacionada con esta. Sin embargo, para interponer recursos contra el acto que decida la petición o queja, el SUScriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación, o del promedio del consumo de los últimos seis (6) periodos.
- f) Las normas sobre presentación trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que en cuanto la Ley no disponga otra cosa, se procederá de acuerdo con tales costumbres.

75. TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS:

Para responder las quejas, peticiones y recursos GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, sin desconocer el correspondiente a la notificación y salvo que se demuestre que el SUScriptor y usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable al SUScriptor o usuario. Vencido este término, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. expedirá, dentro de las 72 horas siguientes, el correspondiente acto en que reconozca al usuario los efectos del silencio administrativo positivo.

La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo, procede únicamente dentro de los supuestos normativos contenidos en la Ley 142 de 1994 y en ningún caso como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables, caso en el cual debe acudir a los recursos que por ley proceden.

76. RECURSO DE APELACIÓN:

El recurso de apelación solo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición, y aunque puede presentarse en escrito separado, debe interponerse en el mismo término ante GASES DEL

ORIENTE S.A. E.S.P, quien, una vez resuelto el recurso de reposición, enviará el expediente para que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios adelante el trámite del recurso de apelación.

77. DEL CONOCIMIENTO DE LAS DECISIONES:

GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., informará al **SUSCRIPTOR** o usuario, el contenido de la respuesta por escrito y de la siguiente manera:

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

b. MEDIANTE NOTIFICACIÓN PERSONAL: Las decisiones que pongan fin a una petición o recurso se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

Para el efecto, si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en la petición que el SUSCRIPTOR o Usuario estipularon en la petición, queja o recurso cuya respuesta se va a notificar, o en la que pueda obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y del envío se dejará constancia en el expediente para lo cual obrará como prueba la certificación de envío expedida por el servicio de mensajería utilizado para el efecto.

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

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

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

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

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

c. MEDIANTE NOTIFICACIÓN POR AVISO: 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 en la petición que el SUSCRIPTOR o Usuario estipularon en la petición, queja o recurso cuya respuesta se va a notificar, o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha

y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

El envío del Aviso se hará al día siguiente en que se cumplan los cinco (5) días siguientes al envío de la citación para notificación personal sin que ésta hubiera podido efectuarse. Del envío y entrega se dejará constancia en el expediente para lo cual obrará como prueba la certificación de entrega expedida por el servicio de mensajería utilizado para el efecto.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, o en casos en que el Aviso sea devuelto por motivos como: (i) La dirección no existe o está incompleta, (ii) El peticionario no reside en la dirección informada por él, y, (iii) No se cuenta con dato alguno de notificación; GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. procederá a publicar el Aviso con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En casos en que si bien la causal de devolución del Aviso no constituye desconocimiento de la información del destinatario pero sí implica que la misma no se efectúa por razones ajenas a la voluntad del prestador, como ocurre en los siguientes casos, a manera enunciativa: (i) Que el inmueble o predio, se encuentra cerrado, no hay nadie en el predio o predio desocupado; (ii) Fuerza mayor, como por ejemplo la identificación de una zona de alto riesgo o de difícil acceso; (iii) Aviso rehusado; (iv) La comunicación no ha sido reclamada en la dirección informada por el peticionario; GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., habiendo obrado con la debida diligencia en el envío del Aviso por los medios posibles, procederá a publicar el Aviso con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

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

78. AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR NOTIFICACIÓN.

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

CAPITULO XII

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

79. CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DERIVADAS DE ANOMALÍAS TÉCNICAS:

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

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

b. Adulteración, manipulación de redes y acometidas de GASES DEL ORIENTE S.A E.S.P., y/o conexiones No Autorizadas: Cuando El SUSCRIPTOR, usuario, propietario y/o poseedor que por sí o a través de interpuesta persona, de cualquier manera realice o permita a otro realizar una o varias conexiones no autorizadas por GASES DEL ORIENTE S.A E.S.P. o realice derivaciones de la red de distribución y/o de las acometidas beneficiándose de las mismas.

c. Auto - Conexión y/o auto - reconexión del servicio: Dado que GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. es la única autorizada para conectar el servicio, se considera violación al contrato cualquier conexión y/o reconexión que realice El SUSCRIPTOR, Usuario, Propietario, Poseedor y/o potencial usuario directamente o a través de un tercero.

d. Violación de la suspensión y/o corte del Servicio: Cuando El SUSCRIPTOR, usuario, propietario y/o poseedor de cualquier manera viole los mecanismos de suspensión y/o corte del servicio.

