CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE GAS NATURAL

En este Contrato las expresiones CUSIANAGAS y/o LA EMPRESA significan la sociedad GASES DEL CUSIANA S.A.S EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS CUSIANAGAS S.A.S E.S.P BIC., que opera bajo la modalidad de sociedad por acciones simplificada de acuerdo con las leyes colombianas, con domicilio principal en la ciudad de Yopal, identificada con el NIT 800218682-2 y _____ en adelante el "SUSCRIPTOR", que indica la persona natural o jurídica con la que se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes que responde a sus necesidades, para la prestación del servicio público de distribución y/o comercialización de gas combustible por red para uso _____, *(Colocar categoría o clase para residencial)* a una capacidad máxima instalada de :

TIPO DE USO	**CAPACIDAD MÁXIMA INSTALADA**
RESIDENCIAL	3 m3/h
NO RESIDENCIAL	
Categoría 1	Menor a 6 m3/h
Categoría 2	De 6,01 a 15,09 m3/h
Categoría 3	De 16, a 24,9 m3/h
Categoría 4	De 25, a 42,9 m3/h
Industrial	Sujeta a la actividad que realice

A una presión de entrega de ____ libras por pulgada cuadrada, con una variación del 10% en la presión de entrega, en el inmueble ubicado en el municipio de _____ en el predio identificado con la nomenclatura urbana _____ barrio _____

Objeto: El contrato de prestación del servicio público de distribución y/o comercialización de gas domiciliario por red, es un contrato uniforme y consensual en virtud del cual CUSIANAGAS se obliga a prestar a un Suscriptor y/o Usuario a cambio de un precio en dinero pactado de acuerdo a la fórmula tarifaria definida por la autoridad competente, el suministro domiciliario de gas combustible, conforme a las condiciones uniformes definidas por CUSIANAGAS, para suministrar dicho servicio a un número indeterminado de usuarios o suscriptores, ubicados en: Yopal y todos aquellos municipios en donde CUSIANAGAS inicie la prestación del servicio, de acuerdo a sus planes de expansión. Harán parte de éste contrato no solo las estipulaciones escritas que en él se fijan por parte de CUSIANAGAS, sino que, además, las definidas por las leyes aplicables a la prestación de servicios públicos domiciliarios y aquellas que CUSIANAGAS aplique de manera uniforme a sus usuarios o suscriptores en la prestación del servicio objeto del presente contrato.

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

Para todos los efectos previstos en el presente contrato, cuando en alguna cláusula se utilicen los términos USUARIO, SUSCRIPTOR, PROPIETARIO Y/O POSEEDOR se entenderá que hace referencia a cualquiera de ellos. El usuario o suscriptor autoriza el uso de su información personal únicamente para situaciones relacionadas con el objeto contractual, suscrito en el contrato de condiciones uniformes..

Para constancia se firma el presente contrato y se hace entrega del mismo al suscriptor, quien confirma expresamente su recibido. Se firma en _____, a los _____ del mes de _____ de _____.

.

TITULO I

DEFINICIONES Y CONDICIONES

DEFINICIONES : Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público celebrado con CUSIANAGAS, se tendrán en cuenta las definiciones que han hecho la Ley 142 de julio 11 de 1.994, las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible "CREG", las Normas Icontec en lo que sea aplicable y las demás normas pertinentes. Sin embargo, para mejor comprensión a continuación se describen los términos de uso general y las definiciones más frecuentes.

ACOMETIDA: Derivación de la Red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la Acometida llega hasta el registro de corte general. Es de precisar que la válvula de corte se encuentra ubicada en el nicho de los medidores.

ACOMETIDA CLANDESTINA Y FRAUDULENTA: Cualquier derivación de la red local o de otra acometida de gas efectuada sin autorización de CUSIANAGAS.

ANOMALÍA: Situación o defectología evidenciada en la instalación interna y centro de medición, en la que no se ve comprometida la voluntad o conducta del usuario.

ARTEFACTO A GAS: Es aquel equipo que utiliza el gas como combustible y aprovecha la energía generada para producir calor, luz u otra forma de energía. Ejemplo: cocinas, calentadores, lámparas, calderas, acondicionadores de aire, quemadores, etc.

ASENTAMIENTO SUBNORMAL: Es aquel que no ha sido desarrollado por urbanizador responsable y cuya infraestructura de servicios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.

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

CARGO POR CONEXIÓN: Es el cargo que se cobra al usuario por una sola vez al momento de efectuar la conexión, para cubrir los costos involucrados en la conexión del inmueble al servicio. También podrá cobrarse cuando, por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura, siempre y cuando éstas correspondan a un plan de expansión de costo mínimo. Este cargo incluye los costos de la Acometida y del Medidor cuando sea suministrado por la Empresa. En el evento en que el Suscriptor y/o Usuario suministre el elemento de medición, la Compañía cobrará la instalación y puesta en servicio, dentro de lo cual se entenderá que están incluidos los demás accesorios del centro de medición. Las modificaciones a las condiciones existentes se tratarán como una conexión nueva.

CAPACIDAD INSTALADA: Máxima potencia expresada en KW, que puede suministrar una instalación, la cual depende de las especificaciones de diseño de la misma.

CERTIFICADO DE CONFORMIDAD: De acuerdo con el Decreto 2269 de 1993, es el 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.

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

CLOPAD: Comité Local para la Prevención y Atención de Desastres.

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

CONSUMO ANORMAL: Consumo que al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por CUSIANAGAS.

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 o usuarios con características similares, o con base en seguimientos individuales.

CONSUMO FACTURADO: Es el liquidado y cobrado al suscriptor o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible.

CONSUMO MEDIDO: Es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor o en la información de consumo que este registre, afectado por los factores recomendados por la AGA, según el tipo de medidor. También se incluirá los consumos registrados durante el proceso de cambio de medidor, que no fueron cobrados en periodos anteriores.

CONSUMO NO AUTORIZADO: Es el consumo realizado a través de una Acometida no autorizada por CUSIANAGAS o por la alteración o manipulación de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos.

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

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

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

CONTRIBUCIÓN: Cargo que de manera obligatoria deben cancelar los usuarios del servicio de gas pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial, los usuarios no residenciales, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expidan la Comisión de Regulación de Energía y gas y el gobierno nacional. La contribución es un recurso público nacional y se aplicará para subsidiar el pago de los consumos de subsistencia de los usuarios de estratos 1 y 2.

CORTE DEL SERVICIO: Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), y en el Contrato de Servicios Públicos, y en las normas que las modifiquen, adicionen o reformen.

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

DEFECTOLOGÍA: Como resultado de la actividad de inspección de la instalación interna, se puede determinar la existencia de un Defecto Crítico y Defecto No Crítico. Entiéndase también como cualquier anomalía que se pueda evidenciar con la revisión de la acometida y centro de medición.

DEFECTO CRÍTICO: Se entiende 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 en este Reglamento se describe, cuya valoración conduce a calificar que la instalación en servicio adolece de algún defecto severo que, según los criterios establecidos en la Resolución 90902 de 2013, debe conllevar a la suspensión inmediata del servicio de suministro del gas combustible al usuario por parte del distribuidor.

DEFECTO NO CRÍTICO: Se entiende 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 del Anexo 2 de la Resolución 90902 de 2013, el cual no conlleva el incumplimiento de los requisitos estipulados en la misma.

DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS: Conducta Punible tipificada en el artículo 256 de la Ley 599 de 2000, definida así "... El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes…"

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

EQUIPOS A GAS: Es aquel equipo de uso residencial o no residencial que utiliza el gas como combustible y aprovecha la combustión de éste como fuente energética.

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

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

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

EXONERACIÓN: CUSIANAGAS tomará las medidas necesarias para brindar un suministro del servicio regular y continuo. En el evento que la Compañía se vea abocada a suspender, restringir o descontinuar el suministro en razón de una situación de emergencia o un caso de fuerza mayor o por cualquier otra causa ajena o extraña, no será responsable por cualquier pérdida o daño, directo o consecuente, resultante de dichas de causas.

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Es la cuenta que CUSIANAGAS entrega o remite al usuario por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicio público. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por CUSIANAGAS y debidamente firmada por su representante legal, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: El incumplimiento de CUSIANAGAS en la prestación continua del servicio se denomina falla en la prestación del servicio, la cual dará derecho al suscriptor o usuario a la resolución del contrato o a su cumplimiento, con las reparaciones en el artículo 137 de la ley 142 de 1994.

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

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

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

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

LECTURA: Registro del consumo que marca el medidor.

LÍNEA INDIVIDUAL: Sistema de tuberías internas o externas a la edificación que permiten la conducción de gas hacia los distintos Artefactos a Gas de un mismo usuario. Está comprendida entre la salida de los centros de medición y los puntos de salida para la conexión de los Artefactos a Gas

LÍNEAS MATRICES: Sistemas de tuberías exteriores o interiores a la edificación (en este último caso, ubicadas en las áreas comunes de la edificación), que forman parte de la instalación para suministro de gas donde resulte imprescindible ingresar a las edificaciones multiusuario con objeto de accesar los centros de medición. Están comprendidas entre la salida de la válvula de corte en la acometida de la respectiva edificación multiusuario y los correspondientes medidores individuales de consumo

MEDIDOR: Dispositivo mecánico que mide el volumen, del gas que pasa a través de él, que el usuario adquiere de La Empresa o de terceros, en este último caso homologados por las entidades acreditadas.

MINISTERIO DE MINAS: Es una entidad pública de carácter nacional del nivel superior ejecutivo central, cuya responsabilidad es la de administrar los recursos naturales no renovables del país asegurando su mejor y mayor utilización; la orientación en el uso y regulación de los mismos, garantizando su abastecimiento y velando por la protección de los recursos naturales del medio ambiente con el fin de garantizar su conservación, restauración y el desarrollo sostenible, de conformidad con los criterios de evaluación, seguimiento y manejo ambiental, señalados por la autoridad ambiental competente.

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

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. Acreditado por la ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia)

PERIODO DE FACTURACIÓN: Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble. Los periodos de facturación para los suscriptores o usuarios ubicados en las áreas urbanas será mensual. 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 CUSIANAGAS 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 CUSIANAGAS. Cualquier cambio en el período de facturación, deberá ser informado previamente al usuario.

PETICIÓN: Acto de cualquier persona particular, suscriptor o no, dirigido a CUSIANAGAS, para solicitar, en interés particular o general un acto o contrato relacionado con la prestación de los servicios de gas combustible, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por CUSIANAGAS respecto de uno o más suscriptores en 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 DE REVISIÓN PERIÓDICA: 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.

REGLAMENTO TÉCNICO DE INSTALACIONES DE GAS: Es la norma o el conjunto de normas técnicas expedidas por las Entidades Competentes.

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

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

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

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

RECURSOS: Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a La Empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. 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.

RED LOCAL: Conjunto de tuberías que permiten la distribución de gas combustible a una comunidad desde las estaciones de recibo (Puerta de Ciudad) hasta las derivaciones de las acometidas, sin incluir estas. La componen: las estaciones reguladoras, las tuberías de acero a alta presión, y las tuberías de polietileno a media presión (anillos y troncales).

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.

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.

REPORTE A CENTRALES DE RIESGO: Son listados que generan las empresas a una central de riesgo en forma periódica; estos no solo informan cuando la persona natural o jurídica ha incurrido en mora en una deuda, sino también cuando registra pagos oportunos, cuando se abre una cuenta de ahorros, cuando se adquiere un servicio o se ha dado una autorización para generar este reporte en una central de riesgo.

REVISIÓN PERIÓDICA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS: Es la inspección obligatoria de la Instalación Interna de gas, responsabilidad del usuario, realizada por un Organismo de Inspección Acreditado, dentro de los plazos mínimo y máximo definidos en la resolución 059 de 2012 o aquella que la modifique, aclare o derogue, desarrollada en cumplimiento de las normas o reglamentos técnicos vigentes. Su costo estará a cargo del usuario.

La Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas no incluye la comprobación del equipo de medición de que trata el numeral 5.29 del Código de Distribución, o aquella norma que lo modifique, aclare o derogue.

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

SERVICIO BÁSICO: Es aquel que CUSIANAGAS instala originalmente en el inmueble del suscriptor y/o Usuario al momento de celebrar el contrato de prestación de servicio público domiciliario de gas natural. Comprende desde el servicio de distribución y comercialización de gas natural, hasta todos aquellos servicios, modificaciones y reparaciones que deban realizarse en desarrollo del contrato, y que sean obligatorios para la prestación segura del mismo.

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 que se presta para otros fines.

SILENCIO ADMINISTRATIVO: Es la no contestación por parte CUSIANAGAS. A la petición, queja o recurso presentado por un suscriptor o usuario dentro del término legal establecido.

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: Cuando CUSIANAGAS no da respuesta ya sea a favor o en contra de la petición, queja o recurso presentada por un suscriptor o usuario, dentro del término legal establecido, se entiende que la decisión fue a favor del peticionario.

SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL: Infraestructura dedicada a la distribución de gas natural en un mismo mercado. Está conformado principalmente por las líneas primarias y secundarias en un sistema controlado por estaciones de regulación y medición, elementos de seccionamiento, monitoreo y control.

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, encargada 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 un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

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

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

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

USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien sea como propietaria del inmueble en donde éste se presta, o como receptor director del servicio de distribución domiciliario de gas natural, no solo los conectados a la red de distribución de LA EMPRESA sino aquellos conectados a la red de transporte que son atendidos por LA EMPRESA.

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

VÁLVULA DE PASO: Es aquella colocada en el interior de la vivienda, de uso exclusivo del usuario, y que permite el control del servicio para cada equipo a gas.

TITULO II

CONDICIONES UNIFORMES

CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES

1.- PARTES DEL CONTRATO:

Son partes en el contrato de servicio público de Gas Combustible, por una parte LA EMPRESA, GASES DEL CUSIANA S.A.S EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS "CUSIANAGAS SAS ESP BIC y por la otra, el SUSCRIPTOR y todo aquel que lo suceda en sus derechos reales sobre el inmueble, a cualquier título, por acto entre vivos o causa de muerte. Los poseedores y tenedores de todo o de la parte del bien beneficiada con el servicio y los usuarios o consumidores a que alude el artículo 14.33 de la ley 142 de 1994, quedan sometidos a las reglas del presente Contrato; el propietario o el poseedor del inmueble, EL SUSCRIPTOR y los usuarios del servicio serán solidarios en los términos establecidos en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios.

CUSIANAGAS celebrará el contrato para prestar el servicio público de distribución y comercialización de gas combustible con cualquier persona capaz de contratar, propietaria de un inmueble o que demuestre por alguno de los medios probatorios su posesión, tenencia o simple habitación, o en su defecto que habite o utilice de modo permanente un inmueble, siempre que el inmueble o la parte respectiva, reúnan las condiciones de acceso aquí previstas.

2.- DEBERES DE LAS PARTES.- Las relaciones que surjan entre las partes del contrato de servicios públicos domiciliarios se desarrollarán dentro de los principios de la Buena Fe y el de Responsabilidad. Adicionalmente es deber de CUSIANAGAS brindar calidad y seguridad en el servicio, velar porque se cumpla el principio de la racionalidad, de la neutralidad, el no abuso de la posición dominante, el no abuso del derecho, el deber de atender las peticiones, quejas, reclamos y recursos, el deber de la facturación oportuna, de la agilidad y economía en los trámites. Y por su lado será deber del usuario el principio de las obligaciones del pago y las demás previstas en la ley y en el presente contrato.

3.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: CUSIANAGAS suministrará el servicio de gas combustible dentro de sus posibilidades, teniendo en cuenta la viabilidad técnica, tarifaria y los criterios de eficiencia económica y suficiencia financiera, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por CUSIANAGAS y por la CREG.

Para tal efecto, se requiere que el inmueble objeto del servicio y el sector donde el mismo se ubica, cumpla todos los requisitos de tipo urbanístico y ambientales fijados por las autoridades nacionales, y/o municipales donde esté ubicado, y las instalaciones cumplan la normatividad técnica aplicable y se cancele el respectivo cargo por conexión del servicio.

PARÁGRAFO 1: CAUSALES DE NEGACIÓN DEL SERVICIO: CUSIANAGAS podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

- **a.** Por no cumplir el inmueble o sector con las normas y/o condiciones urbanísticas.
- **b.** Por no contar el inmueble con una correcta nomenclatura.
- **c.** Por no contar el inmueble con estratificación adoptada por la autoridad competente.
- **d.** Por no contar el inmueble con la ventilación adecuada de acuerdo con lo exigido por las normas técnicas.
- **e.** Cuando exista en el inmueble una instalación interna realizada por personal no autorizado ni registrado ante La Empresa o cuando el personal inscrito ante la distribuidora no cuente con los registros actualizados.
- **f.** Cuando el inmueble, las instalaciones o los equipos a gas, no cumplan con la normas técnicas expedidas por el ICONTEC o por la autoridad competente.
- **g.** Cuando la zona haya sido declarada de alto riesgo, no cumpla con las condiciones urbanísticas ni ambientales, según decisión de la autoridad competente.
- **h.** Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

i. Por no encontrarse el sector dentro del programa de inversiones de La Empresa para lo cual se tendrá en cuenta cualquiera de los siguientes criterios: Viabilidad técnica, tarifaria, eficiencia económica y suficiencia financiera.
j. Cuando la instalación interna no cuente con el certificado de conformidad expedido por un organismo de inspección debidamente acreditado por la ONAC 11)
k. Cuando no existan redes locales en el inmueble del solicitante.

La negativa de conexión al servicio será comunicada por escrito al solicitante con la indicación expresa de los motivos que la sustentan. Contra esta decisión, el interesado podrá interponer el recurso de reposición ante CUSIANAGAS y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

PARÁGRAFO 2.- CELEBRACIÓN DEL CONTRATO. El presente Contrato se entiende celebrado desde el momento mismo en que CUSIANAGAS, comunica al solicitante su disposición a prestar el servicio, definiendo las condiciones uniformes y siempre que no exista otro contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble o sobre la misma parte de él. Del mismo modo se entenderá celebrado, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente Contrato. Para todos los efectos, la obtención del servicio por parte de un usuario hace presumir la celebración de Contrato de Servicio Público y, en consecuencia, las partes tendrán los derechos y deberán cumplir las obligaciones y cargas derivadas del mismo. CUSIANAGAS podrá suspender el servicio o terminar el contrato cuando éste no haya sido obtenido en forma regular.

PARÁGRAFO 3. CUSIANAGAS 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 la Empresa. En el evento que no sea posible instalar el servicio por causas imputables al suscriptor o usuario durante un lapso igual o superior a seis (6) meses contados a partir de la fecha de suscripción del contrato de Prestación de servicio Público de Gas Combustible, CUSIANAGAS podrá dar por terminado el contrato de servicios, en este evento podrá retener las sumas que haya recibido del suscriptor o usuario a manera de indemnización de perjuicios que desde ahora se pacta.

PARÁGRAFO 4.- CUSIANAGAS no suministrará el servicio a suscriptores y propietarios, hasta tanto no se haya pagado o asegurado el valor de las deudas por algún concepto anterior.

CUSIANAGAS podrá en los casos donde se hayan adelantado y terminado construcciones sin aprobación previa de las autoridades competentes, prestar el servicio bajo las condiciones en que sea posible hacerlo, siempre y cuando el sitio donde esté ubicado el inmueble o el barrio, no sea de aquellos que las autoridades competentes hayan catalogado como de riesgo. No obstante lo anterior, CUSIANAGAS podrá ordenar la suspensión provisional o el corte definitivo del servicio si la autoridad competente así lo solicita por haber ordenado la demolición parcial o total del inmueble.

4.- CONEXIÓN DEL SERVICIO.- Los aspectos relativos a la conexión y el procedimiento para efectuar, así como los requerimientos técnicos, se regirán por las disposiciones contenidas en las resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía Gas.

También se tendrá en cuenta la viabilidad técnica, tarifaria y los criterios de eficiencia económica y suficiencia financiera, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por CUSIANAGAS y por la CREG.

5.- SOLICITUD DE CONEXIÓN DEL SERVICIO.- La venta del cargo por conexión, es una operación exclusiva de una Empresa Distribuidora de Gas Natural. De conformidad con el artículo 134 de la ley 142 de 1994, cualquier persona que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio, al hacerse parte del contrato. CUSIANAGAS, deberá decidir la solicitud de acuerdo con las siguientes reglas:

a. Para presentar la solicitud no podrán ser exigidos por CUSIANAGAS más requisitos de los estrictamente necesarios para identificar al suscriptor potencial, al inmueble, y las condiciones especiales del suministro, si las hubiere. En caso de que la solicitud sea presentada en forma incompleta CUSIANAGAS deberá recibirla e indicarle al solicitante los requisitos que faltan por cumplir, de acuerdo con lo previsto en el presente contrato. Una vez se cumplan los requisitos previstos en el contrato, CUSIANAGAS no podrá exigirle más requisitos, ni negarle la solicitud del servicio fundándose en motivos diferentes que haya dejado de indicar.

Según lo definido por el Decreto-Ley 019 de 2012, en su artículo 44, o la norma que lo modifique y/o aclare, cuando el suscriptor potencial sea el arrendatario de un inmueble deberá presentar a CUSIANAGAS, la autorización previa del arrendador para obtener la prestación del servicio.

b. La solicitud del servicio debe ser resuelta dentro del plazo previsto en el presente contrato, el cual no excederá de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su presentación, a menos que se requiera de estudios especiales para validar la solicitud de conexión. para lo cual La Empresa podrá tomar un tiempo adicional conforme la Ley 142 de 1994 y 1437 de 2011, para decidir la procedencia de la misma,

El peticionario podrá desistir de su solicitud comunicando esa determinación por escrito a CUSIANAGAS, dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la presentación de la solicitud. El desistimiento oportunamente comunicado será aceptado por CUSIANAGAS y no dará origen a costo o indemnización alguna para el peticionario. El desistimiento extemporáneo dará derecho a CUSIANAGAS a cobrar los gastos en que haya incurrido para atender la solicitud.

CUSIANAGAS accederá a prestar el servicio siempre que exista la viabilidad técnica, tarifaria y se cumplan los criterios de eficiencia económica y suficiencia financiera, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por CUSIANAGAS y por la CREG. Igualmente el inmueble debe cumplir los requisitos de tipo urbanístico y, ambientales, fijados por las autoridades competentes donde éste se encuentre ubicado, y que las instalaciones internas hayan sido ejecutadas conforme a las especificaciones que las normas técnicas y CUSIANAGAS establezcan.

La Empresa podrá en los casos donde se hayan adelantado y terminado construcciones sin aprobación previa de las autoridades competentes, prestar el servicio bajo las condiciones en que sea posible hacerlo, siempre y cuando el sitio donde esté ubicado el inmueble, no sea de aquellos que las autoridades competentes hayan catalogado como de riesgo. No obstante lo anterior, CUSIANAGAS podrá ordenar la suspensión provisional o el corte definitivo del servicio, si la autoridad competente así lo solicita.

PARÁGRAFO 1.- Cuando existan dos o más empresas comercializadoras que ofrecen 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 CUSIANAGAS todas las gestiones necesarias para la conexión a la red de los usuarios que atiende, sin perjuicio de que estos 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, para prestar el servicio en el área donde se localiza el suscriptor potencial o usuario, no podrá rechazar las solicitudes que le presenten los suscriptores potenciales o usuarios ubicados en esa área, cuando cumplan las condiciones previstas en el contrato para tal fin.

6.- CARGO POR CONEXIÓN.- De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 90.3 de la Ley 142 de 1994, CUSIANAGAS podrá exigir de acuerdo con el presente contrato, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato, pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el suscriptor o usuario cumpla las suyas.

PARÁGRAFO 1.- Este cargo deberá ajustarse a lo dispuesto por la Comisión sobre esta materia.

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

Este cargo incluye los costos de la Acometida y del Medidor cuando sea suministrado por la Empresa. En el evento en que el Suscriptor y/o Usuario suministre el elemento de medición, CUSIANAGAS cobrará la instalación y puesta en servicio, dentro de lo cual se entenderá que están incluidos los demás accesorios del centro de medición.

7.- GARANTÍA ADICIONAL: CUSIANAGAS podrá solicitar a los Suscriptores y/o Usuarios no residenciales una garantía adicional de pago (pagaré) para el suministro del servicio.

8.- COBROS PROHIBIDOS.- De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 95 de la Ley 142 de 1994, se prohíbe el cobro de derechos de suministro, formularios de solicitud y otros servicios o bienes semejantes.

9.- MODALIDADES DEL SERVICIO.- Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones, el servicio público domiciliario de gas combustible por red de ductos, será prestado bajo la modalidad residencial o no residencial. 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 la Ley 142 de 1994.

PARÁGRAFO 2.- Los suscriptores o usuarios no residenciales, se clasificaron de acuerdo con la última versión vigente de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas (CIIU) de las Naciones Unidas.

10.- SOLIDARIDAD.- El propietario, o poseedor a cualquier título, el suscriptor y los usuarios del servicio serán solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

11.- FORMA DE ACREDITAR QUE EXISTE ACTUACIÓN DE POLICÍA O PROCESO JUDICIAL RELACIONADO CON LA TENENCIA, LA POSESIÓN MATERIAL O LA PROPIEDAD DEL INMUEBLE: El suscriptor no será parte del contrato de servicios públicos a partir del momento en que acredite ante CUSIANAGAS, 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 CUSIANAGAS facilitará la celebración del contrato con los consumidores.

Para que el suscriptor deje de ser parte del contrato de servicios públicos en el evento descrito en el inciso anterior, deberá presentar ante CUSIANAGAS, 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.

12.- CAUSALES PARA LA TERMINACIÓN DE LAS OBLIGACIONES: Los suscriptores podrán liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios públicos, en los siguientes casos:

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

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

c. Cuando el suscriptor es el poseedor o tenedor del inmueble, y entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso la manifestación de terminación de las obligaciones propias del contrato de servicio deberá presentarse ante La Empresa con prueba de

que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta asumir tales obligaciones como suscriptor.

d. Cuando el suscriptor siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y opera la cesión del contrato de servicios públicos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994. En este evento bastará que cualquiera de las partes informe a CUSIANAGAS este hecho para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la terminación 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.

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

PARÁGRAFO: La terminación 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 (Modificado por el artículo 18 Ley 689 de 2001), 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.

13.- CESIÓN DEL CONTRATO: En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión del contrato de prestación del servicio público de distribución de gas combustible por red, salvo que las partes acuerden otra cosa.

La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmueble por adhesión o destinación utilizadas para usar el servicio.

14.- ACCESO FÍSICO AL SERVICIO: El servicio de gas combustible se suministrará única y exclusivamente a través de acometidas efectuadas e instaladas por CUSIANAGAS, directamente o a través de un contratista autorizado por ella; en tanto que el interesado podrá contratar la construcción o reparación de la instalación interna con CUSIANAGAS o directamente con cualquier firma instaladora registrada ante la misma y ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), con la documentación actualizada.

Solamente los funcionarios o el personal debidamente autorizado por CUSIANAGAS podrá conectar el gas en cualquier nuevo sistema, para lo cual, se exigirá el cumplimiento de lo establecido en el reglamento técnico vigente.

(i) el certificado de conformidad de la instalación interna emitido por un organismo certificador debidamente acreditado por la **ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia).**

En el evento de que CUSIANAGAS evidencie que una instalación interna certificada es insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio, o que interfiere con, 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 de lo dispuesto en el numeral 4.20 del Código de Distribución.

15.- 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 acometidas, tuberías o accesorios instalados en un inmueble, para dar servicio a otro inmueble o unidad habitacional o no residencial.

En caso de que la **acometida** o **centro de medición** fuese modificada sin la autorización de CUSIANAGAS el Suscriptor o usuario deberá pagar el valor de una Reubicación o Restitución de Acometida o centro de Medición.

16- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES: La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien las hubiere pagado, 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 de este contrato y que se refieran a esos bienes, por lo cual CUSIANAGAS se reserva el dominio sobre los bienes vendidos por ella, hasta tanto se haya cancelado totalmente su valor por el Suscriptor y/o Usuario.

PARÁGRAFO 1.- En todo caso, el cambio, reparación o mantenimiento que deba hacerse al centro de medición o a la conexión en general, salvo en el período de garantía, correrá por cuenta del suscriptor o usuario que es quien los está utilizando.

PARÁGRAFO 2.- En los casos anteriores, CUSIANAGAS anualmente determinará, mediante anexos a este contrato, el valor del cargo por conexión aprobado por la autoridad competente.

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 CUSIANAGAS.

CAPÍTULO II - DE LA UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES

17.- UTILIZACIÓN DE REDES: Los particulares no pueden realizar expansiones, derivaciones u otro tipo de trabajos en las redes de gas domiciliario de propiedad de CUSIANAGAS y/o en administración, operación y mantenimiento por parte de la misma.

18.- MANTENIMIENTO DE LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN: Corresponde a CUSIANAGAS el mantenimiento y reparación de las redes de distribución, en ejercicio del proceso normal de administración, operación y mantenimiento.

Las afectaciones o daños causados por particulares a las redes de distribución serán reparados por CUSIANAGAS. Los costos de la reparación serán trasladados al que los causó.

CAPÍTULO III - DE LAS ACOMETIDAS Y CENTROS DE MEDICIÓN

19.- CAMBIO DE UBICACIÓN DE LAS ACOMETIDAS Y CENTROS DE MEDICIÓN: Es atribución exclusiva de CUSIANAGAS ordenar con cargo al suscriptor o usuario cambios en la localización de los equipos de medida y de las acometidas del inmueble así como ejecutar las independizaciones del caso, de acuerdo con lo que prevean las normas técnicas.

Para los efectos de la presente Cláusula entiéndase por Independización, cualquier derivación que el suscriptor o usuario y/o un tercero actuando en nombre de cualquiera de los dos primeros realice en la acometida del inmueble sin autorización de la Empresa.

20. REVISIÓN DEL CENTRO DE MEDICIÓN: CUSIANAGAS es el único responsable de practicar pruebas al centro de medición, cuando se requiera. No obstante, en caso de encontrarse una fuga en el centro de medición y artefactos a gas, el servicio de gas será suspendido por encontrarse una condición insegura y el costo de dicha reparación estará a cargo del Suscriptor o usuario. Esta reparación deberá realizarla exclusivamente con CUSIANAGAS, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

PARÁGRAFO. La actividad de revisión periódica no incluye la práctica de pruebas al centro de medición

21.- LOS MEDIDORES: Cada usuario deberá contar con su correspondiente medidor, que deberá ser instalado y operado de manera exclusiva por CUSIANAGAS y cumplir con la norma técnica vigente. La Empresa determinará el sitio de colocación de los medidores en áreas de fácil acceso para efectos de su operación y lectura de conformidad con la norma técnica colombiana (ICONTEC), en caso de no existir norma técnica colombiana se emplearán normas de reconocido prestigio internacional, aceptadas por el Ministerio de Minas y Energía, el cual las compiló en un código de normas técnicas y de seguridad.

PARÁGRAFO. En caso de situaciones técnicas y/o consumos especiales por parte del Usuario, CUSIANAGAS podrá instalar una Unidad Correctora o un Computador de Flujo según considere necesario, previo aviso al Usuario. En todo caso, es deber del usuario cumplir con la regulación y normas técnicas aplicables.

22. PROPIEDAD DEL MEDIDOR: La propiedad del medidor y/o equipo de medida de consumo será de quien haya pagado por él.

En el evento que el medidor sea suministrado por el Suscriptor o Usuario, deberá cumplir con las especificaciones técnicas definidas por CUSIANAGAS.

La custodia del medidor estará a cargo del suscriptor o usuario quien deberá responder en el evento de presentarse daño, deterioro, adulteración o pérdida del mismo.

23. CAMBIO DE UBICACIÒN DEL MEDIDOR: En los casos en que el acceso al equipo de medida se limite, restrinja y/o impida por parte del Suscriptor o Usuario, CUSIANAGAS podrá requerir su traslado.

En estos eventos, o cuando no se cumpla con los lineamientos técnicos exigidos por norma, La Empresa requerirá al Suscriptor o Usuario para que autorice su reubicación.

De no atenderse este requerimiento en el término fijado por la Distribuidora, CUSIANAGAS procederá a la suspensión del servicio. En todo caso, los costos de traslado y/o reubicación, así como los de suspensión serán asumidos por el Suscriptor o Usuario.

PARÁGRAFO: CUSIANAGAS podrá exigir como condición para la Reconexión del servicio la reubicación del equipo de medida.

24. RETIRO PROVISIONAL DE MEDIDORES: CUSIANAGAS podrá retirar temporalmente el equipo de medida a fin de verificar su correcto funcionamiento. En caso de retiro del medidor la Empresa procurará instalar otro con carácter provisional mientras se efectúa la revisión. En el evento de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en la normatividad vigente.

PARÁGRAFO 1. Si la revisión se produce como resultado de un procedimiento por la existencia de anomalías en el equipo de medida o fraudes, CUSIANAGAS cobrará al Suscriptor o Usuario el costo de la revisión, /o calibración, y el envío del medidor al laboratorio de calibración, así como cualquier otro valor relacionado con el proceso de revisión.

PARÁGRAFO 2. Cuando en la verificación de la exactitud del medidor o en la calibración se establezca que el funcionamiento del equipo de medición no permite determinar en forma adecuada los consumos, el suscriptor o usuario deberá reemplazarlo. En tal caso, CUSIANAGAS podrá realizar el reemplazo de manera inmediata previo consentimiento del suscriptor o usuario, y en caso contrario, si el suscriptor o usuario pasado un periodo de facturación no toma las acciones necesarias para reemplazar el medidor, CUSIANAGAS podrá hacerlo por cuenta del suscriptor o usuario conforme a la normatividad vigente.

PARÁGRAFO 3. En todo caso, CUSIANAGAS notificará al usuario los hallazgos que se identifiquen y las acciones a seguir, bien sea el arreglo del medidor o su reemplazo. Dichos valores serán cobrados al suscriptor o usuario por medio de la factura

25. RETIRO DEFINITIVO DEL MEDIDOR: El equipo de medición será retirado por CUSIANAGAS en cualquier momento después de la suspensión definitiva del servicio o terminación del contrato y le

será entregado al Suscriptor o Usuario, si éste es el propietario del equipo. Si el suscriptor o usuario intenta una reconexión no autorizada por CUSIANAGAS, ésta tendrá las mismas implicaciones de una acometida fraudulenta.

26. SELLOS: CUSIANAGAS deberá sellar todos los medidores o recintos que contengan medidores y equipos conexos de medición. Ninguna persona, salvo un empleado debidamente autorizado por La Empresa podrá romper o remover un sello.

27.- RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ACOMETIDAS: En caso de pérdida o destrucción total o parcial del medidor o daño de la acometida por causa no imputable a CUSIANAGAS., el costo de la reparación será, en todo caso, por cuenta del suscriptor o usuario.

28.- GARANTÍA DE ACOMETIDAS EQUIPOS DE MEDICIÓN. Los medidores y las acometidas construidas y suministradas por CUSIANAGAS, tendrán una garantía de un (1) año contra defectos de fabricación, ensamble y montaje. CUSIANAGAS garantiza los equipos instalados por el término de doce (12) meses a partir de la fecha de la instalación, todos sus equipos contra cualquier defecto de fabricación u otro daño que dependa del producto adquirido; siempre y cuando los mismos sean operados bajo condiciones de uso y de manejo normales dentro del periodo ya indicado.

EXCLUSIONES. Esta garantía no cubre los siguientes casos:

28.1. Cuando el número de serie haya sido alterado, removido o aparezca ilegible.
28.2. Daños ocasionados por siniestros naturales o de orden público.
28.3. Cuando el producto presente daños causados por usos inadecuados o diferentes a los indicados por las especificaciones de los mismos.
28.4. Daños ocasionados por golpes o por manipulación inadecuado del personal no autorizado.
28.5. Cualquier daño ocasionado por modificaciones o instalación no recomendada por el fabricante o distribuidor, por personal no autorizado por la empresa.
28.6. Deterioro normal debido al uso del equipo como pequeños ruidos, desajuste, deterioro de la pintura, oxidación de sus componentes metálicos y plásticos.
28.7. Equipos manipulados o deteriorados por reparaciones efectuadas por personal no autorizado por la empresa.
28.8. Cuando la instalación haya sido anulada o manipulada.
28.9. Robo, daño parcial o total por vandalismo en los equipos.
28.10. La garantía aquí establecida no cobija las redes internas en general.

CAPÍTULO IV - DE LAS INSTALACIONES INTERNAS

29.- DE LA CONTRATACIÓN DE LAS INSTALACIONES INTERNAS: La construcción y el mantenimiento de las instalaciones internas del inmueble que utilice el gas combustible es de exclusiva responsabilidad del suscriptor o usuario del servicio, quien para el efecto podrá contratar a CUSIANAGAS o a una firma instaladora que cuente con los requisitos vigentes y esté registrada ante la Empresa. Una vez realizados estos trabajos, la instalación interna deberá contar con el certificado de conformidad expedido por un Organismo de Inspección debidamente acreditado, para así dar

cumplimiento a los requisitos técnicos de calidad y seguridad, exigidos por el reglamento técnico vigente.

PARÁGRAFO: CUSIANAGAS deberá llevar un registro de las firmas instaladoras autorizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio para construir, modificar y realizar el mantenimiento de las instalaciones internas. Dicho registro será público y CUSIANAGAS, tendrá la obligación de divulgarlo y suministrarlo en cualquier momento a petición del suscriptor o usuario. En todo caso, la existencia del registro no faculta a La Empresa para favorecer monopolios o impedir que las personas calificadas según las normas vigentes puedan ejercer su profesión u oficio, ni faculta a las firmas instaladoras a actuar en nombre y representación de CUSIANAGAS. Las Firmas instaladoras responderán ante el Suscriptor o Usuario por la ejecución de sus servicios.

30.- DE LA REVISIÓN PREVIA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS: inspección obligatoria de la Instalación Interna de gas antes de ser puesta en servicio. Esta debe ser realizada por un Organismo de Inspección Acreditado, cumpliendo las normas o reglamentos técnicos vigentes. CUSIANAGAS rehusará la prestación del servicio en instalaciones o modificación de instalaciones que no cuenten con dicho certificado.

Cuando el suscriptor o usuario no desee hacer esta revisión a través de CUSIANAGAS, contará con un término de 5 días hábiles para retractarse, de lo contrario se entenderá que acepta realizar este proceso a través de CUSIANAGAS.