e. Uso distinto al declarado o convenido con GASES DEL ORIENTE S.A E.S.P. y/o modificación de la carga instalada superando la capacidad de registro del centro de medición: Se configura cuando se da un uso distinto al declarado o convenido por causas imputables al SUSCRIPTOR, usuario, propietario y/o poseedor

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

GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. con base en la facultad otorgada en el numeral 5.29 de la Resolución CREG 067 de 1995 podrá realizar revisiones a los equipos de medida e instalaciones ubicadas en el inmueble del SUSCRIPTOR, usuario y/o propietario, a fin de determinar el estado de funcionamiento, la capacidad instalada y el uso dado a los equipos; de la revisión se deberá levantar un acta técnica en la cual quede constancia del objeto de la misma y los resultados arrojados.

De igual manera procederá la verificación en el caso de investigaciones previas en los términos del artículo 149 de la Ley 142 de 1994.

Dichas revisiones se llevarán a cabo en presencia del usuario, poseedor y/o propietario del inmueble o de la persona que autorice, quien a su vez podrá estar acompañado por un técnico en la materia, derecho del cual se dejará constancia en el acta. En caso de que se requiera, se podrá retirar el medidor a fin de verificar su funcionamiento en un laboratorio certificado por la ONAC dejando un medidor provisional.

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

Si se decide acudir a una prueba de laboratorio, se indicará así en el acta y se procederá al retiro del equipo de medida. Deberá comunicarse de inmediato al usuario dicha decisión, informando además el laboratorio al que será llevado el equipo de medida y las condiciones del equipo en el momento en que se retira dejando en lo posible registro fotográfico. De todo lo anterior deberá dejarse constancia en el acta y el usuario deberá ser advertido de que puede solicitar presenciar las pruebas si así lo permite el protocolo del laboratorio.

El Usuario podrá verificar que se trate de un laboratorio debidamente acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio y/o el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia.

Una vez proferido el dictamen, si éste concluye que el equipo de medida no registra medida o que existiendo ésta se presenta error negativo en la medida, se le comunicará al usuario, con el fin de notificar los resultados del laboratorio y así mismo la decisión empresarial.

Una vez surtido este trámite antes descrito, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. procederá a dar conocimiento de la determinación y liquidación de los consumos no medidos, cuando se presente error o manipulación en el centro de medición que afectará en el registro del consumo, ya sea en la parte externa o interna del mismo; así como los gastos derivados de la investigación.

Para la determinación de la existencia de Gas Dejado de Facturar, los equipos de medida podrán ser retirados con ocasión de las siguientes causales que deberán constar el Acta Técnica: (i) desviación significativa, anomalías y/o irregularidades en el medidor (parte externa), (ii) prueba de litraje (explicar en qué consiste técnicamente), (iii) no registró consumo, medidor volteado.

En el evento que GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. tenga conocimiento de la posible comisión o existencia de una o varias anomalías, ésta procederá a iniciar una investigación administrativa en contra del SUSCRIPTOR, usuario, propietario y/o poseedor, para que éste ejerza su derecho de defensa y contradicción, del cual puede hacer uso dentro de los cinco (5) días siguiente a su notificación, indicándole, como mínimo los hallazgos, y anomalías detectadas, las pruebas recaudadas, las conductas consideradas violatorias del contrato, y el término para pronunciarse. El SUSCRIPTOR, usuario, propietario y/o poseedor, tendrá(n) cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de notificación del pliego de cargos, para presentar sus descargos por escrito y aportar o solicitar la práctica de pruebas.

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

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

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

Una vez surtido este trámite y vencido el periodo de pruebas, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. emitirá la decisión mediante Resolución, la cual deberá ser notificada personalmente o en su defecto por Aviso al SUSCRIPTOR, usuario, propietario y/o poseedor, informándole sobre los recursos a que tiene derecho, (reposición y apelación) conforme lo descrito en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994; los demás actos expedidos en la actuación serán comunicados.