31.- PUESTA EN SERVICIO: Las instalaciones, antes de ser puestas en servicio, se someterán a pruebas de hermeticidad, escapes y funcionamiento y en general a todas aquellas que establezcan los reglamentos, normas o instrucciones vigentes. La realización de estas pruebas será responsabilidad del suscriptor o usuario y su costo estará a su cargo.

32.- MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS: Cuando el suscriptor o usuario lo solicite o se presenten consumos anormales, CUSIANAGAS, efectuará la revisión de las instalaciones internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, hacer las recomendaciones que consideren oportuna para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico autorizado, conforme con lo dispuesto en este contrato y a costa del usuario. En todo caso la instalación interna del suscriptor o usuario será mantenida por éste en las condiciones requeridas por la autoridad competente y por el prestador del servicio.

Toda reparación, modificación o reforma de las instalaciones, hecha por una firma instaladora (caso en el cual el suscriptor o usuario deberá informar a La Empresa la ejecución de dicho trabajo) o ejecutada directamente por CUSIANAGAS, deberá ser certificada por un organismo de acreditación competente, según lo definido en la normatividad vigente, y su costo deberá ser asumido por el usuario y/o suscriptor.

33.- REPARACIONES Y/O REFORMAS DE LAS INSTALACIONES INTERNAS. Cuando el suscriptor o usuario realice o pretenda efectuar reformas (ampliaciones o modificaciones) en su inmueble o unidad habitacional, que afecten el tamaño, capacidad instalada o método de operación del equipamiento, deberá notificar a CUSIANAGAS para su aprobación. El Suscriptor y/o Usuario podrá

realizar las reformas a su red interna a través de: i) CUSIANAGAS o ii) Terceros que cuenten con certificados de competencia laboral vigente, expedido por un Organismo de certificación de personas acreditado por la ONAC o por el SENA y registrados ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Cualquier reforma deberá ser inspeccionada y certificada por parte de un organismo Acreditado, y el suscriptor o usuario deberá asegurarse que éste llegue a CUSIANAGAS. Cuando el Suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos anormales, CUSIANAGAS efectuará la revisión de las instalaciones internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser del caso, hacer las recomendaciones que consideren oportunos para su adecuación o reparación , por parte del personal técnico autorizado y a costa del usuario.

PARÁGRAFO. OBLIGACIÓN DE CERTIFICAR REPARACIONES O REFORMAS. La obligación de contar con un certificado de conformidad será del suscriptor o usuario, quien deberá notificar a CUSIANAGAS la realización de reparaciones y/o reformas, con el fin de solicitar la inspección de la red interna, y/o notificar y aportar el certificado de conformidad expedidos por el Organismo de Inspección.

En caso de no aportar el certificado de conformidad dentro de los siguientes treinta (30) días, CUSIANAGAS procederá a suspender el servicio.

CAPÍTULO V - DE LA MEDICIÓN INDIVIDUAL

34.- 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 su consumo.

b. Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio se utilice por varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que existe un único suscriptor frente a cusianagas. Por tanto, en estos casos, el costo de prestación del servicio deberá dividirse en cuotas partes entre los usuarios finales del mismo, y 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 exigir a Cusianagas la medición individual de sus consumos,siempre y cuando asuma el costo del equipo de medición, caso en el cual ese usuario se le tratara en forma independiente de los demás.

c. CUSIANAGAS determinará las características técnicas que deberá cumplir el equipo de medida, teniendo en cuenta lo que establezcan los Código 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 CUSIANAGAS 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 CUSIANAGAS ofrezca a cada tipo de suscriptor o usuario.

e. CUSIANAGAS podrá ofrecer la instalación de medidores prepago a los suscriptores o usuarios que no sean beneficiarios de subsidios en el servicio público de gas.

f. El Suscriptor o Usuario podrá adquirir los instrumentos necesarios para la medición, pero si éste no lo hace dentro de un plazo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de la conexión del servicio, CUSIANAGAS 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.

g. Cuando la instalación de los instrumentos de medición corresponda a CUSIANAGAS y transcurra un plazo de seis (6) meses sin que ésta cumpla tal obligación, se entenderá que existe omisión de CUSIANAGAS en la medición.

CAPÍTULO VI - DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES

35.- OBLIGACIONES DE CUSIANAGAS: Sin perjuicio de las que por vía general impongan las leyes, los decretos del ejecutivo, resoluciones de la CREG y demás actos emanados de la autoridad competente son obligaciones de CUSIANAGAS salvo los casos de fuerza mayor o caso fortuito, las siguientes:

1. 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 o económico o roturas o afectaciones a la red local ocasionadas por terceros, mientras La Empresa las soluciona.

2. Informar a los usuarios sobre las condiciones uniformes de la prestación del servicio mediante publicación en un periódico de amplia circulación dentro del área donde CUSIANAGAS presta servicio.

3. Disponer siempre de las copias del Contrato de Condiciones Uniformes.

4. Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas, y toda práctica que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otras empresas que presten servicios públicos similares o equivalentes.

5. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran el gasoducto urbano y los equipos propiedad del Distribuidor.

6. Otorgar financiamiento máximo de tres (3) años a los usuarios de estratos 1, 2 y 3, para amortizar el costo del cargo por conexión.

7. Notificar al suscriptor o usuario a partir del Plazo Mínimo entre Revisión, su obligación de hacer la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas, dentro de los términos de ley para su práctica.

8. Reconectar o reinstalar el servicio una vez se hayan subsanado las causas que dieron origen a la suspensión. La reconexión se efectuará durante las veinticuatro (24) horas siguientes a la

fecha en que subsane la causa que dio origen a la suspensión y/o esta sea notificada al distribuidor por parte del suscriptor o usuario.

9. 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 la normatividad vigente, a fin de que el consumo sea el elemento principal de cobro.

10. Tanto CUSIANAGAS 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; el Suscriptor y/o Usuario deberá informar oportunamente a La Empresa cualquier anomalía que se presente en los elementos de medición

11. Facturar el consumo y demás conceptos que la ley autorice, así como aquellos que previamente autorice el Usuario.

12. Efectuar la investigación pertinente a los consumos, con el fin de establecer la causa de la variación en los mismos, cuando se presenten.

13. Entregar las facturas de cobro al inmueble donde se presta el servicio con cinco días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento.

14. Suspender o cortar el servicio, si CUSIANAGAS. lo considera conveniente, cuando se hayan incumplido cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente contrato.

15. 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 a que esté sujeto por causa de su incumplimiento.

16. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación, las peticiones, quejas, reclamos, servicios y recursos, que presenten los usuarios y/o suscriptores vía telefónica, de forma personal, escrita, y correo electrónico, en relación con el servicio públicos que preste CUSIANAGAS.

17. Informar por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de gas domiciliarios, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de CUSIANAGAS.

18. Dotar a los funcionarios y demás personal autorizado de un documento de identificación en el que aparezca como mínimo el nombre, número de cédula, cargo y foto reciente de la persona.

19. Devolver al usuario los medidores y demás equipos retirados por CUSIANAGAS que sean de propiedad de éste, salvo que cuando por razones de tipo probatorio o para investigación en el laboratorio se requiere mantenerlo a disposición de CUSIANAGAS.

20. Llevar un registro de las firmas instaladoras inscritas y tenerlo a disposición del Suscriptor y/o Usuario.

21. Efectuar los descuentos que correspondan, reparar e indemnizar al Suscriptor o Usuario cuando quiera que ocurran fallas en la prestación del servicio; de conformidad con lo establecido en la normatividad aplicable.

22. Proteger los datos personales de los usuarios, de acuerdo a las políticas de privacidad de CUSIANAGAS, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. (véase Anexo N° 3).

23. Tener actualizado el listado de los Organismos de Inspección Acreditados, debidamente registrados ante CUSIANAGAS que puedan realizar la revisión periódica o la certificación de la instalación interna de Gas.

24. Verificar la autenticidad de los Certificados de Conformidad, que se alleguen a CUSIANAGAS. y que sean expedidos por Organismos de Inspección Acreditados.

25. CUSIANAGAS deberá rehusar la prestación del servicio, o descontinuar el mismo cuando una instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio y/o cuando no cuente con el Certificado de Conformidad exigido por la normativa técnica o reglamento técnico aplicable; o cuando por causas debidamente comprobables, tales como permitir al suscriptor elegir libremente al organismo de inspección debidamente acreditado para realizar la inspección de las instalaciones internas, siempre y cuando el mismo cumpla con condiciones técnicas y procedimientos definidos por la autoridad competente.

26. Aceptar la denuncia del contrato de arrendamiento, mientras la ley le imponga esta obligación y siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la Ley 820 de 2003 o las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan.

27. Las demás obligaciones que establezca la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen o desarrollen.

Las obligaciones de CUSIANAGAS, subsisten siempre y cuando el suscriptor o usuario conserve las condiciones con las cuales se convino la prestación del servicio.

36. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los decretos del ejecutivo, las resoluciones CREG, y demás actos de la autoridad competente, son obligaciones del suscriptor, propietario o usuario del servicio las siguientes:

1. Dar uso eficiente al servicio público de gas combustible.

2. Utilizar el servicio únicamente para el inmueble o unidad habitacional o no residencial, la carga (Capacidad del medidor) y la clase del servicio, para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.

3. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas por la normatividad y/o autoridad competente para el diseño y construcción de las instalaciones internas de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/ o múltiples de medición, según sea el caso.

4. Realizar la revisión periódica de su instalación interna de gas natural y obtener el certificado de conformidad de su instalación interna, periódicamente a intervalos no superiores a cinco (05) años; dentro del plazo mínimo y máximo informado por CUSIANAGAS, asumiendo el costo establecido para dicha revisión.

5. Será obligación del Suscriptor, Propietario o Usuario efectuar las reparaciones necesarias, detectadas en la revisión prevista en este numeral. Cuando se trate de reparaciones sobre las instalaciones internas, estas podrán ser ejecutadas por las Firmas Instaladoras o CUSIANAGAS. En cuanto a las reparaciones correspondan al Centro de medición, estas serán ejecutadas únicamente por el Distribuidor.

6. Contratar con CUSIANAGAS o una firma instaladora registrada ante el distribuidor y la Superintendencia de Industria y Comercio, la construcción o modificación de las instalaciones internas o actividades relacionadas con las modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas, y trabajos similares, las cuales deberán cumplir con los requisitos establecidos en la norma técnica vigente; quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.

7. Permitir la revisión de los medidores y reguladores, y la lectura periódica de los consumos, y destinar para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso desde el exterior para los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por CUSIANAGAS conforme con las normas técnicas. Para tal efecto el usuario proporcionará y mantendrá un espacio adecuado para el medidor y equipo conexo.

8. Comunicar a CUSIANAGAS las modificaciones que se realicen a las instalaciones internas existentes, y así mismo entregar a CUSIANAGAS, el certificado de conformidad expedido por un Organismo de Inspección Acreditado de dicha modificación.

9. Efectuar el traslado del centro de medición, cuando se haya detectado que su ubicación no permita la actividad de toma de lectura y la operación del mismo.

10. Allegar al distribuidor CUSIANAGAS, la copia del Certificado de Conformidad de la instalación interna de gas, otorgado por el Organismo de Inspección Acreditado.

11. Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por CUSIANAGAS para efectuar revisiones y labores de rutina a las instalaciones y centros de medición.

12. Para los efectos anteriores cualquier persona que se encuentre en un inmueble al momento que el personal autorizado por CUSIANAGAS, 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.

13. Velar porque el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos, estén tan cerca como sea posible del punto de entrada del servicio y estará así mismo adecuadamente ventilado, seco y libre de vapores corrosivos, no sujeto a temperaturas extremas, permanezcan libres de escombros, basuras, y materiales combustibles y materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado de CUSIANAGAS., o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.

14. En el evento en que el Suscriptor o Usuario instale candados, cadenas, rejas o cualquier elemento que impida el acceso de La Empresa al nicho o caja protectora donde se aloje el medidor, regulador y válvula de corte del servicio, CUSIANAGAS dejará constancia escrita de este hecho, pudiendo proceder a solicitar el amparo policivo, establecido en la Ley 142 de 1994, para que así el Suscriptor o Usuario retire estos elementos que impiden el libre acceso.

15. En caso en que el usuario no retire dichos elementos que impiden el libre acceso, CUSIANAGAS podrá suspender el servicio y determinar el consumo en la forma prevista en el Contrato. El servicio será restablecido, cuando el usuario haya eliminado la causa que originó dicha suspensión.

16. Responder solidariamente por cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en los medidores y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de CUSIANAGAS. se hagan en relación con las condiciones del servicio que se ha contratado. Salvo que la anomalía se presente por fuerza mayor o caso fortuito, o las que provienen de defectos de fabricación, ensamblaje o montaje, o de la misma calidad del servicio.

17. Solicitar autorización de CUSIANAGAS para el cambio de uso del servicio.

18. Proporcionar a las instalaciones, equipos, , 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.

19. Informar de inmediato a CUSIANAGAS sobre cualquier anomalía o cambio que se presente en las instalaciones, medidor, en el uso del inmueble, el propietario, dirección o cualquier

novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el presente contrato.

20. Cumplir con el pago oportuno de los cargos por conexión y las facturas de cobro expedidas por CUSIANAGAS.

21. Reclamar antes del vencimiento sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro.

22. Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores o instalaciones, acometidas y redes del servicio de gas natural, salvo que sólo se puedan detectar mediante revisión técnica y por personal calificado.

23. 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 un laboratorio de pruebas, para realizar el corte del servicio, o hacerlos 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.

24. Cancelar los consumos dejados de facturar, cuando se haya presentado falta de medición del consumo, en virtud de lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

25. Hacer efectiva la cancelación de intereses remuneratorios y moratorios a que haya lugar, cuando se presente retardo en la atención de los pagos a favor de CUSIANAGAS así como los gastos por cobro prejurídico y jurídico, en que incurra La Empresa para hacer efectivas las obligaciones a su favor.

26. Estar a paz y salvo por todo concepto con CUSIANAGAS, para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicios.

27. De acuerdo con lo establecido en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, el Suscriptor, Propietario o Usuario que haya presentado un reclamo ante la empresa, deberá acreditar el pago de las sumas que no son objeto de dicha reclamación, es decir deberá realizar el pago de las sumas no discutidas hasta tanto se resuelva el recurso de apelación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

28. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija la Ley y CUSIANAGAS

29. Contactar a CUSIANAGAS antes de instalar cualquier equipo de verificación de medición, de modo que estos puedan a fin de 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 La Empresa podrá solicitar al usuario que presente planos detallados y especificaciones relativos a la instalación propuesta. En caso de que CUSIANAGAS

compruebe que podría producirse una caída significativa en la presión rechazará la instalación propuesta.

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

31. El usuario será responsable del cuidado de los dispositivos de verificación de medición bien sea de su propiedad o de CUSIANAGAS. Esta responsabilidad del usuario incluirá a título enunciativo, demandas por daños y perjuicios ocasionados por la presencia, instalación o falta de seguridad en la operación de dicho dispositivo por parte del usuario, reclamos por facturación inadecuada, honorarios de abogados y costos conexos.

32. En caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del usuario, han sido manipulados indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por CUSIANAGAS inclusive a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente (i) investigaciones, (ii) inspecciones, (iii) costos de juicios penales o civiles (iv) honorarios legales, y (v) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por CUSIANAGAS.En todo caso, el suscriptor o usuario será responsable del perjuicio causado a terceros por su conducta dolosa o culposa.

33. 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 CUSIANAGAS 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.

34. Utilizar equipos a gas que cumplan con las normas técnicas vigentes. CUSIANAGAS se podrá abstener de dar servicio a aquellos equipos que no cumplan con estas condiciones.

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

36. Permitir con su previa autorización (se entiende otorgada a partir de la suscripción del contrato de servicios públicos) que a partir del momento en que incurra en mora en el pago de las obligaciones emanadas del presente contrato, que CUSIANAGAS remita su nombre e información comercial más relevante a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, y de servicios. Así mismo, el Suscriptor, Propietario o Usuario faculta a CUSIANAGAS para que una vez cancelada la deuda gestione la exclusión de su nombre ante las entidades encargadas del manejo de datos financieros.

37. La Empresa podrá en cualquier momento acudir a dichos operadores con el fin de verificar la capacidad económica y nivel de responsabilidad financiera que tiene el Suscriptor, Propietario o Usuario.

38. Asumir los costos de reparación para ajustar el centro de medición a condiciones seguras de operación, cuando CUSIANAGAS en su proceso de seguimiento no superior a los 5 años haga requerimiento de dichas reparaciones.

39. Cancelar el valor determinado por CUSIANAGAS, por concepto de duplicado de factura. .

CAPÍTULO VII - DE LA FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

37.- Se denomina **FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**, el incumplimiento de CUSIANAGAS en la prestación continua del servicio, de que tratan especialmente los artículos 136, 137, 139, y 142 de la Ley 142 de 1994.

Dicha falla será determinada sobre la base de los niveles de calidad y continuidad del servicio estipulados en el contrato, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los definidos por la Comisión.

No constituye falla en la prestación del servicio, la suspensión del servicio que realice CUSIANAGAS en los siguientes casos:

- **a.** Para efectuar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso oportuno al Suscriptor, Propietario o Usuario.
- **b.** Para evitar perjuicios derivados de la inestabilidad del inmueble o del terreno donde este se ubica, siempre y cuando se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias para que el Suscriptor, Propietario o Usuario pueda hacer exigible sus derechos.
- **c.** Cuando se presente cualquier causal de incumplimiento del contrato de condiciones uniformes, por parte del Suscriptor, Propietario o Usuario que derive la suspensión o corte del servicio.
- **d.** En interés del servicio para garantizar la integridad de las personas en cumplimiento de la normatividad vigente.

38.- REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Al presentarse falla en la prestación del servicio, el Suscriptor, Propietario o Usuario le asiste el derecho a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las reparaciones que a continuación se enuncian.

- **a.** A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos.

b. Si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo periodo de facturación; CUSIANAGAS no facturará el cargo fijo de dicho período, descuento que opera de oficio.

c. No podrán acumularse, en 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 CUSIANAGAS por las autoridades, si tienes la misma causa

PARÁGRAFO 1: CUSIANAGAS deberá informar por escrito al usuario, o a través de un medio masivo de comunicación, la programación de interrupciones que no constituyen falla. De acuerdo con el parágrafo 1º del artículo 3° de la Resolución CREG-100 de 2003, dicha información se suministrará hasta con cinco (5) días hábiles de antelación al inicio de los trabajos, especificando la fecha, hora y duración de la interrupción. Para aquellos eventos programables con un mes o más de anticipación, CUSIANAGAS comunicará al usuario a través de la factura. Para los casos de interrupción por emergencia o fuerza mayor la prestadora, comunicará tan pronto como sea posible, pudiendo utilizar cualquier medio masivo de comunicación. La interrupción que no se informe oportunamente al usuario se considerará como una falla que da lugar a compensación. En los eventos de fuerza mayor, CUSIANAGAS la declarará oficialmente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y será responsable por tal declaración.

CAPÍTULO VIII - DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

39.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: No procederá por deudas del suscriptor o usuario con terceros diferentes de CUSIANAGAS y podrá efectuarse en los siguientes casos:

39.1 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 convienen en ello CUSIANAGAS y los terceros que puedan resultar afectados. En tal caso CUSIANAGAS, dispondrá con quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha en que se logre el acuerdo entre CUSIANAGAS y el solicitante.

Esta suspensión operará por un término de doce (12) meses, prorrogables sólo por un periodo igual, previa solicitud del suscriptor o usuario con treinta (30) días de antelación. Transcurrido el tiempo establecido en el presente numeral, CUSIANAGAS procederá a habilitar la emisión mensual de la factura del servicio.

En el evento de requerirse retiro de materiales del centro de medición y acometida, CUSIANAGAS procederá a ejecutar el servicio, previa cancelación del costo asociado a esta actividad.

39.1.1 PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD.- La solicitud de suspensión del servicio debe presentarla el suscriptor o usuario por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva la suspensión.

PARÁGRAFO.- En caso que la suspensión afecte a terceros, la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de estos. Si no se cumple esta formalidad, CUSIANAGAS no podrá efectuar la suspensión solicitada.

39.1.2 IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO.- Las causales por las cuales no procede la suspensión de común acuerdo son las siguientes:

a. Cuando no medie autorización escrita de los terceros que puedan verse afectados.

b. Cuando el suscriptor o usuario se encuentre en mora.

c. Cuando el suscriptor o usuario tenga algún valor pendiente por cancelar, generado de la prestación del servicio, diferente al derivado de la mora del no pago de la factura mensual.

d. Cuando el suscriptor o usuario se encuentra inmerso en alguna de las causales de suspensión del servicio.

e. Cuando exceda el tiempo de dos años, tal y como se establece en el numeral 39.1 del presente contrato

39.1.3 FACTURACIÓN DURANTE LA SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO.- Durante el periodo de suspensión del servicio de común acuerdo CUSIANAGAS no facturará los cargos tarifarios aprobados por la CREG.

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

39.2 SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO: CUSIANAGAS podrá suspender el servicio sin que se considere falla en la prestación del mismo en los siguiente casos:

39.2.1. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos preventivos de los sistemas de distribución, producción y transporte, siempre que de ello se dé aviso con por lo menos veinticuatro (24) horas de anticipación a la suspensión.

39.2.2. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.

39.2.3.- Por incumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio.

39.2.4.- Cuando se parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas por el municipio o cuando éstas hayan caducado o en contravención a lo preceptuado en ellas, salvo cuando exista prueba de habitación permanente de personas en el predio.

39.2.5.- Por orden ejecutoriada de autoridad competente.

39.2.6.- Por emergencias declaradas por la Comisión de Regulación de Energía de Gas Combustible.

39.2.7.- Para adoptar medidas de seguridad dirigidas a proteger la vida, integridad y bienes de las personas, así como para proteger los sistemas de distribución, producción y transporte de gas natural.

39.2.8.- Cuando así lo autorice el Código de Distribución y el Código de Transporte.

39.2.9.- Cuando lo autorice el Código de Distribución o el Reglamento Único de Transporte, expedidos por la autoridad competente.

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

39.3. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: CUSIANAGAS podrá suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del suscriptor o usuario en los siguientes casos:

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

La fecha de suspensión del servicio aquí establecida será en cualquier momento a partir de la fecha límite de pago que aparece en la factura correspondiente.

39.3.2. Por efectuar manipulaciones en los dispositivos de suspensión y reconectarse cuando el servicio se encuentre suspendido.

39.3.3. Dar al servicio de gas combustible un uso distinto al declarado o convenido con CUSIANAGAS.

39.3.4. Por manipulación de la red externa y la acometida.

39.3.5. Dañar, alterar 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 CUSIANAGAS.

39.3.6. Dañar o retirar los reguladores de primera etapa. Retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los mismos, como los accesorios del centro de Medición.

39.3.7. 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 CUSIANAGAS o de los suscriptores o usuarios.

39.3.8. Impedir a los funcionarios autorizados por CUSIANAGAS. y debidamente identificados, la revisión de las instalaciones internas, de las acometidas, equipos de medida, las verificaciones de las instalaciones para determinar la causa de la desviaciones significativas y la lectura de contadores.

39.3.9. No permitir el traslado del equipo de medición, el cambio justificado del mismo, cuando sea requerido por CUSIANAGAS, para una correcta operación.

39.3.10. Por no ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas, por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio que exija CUSIANAGAS, de acuerdo con las normas vigentes.

39.3.11. Por no solicitar y/o efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de la acometida (elevador, válvula de corte y/o tubería de polietileno) y/o Centro de Medición (regulador, medidor y accesorios) por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio de acuerdo con las normas vigentes.

39.3.12. Por no contar el inmueble con los equipos que permitan la medición del consumo.

39.3.13. Por proporcionar el servicio de gas domiciliario a otro inmueble o unidad habitacional independiente.

39.3.14. Por incumplimiento a las exigencias, requisitos o compromisos adquiridos con CUSIANAGAS previstos en el contrato de prestación de servicios públicos.

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

39.3.16. La negativa por parte del Suscriptor o Usuario a permitir la instalación de un dispositivo de lectura a distancia a solicitud de CUSIANAGAS, 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 cuatro (4) meses consecutivos.

39.3.17. Cuando el Arrendatario, una vez requerido por CUSIANAGAS, no actualice y/o ajuste el valor de la(s) garantía(s) de acuerdo al monto establecido en la normatividad vigente, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la comunicación que La Empresa envíe para tales efectos.

39.3.18. Por incurrir en cualquier otra forma de evasión de consumo que afecte a CUSIANAGAS

PARÁGRAFO 1: Durante la suspensión ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

PARÁGRAFO 2: CUSIANAGAS estará exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión del servicio cuando estos hayan sido motivados por violaciones del suscriptor o usuario a las condiciones de este contrato. Efectúese o no la suspensión del servicio, CUSIANAGAS puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato de condiciones uniformes le conceden.

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: Cada actividad de suspensión y reconexión que se genere por causa del suscriptor o usuario, serán facturados de acuerdo con la tarifa que esté vigente al momento de su ejecución.

CAPÍTULO IX - DE LA TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO.

40.- TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO: CUSIANAGAS podrá dar por terminado el contrato y proceder al corte del servicio por una cualquiera de las siguientes causales:

40.1. Por mora en el pago durante más de tres (3) meses consecutivos de facturación.

40.2. Por suspensión del servicio por un periodo continuo superior a tres (3) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes o se derive como consecuencia de la mora en el pago. En el evento que la suspensión se origine en mutuo acuerdo, cuando la suspensión supere el término establecido en el numeral 36.1 del presente contrato.