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

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

81. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE NO MEDIDO O REGISTRADO POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:

En el evento que se establezca la existencia de volúmenes de gas que no fueron medidos, como consecuencia de la existencia de anomalías que impidieran el registro de dichos consumos, estos serán determinados por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. teniendo en cuenta los siguientes métodos, de acuerdo a las circunstancias especiales en que se encuentre el SUSCRIPTOR y/o usuario:

a. La carga o capacidad instalada, multiplicada por el factor de utilización, el cual se aplicará de acuerdo con las tablas definidas por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. en los ANEXOS 2 y 3 de este contrato; de acuerdo al uso del servicio, por el valor del metro cúbico (m³) vigente a la fecha de su liquidación y los días y/o meses a recuperar.

b. El promedio del mismo Usuario. Después de la instalación del medidor de prueba, se toma registro de la lectura y se establece el promedio de consumo del periodo a facturar, tomando el consumo estimado del servicio, este promedio se multiplicará por los días que el medidor no registró consumo, multiplicándolo por el valor del metro cúbico vigente a la fecha de liquidación.

c. Cuando no sea posible tomar la carga instalada; el consumo se liquidará de acuerdo con el promedio del estrato socioeconómico, la actividad comercial o la actividad industrial y en su defecto con base en promedio de SUSCRIPTORES y/o usuarios que estén en circunstancias similares. Los consumos serán calculados con las tarifas vigentes al momento de la liquidación.

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

PARÁGRAFO 2: El término de duración de la anomalía será el que se establezca en el respectivo proceso administrativo; de no poder determinarse, este se contabilizará desde el momento en que se evidencie una desviación significativa de consumo o desde el momento en que se presente la variación entre el consumo promedio de la carga instalada encontrada en el predio y el consumo registrado en la facturación. Ante la presencia de variaciones constantes en el consumo, se calculará desde el momento en que se infiera que se presentó la anomalía.

Una vez quede en firme el acto que resuelve la actuación GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. cobrará el valor ya liquidado incluyéndolo en la factura del servicio público o en cualquier otro medio idóneo para ello, eventos en los cuales GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrá exigir la cancelación previa de dichas sumas, pues se trata de un valor que ya no podrá ser objeto de recurso por encontrarse en firme.

PARÁGRAFO 1. En caso que GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. decida iniciar la actuación administrativa contra el presunto inmueble infractor, y en aquellos casos donde sea aplicable, ésta podrá retener por todo el tiempo que dure la actuación administrativa el equipo de medición retirado, por constituir prueba ante las autoridades judiciales y administrativas.

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

PARÁGRAFO 3: En caso de acometidas directas el SUSCRIPTOR y/o usuario deberá además asumir el valor de la excavación y reposición de materiales a que haya lugar.

PARÁGRAFO 4: El cobro de los valores aquí descritos se hará sin perjuicio del derecho que le asiste a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. de suspender el servicio y cuando sea reincidente, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrá realizar el corte del mismo y dar por resuelto el contrato de prestación de servicio.

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

CAPÍTULO XIII

FRAUDE EN DOCUMENTACIÓN Y FALSIFICACIÓN DE SELLOS E INDUCCIÓN A ERROR

82. FRAUDE EN DOCUMENTACIÓN Y FALSIFICACIÓN DE SELLOS:

Cuando El SUScriptor, usuario, propietario y/o poseedor, adultere, altere, coloque sellos falsos, anule o modifique la factura del servicio, los recibos o comprobantes de pago y en general cualquier documento que pueda en alguna forma afectar los intereses de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., se cobrará a título de pena, el valor correspondiente a cinco (5) veces el valor de la factura o documento adulterado. Lo anterior sin perjuicio del derecho que le asiste a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. de suspender el servicio.

83. INDUCCIÓN A ERROR:

El SUScriptor, usuario, propietario y/o poseedor, que induzca o mantenga en error a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. o permita, tolere o autorice que otro lo haga, incluyendo a título enunciativo, estampar sellos que no correspondan al de las entidades recaudadoras autorizadas por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., falsificar comprobantes de pago, certificados de pago por vía electrónica, falsificación de certificados de conformidad, informe de inspección y/o de competencia laboral, se hará responsable por el pago de los perjuicios que con tal conducta se cause a un tercero, al mismo SUScriptor, usuarios y/o poseedor, y a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., sin perjuicio de las acciones civiles y penales que contra este procedan. En el evento que se reincida en la comisión de esta conducta, la multa a aplicar será el doble de las antes indicadas según cada caso.

84. SANCIÓN POR CHEQUES DEVUELTOS:

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

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

CAPITULO XIV

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

85. GARANTÍAS:

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

86. DENUNCIO DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO:

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

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

PARÁGRAFO 2: Para efectos del presente numeral entiéndase por garantías o fianzas las siguientes: depósitos en dinero a favor de GASES DEL ORIENTE S.A E.S.P., garantías constituidas u otorgadas ante Instituciones Financieras o Fiduciarias, póliza de seguros, fiador, endoso de títulos y/o garantías, fiducia y encargo fiduciario.

PARÁGRAFO 3: El propietario, poseedor y/o arrendador mantendrán la solidaridad sobre todo concepto inherente al servicio público domiciliario, instalaciones internas, entre otros, que hayan sido facturados por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. con anterioridad a la Denuncia del Contrato de arriendo.

87. REQUISITOS FORMALES PARA EL ESTUDIO DE LA GARANTÍA:

El arrendador y/o arrendatario al momento de la denuncia del contrato de arrendamiento deberán aportar los siguientes documentos, con el fin de que GASES DEL ORIENTE S.A E.S.P. proceda a realizar el estudio y análisis de la(s) garantía(s):

a. Formato de Denuncia de Contrato de Arriendo, debidamente diligenciado.

- b. Fotocopia Contrato de Arriendo.
- c. Fotocopia Cedula del Arrendador
- d. Fotocopia Cedula de los Arrendatarios
- e. Original de la Póliza de Garantía
- f. Copia al Carbón del Depósito de Dinero
- g. Fotocopia Cedula de los Coarrendatarios
- h. Certificado de Tradición del inmueble, con menos de treinta (30) días de expedición.
- i. Que el inmueble se encuentre al día en el pago de la última facturación.
- j. La garantía debidamente constituida, junto con los documentos exigidos en el formato para cada tipo de garantía.

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

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

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

88. VALOR DE LA GARANTÍA O DEPÓSITO:

El valor de la garantía o depósito no podrá exceder dos veces el valor del cargo fijo, más dos veces el valor por consumo promedio del servicio por estrato en un período de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato en un período de facturación se realizará utilizando el consumo promedio del estrato al cual pertenece el inmueble a ser arrendado de los tres últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%). Este valor será informado en las oficinas de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

PARÁGRAFO 1: En aquellos casos donde el consumo del inmueble se encuentre por encima del promedio para el estrato asignado al momento de la Denuncia del Contrato de Arriendo, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. podrá determinar el valor de la garantía de acuerdo con los promedios de consumo del arrendatario, considerando los tres últimos períodos de facturación del mismo; según el promedio real de cada inmueble.

GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., para la determinación del valor de la garantía de arrendatarios nuevos que habiten inmuebles que se encuentren con consumo por encima del promedio para el estrato, de manera temporal y hasta tanto se cuente con el valor de los tres periodos de consumo, determinara el valor de la garantía con base en el promedio de los tres últimos periodos de facturación del inmueble. Una vez se haya podido determinar el valor promedio de los citados tres períodos de

facturación del arrendatario, se informará al Arrendador y al usuario en el inmueble objeto de denuncia, para que adecue el valor de la misma. El costo de la modificación, adecuación y/o ajuste será por cuenta del arrendatario, quien deberá una vez sea informado, proceder a su modificación.

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

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

89. DURACIÓN DE LA GARANTÍA:

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

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

90. CAUSALES DE RECHAZO DE LAS GARANTÍAS:

A continuación, se relacionan, a título enunciativo, las causales que podrán implicar el rechazo de las garantías presentadas ante GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.:

- a.** Que la(s) garantía(s) sea(n) inferior(es) al valor establecido en la ley y el contrato de condiciones uniformes.
- b.** Que el servicio del inmueble se encuentre suspendido por cualquiera de las causales establecidas en la ley y el contrato de condiciones uniformes, salvo que el motivo de la suspensión sea subsanado al momento de la denuncia del contrato de arrendamiento.
- c.** Que el Formato de Denuncio del Contrato de Arrendamiento no sea diligenciado correctamente y no sea suscrito tanto por arrendador como por arrendatario.
- d.** Que las pólizas de Seguros, garantías constituidas u otorgadas ante Instituciones financieras o fiduciarias y, cualquier otra garantía expedida por entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera exija que GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., deba realizar algún pago, erogación parcial o total, tales como deducibles, cargos por manejo y rendimiento, entre otros, para hacer exigible la

garantía, o contemple la cláusula de exclusión o exclusiones que impidan ejecutar completamente la garantía.

e. Que el contrato denunciado ante GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. no sea de arrendamiento para vivienda urbana, o que el uso dado al servicio público domiciliario de Gas combustible sea aquel que la regulación denomina como No Residencial (Comercial) o que funcione un negocio.

f. Que al momento de la denuncia no se acredite la propiedad del inmueble arrendado por parte del Arrendador.