40.3. Por no contar el inmueble con equipos y/o elementos que permitan la medición del consumo.

40.4. Por reconexión del servicio sin haber eliminado la causa que le dio origen a la suspensión.

40.5. Por adulterar los aparatos de medición, regulación, equipos de control , y/o precintos y/o sellos; o realice alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.

40.6. Por efectuar manipulaciones en los dispositivos de suspensión y reconectarse cuando el servicio se encuentre suspendido.

40.7. Por manipulación de la red local y/o la acometida. .

40.8. Dañar o retirar los reguladores de primera etapa; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los mismos, como los accesorios del centro de medición.

40.9. Por la demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio a petición de parte. Ocurrido esto, CUSIANAGAS 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.

40.10. Por cualquier forma de fraude que afecte a CUSIANAGAS, o se haya hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

40.11. 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 CUSIANAGAS o de los suscriptores o usuarios.

40.12. Impedir a los funcionarios autorizados por CUSIANAGAS. y debidamente identificados, el acceso a las instalaciones internas para su revisión, la revisión de las acometidas, equipos de medida y la lectura de contadores.

40.13. Cuando el Suscriptor, Propietario o Usuario reincida o no retire los elementos que impiden el libre acceso al nicho o caja protectora donde se aloje el medidor, regulador y válvula de corte del servicio, imposibilitando la medición del consumo.

40.14. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, en el tiempo otorgado por CUSIANAGAS.

40.15. Por no contar con el certificado de conformidad expedido por el OIA competente, de acuerdo con las normas vigentes.

40.16. Por incumplimiento a las exigencias, requisitos o compromisos adquiridos con CUSIANAGAS previstos en el contrato de prestación de servicios públicos.

40.17. Por suspensión del servicio por mutuo acuerdo, cuando esta se haya prorrogado por un término superior al establecido en artículo 39.1.

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

40.19. Por orden de autoridad competente.

PARÁGRAFO 1: De cualquier modo el incumplimiento del contrato por más de un periodo, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a CUSIANAGAS, a terceros, permitirá a CUSIANAGAS tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio.

PARÁGRAFO 2: Efectuada la terminación del presente Contrato, CUSIANAGAS ejecutará el corte del servicio.

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

PARÁGRAFO 4: El corte podrá efectuarse, sin perjuicio de que CUSIANAGAS inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda.

PARÁGRAFO. 5. Una vez terminado el contrato, el usuario o suscriptor potencial deberá acercarse y realizar la vinculación al servicio, si está interesado en este.

41.-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 periodo mínimo de doce (12) meses y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato o garantice con título valor, el pago de las obligaciones a su cargo, según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994. 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.

PARÁGRAFO: CUSIANAGAS no podrá exigir que el suscriptor o usuario de aviso de terminación por esta causa, con una antelación superior a un periodo de facturación.

CAPÍTULO X - DE LA RECONEXIÓN DEL SERVICIO

42. CONDICIONES PARA RECONECTAR EL SERVICIO.- Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa y pagar:

42.1. La deuda, los intereses de mora, y demás conceptos que se hayan causado.

42.2. Los cargos de reconexión, según el caso.

42.3. 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.

PARÁGRAFO. En el evento que la suspensión se haya originado por causa de la ubicación del medidor, solo podrá restablecerse el servicio una vez el equipo de medida haya sido efectivamente trasladado.

CAPÍTULO XI - DE LAS FACTURAS

43. FACTURAS: En la factura CUSIANAGAS cobrará los consumos y demás servicios prestados directamente, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con lo establecido en la ley y aquellos servicios de otras empresas de servicios públicos o terceros, con las que se hayan celebrado convenios. Las facturas se entregarán mensualmente, con cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento.

PARÁGRAFO PRIMERO. CUSIANAGAS podrá facturar los demás cobros que hayan sido autorizados expresamente por el suscriptor o usuario.

PARÁGRAFO SEGUNDO. CUSIANAGAS podrá cobrar los costos que se derivan de la expedición de duplicados de las facturas

44. MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS: Las facturas firmadas por el representante legal de CUSIANAGAS, prestan mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente contra todos o contra cualquiera de los deudores solidarios, al arbitrio de CUSIANAGAS, sin perjuicio de la aplicación de las demás sanciones legales y contractuales a que haya lugar.
Así mismo, el suscriptor o usuario al momento de adquirir la vinculación del servicio otorgará como garantía de pago, la suscripción de un título de valor, correspondiente a un pagaré.

45.- RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA CONSTITUIR EN MORA: La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora, y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de la deuda.

46.- CLÁUSULA ACELERATORIA.- En caso de mora del suscriptor o usuario en el pago de una o más de las cuotas que por concepto de consumo, cargo fijo, cargo por conexión, servicios varios, cargos por reconexión, cargos de reinstalación o cualquier otro concepto que de acuerdo a lo estipulado con el suscriptor o usuario se le difiera, y tenga relación con el servicio público. CUSIANAGAS podrá declarar extinguido el plazo y hacer efectiva la totalidad de la obligación incorporada en la respectiva factura.

47.- CONTENIDO DE LAS FACTURAS: Las facturas de cobro que expida CUSIANAGAS tendrán como mínimo la siguiente información: RAZÓN SOCIAL, NIT, INDICACIÓN QUE ES ENTIDAD VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS, REFERENCIA DE PAGO, NOMBRE DEL SUSCRIPTOR, CÓDIGO DE USUARIO, DIRECCIÓN DEL INMUEBLE DONDE SE PRESTA EL SERVICIO, ESTRATO SOCIOECONÓMICO,, NÚMERO MEDIDOR, CLASE DE SERVICIO O USO DEL INMUEBLE SEGÚN EL CONTRATO, PERÍODO DE FACTURACIÓN DEL SERVICIO, CARGO FIJO, DESCRIPCIÓN DE LA LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO QUE SE FACTURA, NOVEDAD DE LECTURA FECHA DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO, DEUDA ANTERIOR ,, INTERESES POR MORA, TOTAL A PAGAR, LECTURA ANTERIOR, LECTURA ACTUAL, CONSUMO (M3), PROMEDIO CONSUMO (M3), NÚMERO DE FACTURA, FECHA DE VENCIMIENTO, LOS CARGOS EXPRESAMENTE AUTORIZADOS POR LA COMISIÓN DE REGULACIÓN, RECARGO POR MORA, SEÑALAMIENTO DE LA TASA DE MORA APLICADA, LUGAR DE PAGO, FINANCIACIÓN, CONEXIÓN DEL SERVICIO, VALOR DEL METRO CÚBICO DE GAS, CONSUMO DE LOS ÚLTIMOS SEIS MESES, VALOR DEL SUBSIDIO OTORGADO Y BASE DE SU LIQUIDACIÓN, VALOR DE LA CONTRIBUCIÓN Y PORCENTAJE APLICADO PARA SU LIQUIDACIÓN, CARGO POR RECONEXIÓN,, LA NOTIFICACIÓN DE QUE LA FACTURA PRESTA MÉRITO EJECUTIVO, LA CALIDAD DE RETENEDOR DEL IMPUESTO A LAS VENTAS, OTROS CONCEPTOS (GASODOMÉSTICOS, INSTALACIONES, FINANCIAMIENTOS, ETC.).

48.- REGLAS SOBRE LAS FACTURAS: CUSIANAGAS facturará mensualmente el servicio, cualquier cambio en este sentido será comunicado oportunamente al suscriptor o usuario. La factura solo incluirá valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, o los expresamente autorizados conforme a la ley o a lo convenido y autorizado por el suscriptor o usuario.

49.- FACTURACIÓN CONJUNTA: En caso de aplicar, CUSIANAGAS podrá remitir la facturación de manera conjunta con el servicio de saneamiento básico, en los ciclos de facturación mensual, considerando lo contenido en los artículos 147 - 148 de la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes. En la factura se compartirán datos como: Nombre del suscriptor, dirección del inmueble, periodo de facturación del servicio, fecha de vencimiento, sitios y medios autorizados para el pago.

PAGO INDEPENDIENTE: El suscriptor o usuario solo podrá realizar el pago en forma independiente, cuando se suscite petición, queja, reclamo o recurso debidamente interpuesto ante alguna de las empresas, acorde a lo dispuesto en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994, para la cual el suscriptor o usuario, deberá presentar a CUSIANAGAS prueba de la respectiva reclamación que se adelanta ante la otra prestadora.

PARÁGRAFO 1.- CUSIANAGAS podrá ofrecer facilidades para la adquisición de equipos a gas y accesorios para instalaciones y equipos a gas por parte de sus suscriptores y usuarios, en desarrollo del contrato de servicio público de gas combustible. Para el efecto, CUSIANAGAS podrá convenir con aquellas personas que comercialicen equipos a gas el cobro de los bienes y servicios por éstas vendidos o prestados al usuario a través de la factura de consumo de gas, en las condiciones, modo, tiempo y lugar que con ellos se pacte. No obstante el cobro de tales bienes y servicios en el cuerpo de la factura de gas solo procederá cuando así lo consienta el suscriptor o usuario.

PARÁGRAFO 2.- Cuando en una misma factura se cobren distintos bienes y servicios, el suscriptor o usuario podrá cancelarlos de manera independiente, salvo el servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico que no pueden hacerse en forma independiente.

50.- OPORTUNIDAD Y SITIO PARA SU ENTREGA: CUSIANAGAS deberá facturar en forma oportuna los servicios objeto de suministro. Para estos efectos, se lleva a cabo la entrega de la factura a través de FES (facturación en sitio).

El proceso de Facturación en sitio como solución a los procesos de toma de lectura, facturación y distribución de facturas, propone un esquema optimizado donde con relación a los procesos tradicionales de facturación que se realizaban en más de seis pasos, pase a realizarse de forma ágil, a través de una sola visita y de manera inmediata permitiendo a través del uso de tecnología móvil que el usuario final reciba su factura.

El esquema de facturación en sitio enmarca los procesos a continuación descritos:

Cargue de Datos y Toma de Lecturas a través de dispositivos móviles: mediante el cargue de información de la pre liquidación de la facturación, permite que el lector realice la toma de lecturas mediante el suministro de información en el dispositivo móvil y la utilización de esquemas de comunicación remota a través de planes de datos que tenga habilitada la terminal.

Procesamiento de datos, cálculo y emisión de Facturas: registrada la toma de lecturas y validadas las posibles anomalías de facturación o consumo, se realiza teniendo en cuenta las variables tarifarias la determinación de los consumos y valores facturables para proceder a la emisión de la facturación.

Impresión y entrega de la facturación inmediatamente: una vez procesada la información y validadas las situaciones anómalas que pudieran presentarse durante el proceso se procede a realizar la impresión y entregar al usuario final la factura.

La impresión de las facturas se realiza en un tiempo aproximado de 10 segundos después de validar que el consumo esté dentro de los parámetros de desviación significativa establecidos. La impresión se realiza sobre formatos de factura pre-impresos en papel térmico protegido de 80 gramos, que no requiere tintas y contribuye a la protección del ambiente.

Es derecho del suscriptor o usuario recibir oportunamente la factura y así mismo CUSIANAGAS se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento señalada en la misma, en la dirección del predio. A CUSIANAGAS le corresponde demostrar el cumplimiento de esta obligación.. La factura podrá ser entregada a la dirección del predio, o por correo electrónico este última a solicitud del Suscriptor o Usuario. El hecho de no recibir la factura no libera al suscriptor o usuario de la obligación de atender su pago.

PARÁGRAFO 1: Se asumirá que se produjo la entrega real y material de la factura cuando CUSIANAGAS demuestre el cumplimiento de los requisitos de tiempo, modo y lugar para la entrega, 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 la decisión notificada, o si habiendo presentado estos quedaron resueltos.

PARÁGRAFO 2: CUSIANAGAS dispondrá de medios electrónicos a través de los cuales el suscriptor o usuario, puede consultar, descargar y pagar la factura de cobro.

51.- 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 CUSIANAGAS, 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 CUSIANAGAS determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso tercero del citado artículo. Se entenderá igualmente que es omisión de CUSIANAGAS la no colocación de medidores en un periodo superior de seis (6) meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

PARÁGRAFO 1.- Corresponderá a CUSIANAGAS probar que realizó las diligencias oportunas para efectuar la medición del consumo en las oportunidades previstas en el presente contrato.

PARÁGRAFO 2.- CUSIANAGAS exigirá 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 ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, CUSIANAGAS 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.

PARÁGRAFO 4. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, CUSIANAGAS 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 o usuario.

52.- INTERÉS MORATORIO: CUSIANAGAS cobrará intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas, los cuales serán liquidados a la tasa máxima legal permitida.

53.- RESPONSABILIDAD POR EL PAGO: El propietario del inmueble, el suscriptor, el poseedor o el tenedor del inmueble o usuario son solidarios en el compromiso de pagar las facturas de cobro dentro del plazo señalado en la misma.

54.- COPIA DE LA FACTURA: El suscriptor o usuario podrá solicitar copia de la factura de cobro, para lo cual deberá cancelar el valor determinado por CUSIANAGAS por dicho concepto.