g. Todas las demás situaciones que no tenga la(s) garantía(s) suficientes, exigida(s) en la Ley para respaldar las obligaciones del Arrendatario ante GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

91. VIGENCIA DE LAS GARANTÍAS:

La vigencia de las garantías será igual al plazo del contrato de arrendamiento. Vencido el término inicial en caso de ser renovado, el arrendatario deberá renovar también la garantía, de conformidad con lo aquí dispuesto. La(s) garantía(s) aceptadas por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. perderán sus efectos y por lo tanto se volverá al régimen de solidaridad establecido en la Ley 142 de 1994 y sus normas modificatorias, cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:

a. Que al vencimiento del término del contrato de arrendamiento denunciado el Arrendatario y/o Arrendador no informe sobre la renovación del contrato y/o no renueve(n) ante GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. la(s) garantía(s) entregadas al momento de la denuncia del contrato.

b. Que la entidad financiera o aseguradora, vigilada por la Superintendencia Bancaria, sea intervenida o entre en proceso de liquidación obligatoria, que restrinja o dificulte seriamente el pago de sus obligaciones y el arrendatario no sustituya la garantía, evento en el cual se encontrará incurso en causal de suspensión del servicio de conformidad con lo señalado en la ley y parágrafo 3° del inciso 2 del anexo 2 del contrato de condiciones uniformes.

c. Que el Arrendador y/o Arrendatario notifique por escrito a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. la terminación del contrato de arrendamiento.

d. Cuando el Arrendatario desarrolle en el inmueble de manera total o parcial, un uso diferente al residencial.

e. Cuando el Contrato de Arrendamiento termine antes de la fecha reportada en la denuncia.

92. PROCEDIMIENTO EN CASO DE MODIFICACIÓN EN EL USO DEL SERVICIO DE GAS COMBUSTIBLE:

Si durante la ejecución del contrato de arrendamiento el arrendatario sin autorización de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., modifica el servicio de Gas combustible procederá de la siguiente manera:

a) GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., suspenderá inmediatamente la conexión no autorizada.

b) GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., remitirá comunicaciones tanto al arrendador como al arrendatario, informándoles de la solicitud de cambio de uso que haga el arrendatario.

c) Si el arrendador autoriza la conexión del servicio no residencial cesará la vigencia de la garantía y se restablecerá la solidaridad prevista en la Ley 142 de 1994 sin perjuicio de la aplicación de las sanciones y/o indemnizaciones a que haya lugar conforme a lo dispuesto en las condiciones uniformes de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

CAPITULO XV

DE LA VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

93. TERMINACIÓN DEL CONTRATO:

Podrá ponerse fin al contrato, previo el pago de todas las obligaciones causadas a favor de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., por parte del SUSCRIPTOR o usuario:

- a)** Por un mutuo acuerdo de las partes siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello.
- b)** Por parte de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. cuando se compruebe fraude del SUSCRIPTOR o usuario, respecto de la solicitud del servicio, facturación, pago, o en el servicio mismo.
- c)** Por solicitud del SUSCRIPTOR siempre que no afecte a terceros, presentada con dos (2) meses de anticipación, a la fecha a partir de la cual se desea la terminación, previo el pago de todas las obligaciones causadas a favor de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., por parte del SUSCRIPTOR y/o usuario, o la suscripción de un acuerdo de pago y provisión de título que garantice el pago de las obligaciones insolutas.
- d)** Por la demolición del inmueble donde se recibe el servicio, sin perjuicio de los derechos de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. a petición de parte. Ocurrido esto, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. no podrá emitir factura alguna, salvo que tenga obligaciones pendientes por parte del SUSCRIPTOR, que no hayan sido satisfechas a la terminación del contrato.
- e)** Por parte del SUSCRIPTOR cuando GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., incurra en falla en la prestación del servicio.
- f)** Cuando quiera que el SUSCRIPTOR haya dado lugar al corte del servicio por parte de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.
- g)** Por la negativa del SUSCRIPTOR para que se realice la conexión al servicio por causas imputables a este, transcurridos dos (2) meses a partir de la fecha de vencimiento de los treinta (30) días hábiles con que cuenta GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. para conectarlo. En tal caso GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. cobrará al usuario el valor de los trabajos que hubiese realizado.
- h)** Por los demás motivos establecidos en la ley y la regulación.

94. VIGENCIA DEL CONTRATO:

Existe contrato de servicios públicos desde que GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. defina las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el PROPIETARIO o quien utilice el inmueble solicita recibir allí la prestación del mismo, si el solicitante y el inmueble se encuentra en las condiciones previstas por GASES DEL ORIENTE 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.

95. MODIFICACIONES:

GASES DEL ORIENTE 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 una vez sean divulgadas en la factura, o a través de medios de amplia circulación y serán obligatorias para las partes.

96. NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO:

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

Se 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 suscripción.

CAPITULO XVI

DE LAS DISPOSICIONES FINALES

97. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

Las diferencias que surjan entre GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterá a un trámite de amigable composición entre las Partes durante quince (15) días, al cabo de los cuales sin que se llegue a algún acuerdo, se dará un trámite conciliatorio realizado por las partes en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de la circunscripción de donde se presta el servicio, al cabo del cual, si arreglo alguno, las Partes quedarán en libertad de acudir a las instancias administrativas o jurisdiccionales que consideren pertinentes.

98. DELEGACIÓN:

El representante legal de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. delegará en el Coordinador de Servicio al Cliente de la compañía las facultades para que conteste peticiones, quejas y reclamos, así como para resolver recursos en nombre de la misma en desarrollo de la ejecución del contrato, el nombre se comunicará periódicamente a la Superintendencia de Servicios y a la Comisión de Regulación.

99. CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Las condiciones técnicas para la prestación del servicio estarán sujetas a lo que para el efecto se disponga en el Código de Distribución, y en las demás normas pertinentes.

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

100. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

El SUScriptor y/o Usuario de forma inequívoca, libre, consciente y expresa e informada autoriza a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. y a sus vinculadas para realizar el almacenamiento, uso, circulación, transferencia, transmisión de la información objeto de tratamiento de los datos personales recolectados en el desarrollo del presente contrato de prestación de servicio público, y los que llegase a registrar en la base de datos de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., en los términos establecidos en la ley 1581 de 2012 decretos reglamentarios y normas que la complementen, modifiquen y/o sustituyan y en la política de privacidad y tratamiento de datos personales de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

En tal virtud GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. sus filiales, subsidiarias, subordinadas, vinculadas, proveedores y contratistas en su condición de responsables y encargados usarán los datos personales obtenidos en desarrollo del presente contrato para los fines dispuesto en el presente contrato, y actividades propias y conexas de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., gestión de cartera, los programas de financiación no bancaria, mercadeo, publicidad, comercialización y promoción de sus productos, bienes y/o servicios. La recolección de la información pueda realizarse a través de medios idóneos tales como encuestas que permitan su posterior verificación y para ser utilizados como material probatorio, entre otras.

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

101. DISPOSICIÓN FINAL:

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

CLAUDIA PATRICIA LAGUADO ESCALANTE

GERENTE

NIT.890.503.900-2

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS- SSPD

No. ÚNICO DE REGISTRO 2-54001000-5

TITULO III

ANEXOS

ANEXO 1

COSTOS DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN POR ANOMALÍAS TÉCNICAS

USUARIO	COBRO
RESIDENCIAL	MEDIO (0.5) SMMLV
COMERCIAL	UN (1) SMMLV
INDUSTRIAL	UNO Y MEDIO (1.5) SMMLV

Los anteriores valores se cobrarán sin perjuicio de las acciones civiles o penales que pueda adelantar GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

ANEXO 2

FACTORES DE UTILIZACIÓN DE USOS COMERCIALES

FACTORES DE UTILIZACIÓN DE USOS COMERCIALES		
ACTIVIDAD COMERCIAL	FACTOR DE UTILIZACIÓN POR DÍA (HORAS)	DÍAS AL MES DE TRABAJO
Asadero	7	27
Avicultura	5	24
Bizcochería	5	20
Cafetería	6	25
Casa de Comunidad	4	24
Clínica	4	28
Club	6	20
Comercializadora de café	8	18
Comidas rápidas	8	27
Fábrica de alimentos	5	22
Fábrica de arepas	5	24
Fábrica de confecciones	14	22
Fábrica de veladoras	6	23
Hotel	7	25
Instituto Educativo	6	20
Lavandería	5	22
Metalmecánica	7	8
Panadería	6	24
Papelería	3	28
Pizzería	8	28
Planta deshidratadora	8	4
Planta procesadora	6	24
Restaurante	7	26
Secadero	3	10