55.- LIQUIDACIÓN DE LOS CONSUMOS Y FACTURACIÓN: Para liquidar los consumos a los suscriptores o usuarios en cada periodo de facturación, CUSIANAGAS aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del periodo correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el suscriptor o usuario.

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

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

b. Por solicitud expresa de la mayoría absoluta de los propietarios de un conjunto habitacional, CUSIANAGAS podrá facturar directamente a cada suscriptor o usuario la parte proporcional del consumo de las áreas comunes, aplicando los coeficientes de copropiedad establecidos en el respectivo régimen de propiedad horizontal. La decisión de los copropietarios deberá constar en el acta de la asamblea en la cual se tomó la decisión.

c. En un cambio de equipo de medida, los consumos registrados que no alcancen a cobrarse dentro del periodo de facturación del mes correspondiente, serán cargados en la facturación del período siguiente junto al consumo registrado por el nuevo elemento de medición

56.- FACTURACIÓN Y COBRO: Para la facturación y liquidación de los consumos CUSIANAGAS regirá por las resoluciones que expida la CREG y por las condiciones especiales que se establezcan en el presente contrato..

57.- PERIODO DE FACTURACIÓN: Con excepción de los medidores de prepago, CUSIANAGAS deberá efectuar la lectura de los medidores y expedir la factura correspondiente. Los periodos de facturación serán mensuales.

CAPITULO XII -DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

58.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE: Por regla general todos los usuarios deberán tener medidores cuya instalación y manipulación le corresponde de manera exclusiva a CUSIANAGAS. Cuando no sea posible tomar la lectura por circunstancias ajenas a CUSIANAGAS para la facturación del consumo del período, se utilizará el promedio calculado sobre los consumos normales de los seis (6) períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares, o con base en los cálculos de consumo de los gasodomésticos instalados en el predio; sin perjuicio de la suspensión y/o corte del servicio.

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

59.- CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDICIÓN INDIVIDUAL. - Para la determinación del consumo facturable de los suscriptores o usuarios con medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

59.1.- Con excepción de los suscriptores o usuarios con medidores de prepago, el consumo a facturar a un suscriptor o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo.

59.2.- Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en los cálculos de consumo de los equipos a gas instalados en el predio.

59.3.- Cuando a un suscriptor o usuario se le haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración, o este se encuentre defectuoso, el consumo podrá establecerse, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, con base en los cálculos de consumo de los gasodomésticos instalados en el predio.

59.4.- 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 reemplazar los medidores, y CUSIANAGAS se abstenga de hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor, se entenderá que es omisión de CUSIANAGAS la no colocación de los medidores.

60.- CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS QUE CARECEN DE MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE TIPO TÉCNICO, DE SEGURIDAD O DE INTERÉS SOCIAL.- El consumo facturable a suscriptores o usuarios residenciales que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social se determinará, con base en el consumo promedio

de los últimos seis (6) meses de los suscriptores o usuarios del mismo estrato que cuenten con medida considerando el mercado total de la empresa. Para suscriptores o usuarios no residenciales su valor podrá establecerse, con base en consumos promedios de otros periodos 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 los cálculos de consumo de los equipos a gas instalados en el predio.

61.- 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.

62.- CONSUMO FACTURABLE PARA USUARIOS RESIDENCIALES LOCALIZADOS EN ZONAS DE ASENTAMIENTOS SUBNORMALES.- El consumo facturable a usuarios localizados en zonas de asentamientos subnormales o marginales, a los cuales se les presta el servicio mediante programas provisionales de normalización del mismo, y que no cuenten con medida individual, se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los suscriptores o usuarios del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el usuario, atendidos por CUSIANAGAS.

63. PROHIBICIÓN DE EXONERACIÓN.- De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 99 de la Ley 142 de 1994, CUSIANAGAS. no podrá exonerar a ningún suscriptor o usuario del pago de la prestación del servicio.

64.- SUMAS CONTROVERTIDAS: Las sumas controvertidas por el Usuario y/o Suscriptor, si resultan ser a favor de CUSIANAGAS, generan a cargo del Usuario y/o Suscriptor el pago de intereses moratorios, causados por el tiempo en que duró la controversia.

65.- DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Cuando se presente una desviación significativa, CUSIANAGAS procederá a investigar las posibles causas de la desviación frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores del mismo usuario o en la de usuarios en circunstancias semejantes o los cálculos de consumo de los equipos a gas instalados en el predio, y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Un consumo de un periodo determinado, se considera con desviación significativa cuando presenta aumento o reducción superior a los rangos de consumo establecidos para tal efecto, comparando con los promedios de los últimos seis (6) períodos por ser la facturación mensual.

Para determinar la desviación significativa de consumos permitida para los suscriptores o usuarios se tendrá en cuenta los rangos de consumo de acuerdo al tipo de uso que se relacionan en las siguientes tablas:

TIPO DE USO RESIDENCIAL		
Rangos	**CONSUMO REGISTRADO EN EL MES ACTUAL *(metros cúbicos m3)***	**CONSUMO CON DESVIACIÓN: *Se determina cuando la diferencia entre el consumo del mes actual y el promedio del consumo, es:***
	0-10	> a 10 m3
	11-30	> a 20 m 3
	31-60	> a 30 m 3
	> 61	> a 61 m 3

TIPO DE USO NO RESIDENCIAL		
Rangos	**CONSUMO REGISTRADO EN EL MES ACTUAL *(metros cúbicos m3)***	**CONSUMO CON DESVIACIÓN: *Se determina cuando la diferencia entre el consumo del mes actual y el promedio del consumo, es:***
	0-150	> a 80 m3
	151-500	> a 200 m3
	501 - 3000	> a 400 m 3
	> 3000	> a 5000 m 3

La Empresa se reserva el derecho de variar los rangos indicados de acuerdo con lo estipulado en el artículo 37 de la Resolución 108 de 1997 expedida por la CREG o la norma que la sustituya, modifique o aclare.

De acuerdo al comportamiento en el consumo, no existe desviación significativa si el consumo actual se encuentra dentro de los rangos arriba indicados, comparando contra el consumo de otros períodos del año.

66. PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LAS DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:

Es obligación de CUSIANAGAS investigar y establecer la causa que originó la desviación de consumos, detectada en la revisión previa a la facturación. En cumplimiento de lo anterior CUSIANAGAS:

a. Al momento de la toma de la lectura o posterior a ésta, consultará con el usuario las posibles causas que originaron la desviación del consumo (variación en el número de personas, cambio de actividad económica, aumento o disminución por estacionalidad en el consumo, entre otras).

Cuando el usuario declare que durante el período en el cual se presentó la desviación significativa, la causa se debe a un aumento del consumo, esta declaración se tomará como causa imputable al usuario y por tanto se facturará el consumo total dejado en investigación.

b. Hacer uso de la información histórica de la instalación, registrada en las bases de datos de CUSIANAGAS como cambio de medidor, normalización de la medida por procesos administrativos, cambios de uso o hábitos de consumo (últimos 6 periodos), estacionalidad de consumos.

c. Programación de revisión en el inmueble para establecer la causa de la desviación: Cuando CUSIANAGAS realice dos (2) visitas consecutivas y las mismas no se puedan realizar por causa imputable al usuario, siempre y cuando de éstas exista prueba documental, CUSIANAGAS podrá cargar la totalidad del consumo dejado en investigación. No obstante el usuario afectado podrá controvertir dicho cobro mediante una reclamación; de acuerdo a lo contenido en el Título II Capítulo XIIII del presente documento.

d. Agotadas las etapas que se requieran en la investigación anteriormente descrita y CUSIANAGAS concluya que la causa que originó la desviación significativa fue el consumo realmente demandado en el inmueble, se cargará el consumo dejado en investigación en la facturación del período siguiente.

PARÁGRAFO 1. - En los casos donde la investigación determine que la desviación significativa de consumos se atribuye a anomalías en los equipos de medición, elementos de seguridad o uso no autorizado del servicio causantes de suspensión del mismo, se dará lugar a la confirmación de la desviación sin que esta situación exima al usuario de un eventual cobro de recuperación de gas por consumos no registrados, para la cual se elaborará un acta de revisión de la instalación en la que se dejará expresa constancia de la anomalía detectada, firmada si es posible por el suscriptor o el usuario y se dejará en el inmueble copia del acta de revisión.

PARÁGRAFO 2. CUSIANAGAS durante el proceso de la investigación podrán realizar prueba técnica en terreno, con el fin de:

a. Verificar el correcto funcionamiento del medidor.
b. Establecer escapes y/o anomalías en el centro de medición y/o la red interna.
c. Medir la presión de medición.
d. A partir de la potencia de los gasodomésticos instalados, determinar el consumo teórico y comparar con el consumo demandado mientras está encendido en un tiempo determinado (verificar el gasto vs. el consumo teórico).

67. EXCLUSIÓN DE DESVIACIÓN. Cuando se demuestra alguno de las situaciones aquí establecidas, no habrá lugar a la desviación significativa:

a. Usuarios que se demuestre a través de la observación de lectura que en uno o más períodos se haya encontrado desocupado el predio, previo a la variación del consumo.
b. Usuarios nuevos con menos de 5 meses de consumo.

68. PLAZO. -Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, CUSIANAGAS, no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

CAPÍTULO XIII - DE LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMACIONES Y RECURSOS

69.- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS: El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar quejas, reclamaciones, peticiones, recursos y servicios a CUSIANAGAS cuando a bien tenga hacerlo. Éstas se podrán presentar a través de los canales previstos para ello, tales como la oficina de

servicio al cliente, la línea de atención al cliente y la página web, para lo cual el Suscriptor o Usuario debe cumplir las formalidades establecidas en la norma vigente, e informar los datos (Código de Usuario, dirección, número de medidor) que permitan la individualización de la vinculación del servicio.

PARÁGRAFO 1. CUSIANAGAS llevará una relación detallada de las quejas, reclamaciones, peticiones, recursos y servicios presentados, junto con su trámite, respuesta y notificación.

PARÁGRAFO 2. Las quejas, reclamaciones, peticiones, recursos y servicios presentados, serán tramitados de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y las demás normas vigentes sobre el derecho de petición.

PARÁGRAFO 3. CUSIANAGAS puede exigir que ciertas peticiones, quejas y reclamaciones se presenten únicamente por medio escrito, para lo cual pondrá a disposición del interesado sin costo alguno, formularios para su presentación.

PARÁGRAFO 4. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por CUSIANAGAS.

70.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS: Las peticiones, quejas, y reclamaciones pueden ser presentadas de forma verbal, escrita y correo electrónico, de manera personal o por medio de persona autorizada, sin requerir formalidad adicional alguna, ni autenticaciones o apoderado especial.

PARÁGRAFO 1. Si estas se presentan de forma verbal, La Empresa deberá expedir y entregar al suscriptor o usuario una constancia del contenido de la petición, queja, reclamo o servicio presentado. CUSIANAGAS resolverá de esta misma forma.

PARÁGRAFO 2. De presentarse de forma escrita, La Empresa deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, la cual quedará en poder del peticionario. Cuando se interponen por correo electrónico CUSIANAGAS emitirá y enviará al correo electrónico anotado por el solicitante un mensaje, señalando el recibido de la comunicación indicando la fecha de la misma y el número de radicado asignado.

PARÁGRAFO 3. Los recursos deberán interponerse por Escrito, como también por correo electrónico, tal y como lo prevé la norma vigente, aplicando lo contenido en el parágrafo anterior.

71.- PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS: El recurso es un acto del suscriptor potencial, suscriptor o usuario para conminar a La Empresa a revisar ciertas decisiones que inciden en la prestación del servicio o la ejecución del presente contrato, el cual se rige por las siguientes reglas.

a. Procedencia. El recurso de reposición y apelación procede contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice CUSIANAGAS. 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.

b. Presentación. El recurso de reposición debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. El recurso de apelación sólo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición y se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Este puede presentarse en las Oficinas de Servicio al Cliente o a través de la página web de CUSIANAGAS.

Para interponer los recursos no se requiere de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. CUSIANAGAS dispondrá de formularios para la presentación de los recursos para los suscriptores o usuarios que deseen utilizarlos.

Tampoco se hará exigible la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer recursos contra el acto que decida la petición, queja y reclamo, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos seis (6) períodos.

PARÁGRAFO. 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.

72.- TÉRMINO PARA RESPONDER LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS: CUSIANAGAS cuenta con un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado éste término y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas o por ampliación de términos, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable. Vencido este término, CUSIANAGAS expedirá el acto correspondiente donde se reconozca al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo, procede únicamente dentro de los supuestos normativos contenidos en la ley 142 de 1994 y en las resoluciones y en ningún caso como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables, caso en el cual debe acudirse a los recursos que por ley proceden.

73.- NOTIFICACIONES:

Los actos administrativos que decidan las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos, se notificarán en el tiempo y forma que la norma vigente lo establezca.
Para efectos de la notificación personal, CUSIANAGAS dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto administrativo, hará el envío de una *Citación para notificación personal* a través del medio más eficaz, donde informará al peticionario que comparezca a la diligencia de notificación personal, dejando constancia de ello en el expediente.