ANEXO 3

FACTORES DE UTILIZACIÓN DE USOS RESIDENCIALES

FACTORES DE UTILIZACIÓN DE USOS RESIDENCIALES		
TIPO DE ARTEFACTO	FACTOR DE UTILIZACIÓN POR DÍA (HORAS)	DÍAS AL MES DE TRABAJO
Estufa con horno de 1 puesto	2	28
Estufa con horno de 2 puestos	3	28
Estufa con horno de 3 puestos	3	28
Estufa con horno de 4 puestos	3	26
Estufa con horno de 5 puestos	3	26
Estufa sin horno de 1 puesto	4	25
Estufa sin horno de 2 puestos	2	24
Estufa sin horno de 3 puestos	3	26
Estufa sin horno de 4 puestos	3	26
Estufa sin horno de 5 puestos	3	28
Calentador	3	12

ANEXO 4

Modificación temporal de la definición de Desviación significativa y la Cláusula 70

Se modifica temporalmente la definición de Desviación significativa y el contenido de la cláusula 70 del contrato con condiciones uniformes de Gases del Oriente S.A E.S.P, de conformidad a lo establecido en la resolución CREG 105 007 de 2024, modificada por la resolución CREG 105 008 de 2024.

Esta modificación estará vigente desde el 24 de Julio de 2024 y hasta que se produzca una decisión definitiva por parte de la CREG con base en la decisión del Consejo de Estado respecto de la solicitud de nulidad parcial del aparte del parágrafo 1 del artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997, que indica “los porcentajes que fijen las empresas en las condiciones uniformes del contrato”.

CAPÍTULO I DEFINICIONES

0...
DESVIACION SIGNIFICATIVA DE CONSUMO: Es el aumento o reducción del consumo en un período de facturación en comparación con el consumo promedio de los últimos doce (12) periodos anteriores al mes del análisis y que tengan consumo diferente a cero (0), si la facturación es mensual o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es bimestral o de los últimos cuatro (4) períodos si la facturación es trimestral. Los criterios para determinar si existe o no desviación significativa, y el procedimiento para su investigación, se encuentran plasmados en la cláusula 70 del presente contrato con condiciones uniformes.

...()

CLAUSULA 70 - INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:

Para elaborar las facturas, es obligación de las empresas adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores.

Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos conforme al siguiente procedimiento:

1.Base de información: Se utilizará la información de los consumos reales del usuario de las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero, si la facturación es mensual o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es bimestral o de los últimos cuatro (4) períodos si la facturación es trimestral.

2.Tratamiento de la información: Cada uno de los consumos reales entendido como la diferencia de las lecturas del medidor, correspondientes a las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero se normalizarán a meses de treinta (30) días, dividiendo el consumo facturado en cada mes, entre el número de días efectivamente facturados, y luego el resultado se multiplicará por treinta (30), si la facturación es mensual o por sesenta (60) si la facturación es bimestral o por noventa (90) si la factura es trimestral.

3. Con los valores obtenidos en el numeral anterior, se calculará el promedio simple del consumo del usuario, el cual se tomará como el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación, el cual es diferente al consumo promedio definido en el artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adiciona o sustituya.

4. A partir de los valores obtenidos de los numerales dos y tres anteriores, se calculará la desviación estándar poblacional, la cual se determina conforme a lo siguiente:

- a) Se calcula para cada periodo histórico de facturación, el cuadrado de la diferencia de cada consumo normalizado, obtenido en el numeral 2, con respecto al consumo promedio histórico para desviación significativa resultante de la aplicación del numeral 3.
- b) Se realiza la sumatoria de los valores resultantes en el literal a).

- c) El resultado del literal b) se divide entre el número total de datos analizado (12, 6 ó 4 según corresponda).
- d) La desviación estándar poblacional corresponderá al cálculo de la raíz cuadrada del valor obtenido en el literal c).

El valor resultante corresponderá a la desviación estándar para el periodo de facturación en análisis.

5. Definición de límites para determinar el inicio de la investigación por desviaciones significativas:

5.1. El límite superior para el periodo de facturación de análisis del suscriptor o usuario corresponderá al consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación más tres (3) desviaciones estándar.

5.2. El límite inferior para el periodo de facturación del usuario corresponderá al máximo entre cero y el resultado de tomar el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación y restarle tres (3) desviaciones estándar.

6. Serán indicadores de inicio de investigaciones por desviaciones significativas los siguientes:

6.1. El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite superior calculado anteriormente para cada periodo, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea superior a 100, será obligación de la empresa iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.

6.2. El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite inferior calculado anteriormente para cada periodo, siempre y cuando este sea mayor a cero, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea menor al 100, la empresa podrá iniciar un proceso de investigación por desviación significativa. En este caso la empresa podrá decidir si realiza o no la investigación por desviación significativa de acuerdo con los parámetros establecidos en el presente contrato, situación que será informada al usuario con la remisión de la factura.

En los periodos de facturación siguientes al que se inicie una investigación por desviaciones significativas de consumo del usuario, solo se realizará nuevamente el procedimiento definido en este artículo una vez la empresa encuentre la causa de la desviación, ajuste los consumos del periodo en investigación y los consumos de los periodos siguientes según sea el caso.

Siempre que se inicie una investigación por desviación significativa la Empresa deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.

La empresa estará exceptuada de realizar la visita cuando compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada; lo cual deberá ser debidamente informado al usuario en documento anexo a la factura o al interior de ella, para que este pueda ejercer su derecho a la defensa y en caso de considerar necesaria la visita el usuario podrá solicitarla y la empresa estará obligada a realizarla.

7. Proceso de analítica de datos definido por Gases del Oriente S.A E.S.P

De conformidad a lo descrito en el párrafo anterior, a continuación, la empresa ha definido el proceso de analítica de datos así:

7.1 Consideraciones para el Análisis

El análisis en oficina tomará en cuenta los siguientes factores:

- Historial de consumo del usuario
- Características de la vivienda

- Consumo promedio de usuarios con perfiles similares

7.1.1 Usuarios con desviación significativa y consumo anterior a la desviación con consumo Cero (0)

Para usuarios que presenten desviación de consumo y hayan registrado un consumo cero (0) en el período anterior, o su vivienda se encuentre deshabitada, se realizará un análisis en oficina teniendo en cuenta las consideraciones del numeral 7.1 de la presente cláusula para determinar si su nuevo consumo está dentro de los parámetros normales. Si el análisis determina que el consumo es normal, no se programará una visita técnica.

7.1.2 Usuarios Residenciales con Desviación y Consumo Posterior a Suspensión. Para usuarios residenciales con desviación de consumo posterior a una suspensión, se realizará un análisis exhaustivo en oficina teniendo en cuenta las consideraciones del numeral 7.1 de la presente cláusula y con base en los resultados del análisis, se programará una visita técnica presencial si se identifican indicios que ameriten una evaluación más profunda.

7.1.3 Máximo Consumo de los Últimos 12 Meses. Si la desviación de consumo es inferior al consumo máximo registrado en los últimos 12 meses por el usuario, no se requerirá la realización una visita técnica.

7.1.4 Usuarios con Desviación Posterior a Impedimento de lectura. Usuarios que presenten desviación de consumo posterior a un impedimento de lectura y cuyo consumo no supere dos veces el promedio del estrato (residencial y no residencial) no serán programados para visita técnica.

7.1.5 Usuarios Estacionales. No se programará una visita técnica para usuarios estacionales que se encuentren registrados en la página web www.gasesdeloriente.com.co de la empresa o cuya estacionalidad se haya determinado a través de un modelo de análisis estadístico.

7.2 Notificación al usuario y derecho a la defensa

Los usuarios que cumplan con los criterios establecidos en los numerales anteriores no serán programados para una visita técnica. En tal caso, se notificará al usuario mediante mensaje en la factura, informándole que puede solicitar la revisión técnica si lo considera necesario.

PARÁGRAFO 1: LA EMPRESA realizará las visitas o pruebas técnicas que se requieran para determinar la causa que originó la desviación que se detectará en la revisión. La visita podrá realizarse de manera exclusiva para determinar la causa, o podrá coincidir con la práctica de otra visita que se realice por solicitud del **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** dentro del mismo periodo de facturación, por consumo alto.

PARÁGRAFO 2: Si el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** no permite la realización de la visita y la práctica de la prueba en dos (2) ocasiones, se levantará acta dejando constancia de dicha situación y se procederá a cobrar el consumo medido, incluyendo el consumo no facturado durante el proceso de investigación, lo anterior sin perjuicio de las reclamaciones que el **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** tiene derecho a realizar por este concepto.

PARÁGRAFO 3: Mientras se establece la causa de desviación del consumo, **LA EMPRESA** determinará el consumo con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, o con los consumos promedios de los **SUSCRIPTORES y/o USUARIOS** en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual.

PARÁGRAFO 4: Una vez aclarada la causa de la desviación, **LA EMPRESA** procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al **SUSCRIPTOR y/o USUARIO** según sea el caso, en el siguiente período de facturación.