El acto administrativo se notificará personalmente, en esta diligencia 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.

La notificación personal, también podrá efectuarse mediante la modalidad de correo electrónico, que procederá siempre y cuando el peticionario acepte ser notificado de esta manera.

De no haberse surtido la notificación personal, al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de AVISO, documento que debe indicar la fecha y la del acto que se notifica, quien lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo, advirtiendo que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar del destino.

CUSIANAGAS remitirá el aviso y copia íntegra del acto administrativo a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figure en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, dejando constancia de ello en el expediente.

En el evento de desconocer la información del destinatario el Aviso y el acto administrativo adjunto, se publicará por el término de cinco (5) días, en un lugar de acceso de La Empresa y en la página web, señalando que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

La notificación podrá hacerse al peticionario o a la persona que se encuentre en el inmueble. Así mismo, las constancias de recibo que lleven las Mensajerías se tendrán como constancia de notificación y los Informes de Visita Técnica (IVT) servirán como prueba de respuesta al suscriptor o usuario.

PARÁGRAFO 1- DEL PROCEDIMIENTO ANTE UNA DECISIÓN NEGATIVA EN FIRME: Negada una reclamación sin que se hubieren interpuesto los recursos de reposición y apelación en forma oportuna, o resueltos éstos desfavorablemente, el suscriptor o usuario deberán pagar las sumas facturadas, las cuales serán incluidas en la facturación del servicio junto con los intereses corrientes sobre la suma debida, liquidados desde la fecha en que debió efectuarse el pago, hasta el día en que este se produzca.

PARÁGRAFO 2.- DEL PROCEDIMIENTO ANTE UNA DECISIÓN POSITIVO EN FIRME: Acogida o aceptada una reclamación y/o los recursos de reposición o apelación que resulte en un saldo a favor del usuario CUSIANAGAS deberá abonar en la siguiente facturación el valor correspondiente.

CAPÍTULO XIV - DE LA VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN POR MUTUO ACUERDO

74.- TERMINACIÓN POR MUTUO ACUERDO: Podrá ponerse fin al contrato, previo el pago de todas las obligaciones causadas en favor de CUSIANAGAS por parte del suscriptor o usuario, por mutuo acuerdo de las partes siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello.

75.- VIGENCIA DEL CONTRATO: Existe contrato de servicios públicos desde que CUSIANAGAS 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 encuentran en las condiciones previstas por CUSIANAGAS. Este contrato se entiende celebrado por término indefinido, y se podrá dar por terminado por las causales estipuladas en el presente contrato.

76.- MODIFICACIONES: CUSIANAGAS podrá modificar en cualquier momento el contrato, siempre que no constituya abuso de la posición dominante, estas modificaciones se entenderán incorporadas al mismo, o a través de medios de amplia circulación, dentro de los quince (15) días calendario

siguientes de haberse efectuado. Dichas modificaciones se harán obligatorias para las partes tan pronto se cumpla con el requisito de la publicación.

77.- NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO: Este contrato se regirá por las condiciones uniformes ofrecidas por CUSIANAGAS y quedará además en todo sujeto a las cláusulas especiales que por las características del servicio lleguen a pactarse entre las partes en instructivos, actas o acuerdos que formarán parte del presente contrato.

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

TITULO III

DE LAS DISPOSICIONES FINALES

78.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre las partes con ocasión de la celebración, interpretación, ejecución, modificación, terminación, liquidación del presente contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán primero a un trámite conciliatorio realizado entre las Partes en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara y Comercio de la circunscripción en donde se presta el servicio. Agotada esta etapa se podrá acudir a la Justicia Ordinaria. Los procesos ejecutivos no se adelantarán mediante este trámite.

79. - DELEGACIÓN: El representante legal de CUSIANAGAS delega las facultades de contestar y firmar los actos administrativos que se enmarcan dentro de la Ley 142 de 1994 en su Artículo 154, como la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y recursos que se deriven de la prestación del servicio público domiciliario, así como adelantar la terminación, corte y suspensión del servicio por el incumplimiento del mismo en el Profesional II Atención y Gestión al Cliente, Coordinador III de Atención y Gestión al Cliente.

80. - 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 la normatividad vigente.
81. - DISPOSICIÓN FINAL: Hacen parte de este contrato y se entienden incorporadas a él, la Ley 142 de 1994 y todas aquellas normas que la modifiquen o reglamenten.

Las disposiciones de este contrato rigen a partir de su publicación y se aplicarán a todos los usuarios que tengan vigente el Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Combustible.

ANEXO No. 1: REVISIÓN PERIÓDICA

Notificar al usuario en los términos de la Resolución CREG 059 de 2012 o la norma aplicable, la obligación que tiene de hacer la revisión periódica.

La ejecución de la revisión periódica de la Instalación interna para el suministro de gas natural del usuario, se hará conforme a los siguientes lineamientos:

a. CUSIANAGAS deberá notificar al usuario, a partir del Plazo Mínimo entre Revisión, su obligación de hacer la Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas.

La notificación deberá ser enviada por CUSIANAGAS 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, deberán incluir un campo adicional en donde el distribuidor esté informando al usuario el plazo mínimo y plazo máximo para la ejecución de la revisión periódica.

b. Si faltando un mes para el cumplimiento del Plazo Máximo de Revisión Periódica CUSIANAGAS no ha recibido copia del Certificado de Conformidad por parte de algún Organismo de Inspección Acreditado o del usuario, procederá a avisarle a éste en la factura de dicho mes, acerca de la fecha en la que suspenderá el servicio en caso de no realizarse la inspección a la instalación interna y lo invitará a hacer la revisión en mención.

c. CUSIANAGAS sólo recibirá los Certificados de Conformidad emitidos y enviados por los Organismos de Inspección Acreditados, a través de medios electrónicos seguros e implementados por la Empresa, en concordancia con la reglamentación técnica correspondiente.

d. Si diez (10) días calendario antes de cumplirse el Plazo Máximo de la Revisión Periódica el distribuidor no ha recibido el Certificado de Conformidad, deberá informar al usuario de su ausencia y le concederá cinco (5) días calendario para allegarlo, so pena de suspender 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, CUSIANAGAS 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, el distribuidor procederá a la suspensión del servicio.

e. El distribuidor deberá suspender el servicio de un usuario cuando el Organismo de Inspección Acreditado reporte que la instalación del usuario a la que le está haciendo la Revisión Periódica 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.

f. Cuando un usuario tenga suspendido el servicio como consecuencia del proceso de Revisión Periódica, CUSIANAGAS le indicará 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, La Empresa 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 que CUSIANAGAS cobrará al usuario por este concepto, estará bajo el régimen de libertad vigilada.

76. En caso de que al usuario se le haya suspendido injustamente el servicio por causas atribuibles al Organismo de Inspección Acreditado, se dará aplicación a lo establecido en las normas técnicas, de tal forma que el Organismo de Inspección Acreditado asuma los costos en los que el usuario haya podido incurrir.

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

78. Por razones de seguridad, se mantiene en cabeza de CUSIANAGAS la revisión, la calibración y el mantenimiento de los equipos de medición, cuyo costo deberá ser asumido por el usuario. .

ANEXO Nº 2. DE LAS GARANTÍAS PARA EXCLUSIÓN DE LA SOLIDARIDAD EN EL PAGO DEL SERVICIO DE GAS NATURAL Y DESAFECTACIÓN DEL INMUEBLE ARRENDADO.

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 el Decreto 3130 de 2003 y el presente anexo, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago del servicio público domiciliario de gas natural y el inmueble no quedará afecto al pago del mismo.

1. DENUNCIO DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO. El arrendador y/o el arrendatario deberán informar a CUSIANAGAS, 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 garantía correspondiente para su estudio.

PARÁGRAFO 1. Una vez recibida la documentación respectiva, CUSIANAGAS tendrá un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la presentación del formato para aceptarla o rechazarla. En el evento que CUSIANAGAS no acepte la garantía remitida, deberá informar al Denunciante especificando las causas al arrendador y al arrendatario para que realice 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 rechazo se deba a errores u omisiones en el diligenciamiento del mismo.

PARÁGRAFO 2. El propietario, poseedor y/o arrendador mantendrán la solidaridad sobre todo concepto inherente al servicio público domiciliario, instalaciones internas, financiación de gasodomésticos, entre otros, que hayan sido facturados por La Empresa con anterioridad a la Denuncia del Contrato de arriendo.

2. 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 cargo por conexión, 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%).

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, CUSIANAGAS podrá determinar el valor de la garantía según el promedio real de cada inmueble.

PARÁGRAFO 2. Si después de aceptada la garantía el promedio de consumo del arrendatario fuere superior al promedio del estrato, CUSIANAGAS 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 2º del presente artículo son a cargo del arrendatario. CUSIANAGAS deberá informar de lo anterior al arrendador y al arrendatario. En el evento que dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación el arrendatario no ajuste el valor de la garantía, el propietario, arrendador y/o poseedor del inmueble será, nuevamente, solidario con la parte insoluta de la deuda del servicio público domiciliario de gas natural, a partir del vencimiento del término anterior. En todo caso, CUSIANAGAS podrá a su arbitrio hacer efectiva la garantía y perseguir al Arrendatario, Arrendador, y/o Propietario sobre la parte no cubierta por la garantía.

3. DURACIÓN DE LA GARANTÍA. Las garantías constituidas y aceptadas por CUSIANAGAS 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 3º del Numeral anterior, so pena de dar aplicación a lo dispuesto en la normatividad aplicable

4. CAUSALES DE RECHAZO DE LAS GARANTÍAS. A continuación se relacionan, a título enunciativo, las causales que al momento de la denuncia del contrato de arrendamiento, podrán implicar el rechazo de las garantías presentadas ante CUSIANAGAS.

4.1. Que la garantía sea inferior al valor establecido en la ley y el contrato de condiciones uniformes.

4.2. 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.
4.3. Que el Formato de Denuncio del Contrato de Arrendamiento no sea diligenciado correctamente, y no sea suscrito tanto por arrendador, como por arrendatario.

4.4. 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 Bancaria, exija que CUSIANAGAS, deba realizar algún pago o 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.

4.5. Que el contrato denunciado ante CUSIANAGAS no sea de arrendamiento para vivienda urbana, o que el uso dado al servicio público domiciliario de gas natural sea aquel que la regulación denomina como No Residencial.

4.6. Cuando al momento de la denuncia no se acredite la titularidad del inmueble por parte del Arrendador. En caso que el arrendador sea persona diferente del propietario o poseedor, deberá aportar poder para actuar, debidamente autenticado, y el certificado de matrícula ante la autoridad administrativa competente

4.7. Que el Contrato de Arrendamiento denunciado señale que el pago de los servicios públicos corresponda al arrendador.

4.8. Todas las demás situaciones que no brinden la garantía mínima exigida en la ley para respaldar las obligaciones del Arrendatario ante CUSIANAGAS

5. COBERTURA Y PÉRDIDA DE VIGENCIA DE LA(S) GARANTÍA(S). Las garantías aceptadas por CUSIANAGAS 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:

5.1. Que al vencimiento del término del contrato de arrendamiento denunciado, el Arrendatario no renueve ante CUSIANAGAS las garantías entregadas al momento de la denuncia del contrato.

5.2. Que el Codeudor(es) y/o Fiador(es) muera(n), se declare(n) insolvente(s), o pierda alguna de la condiciones por las cuales fue aceptado inicialmente por CUSIANAGAS.

5.3. 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.

5.4. Cuando el Arrendador y/o Arrendatario notifique por escrito a CUSIANAGAS la terminación del contrato de arrendamiento.

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

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

6. SOLICITUD DE NUEVOS SERVICIOS. Cuando CUSIANAGAS instale un nuevo servicio a un inmueble, el valor del mismo será responsabilidad exclusiva de quién solicite el servicio. Para garantizar su pago,

CUSIANAGAS podrá exigir directamente las garantías previstas en la Ley y el contrato de condiciones uniformes, a menos que el solicitante sea el mismo propietario o poseedor del inmueble, evento en el cual el inmueble quedará afecto al pago. En este caso, CUSIANAGAS determinará la cuantía y la forma de dichas garantías o depósitos.

PARÁGRAFO 1. En el evento en que el arrendatario solicite a CUSIANAGAS un nuevo servicio adicional a los básicos, se dará aplicación a lo establecido en el inciso anterior. El arrendatario podrá en cualquier momento requerir la cancelación o suspensión del servicio adicional solicitado por él mismo, caso en el cual le será devuelta la garantía o depósito a que haya lugar, sin que necesariamente medie la terminación del contrato de arrendamiento.

PARÁGRAFO 2. CUSIANAGAS podrá abstenerse de realizar la conexión e instalación del nuevo servicio y/o del servicio adicional al básico, hasta tanto el arrendatario no haya garantizado la(s) obligación(es) mencionadas en el presente numeral.

PARÁGRAFO 3. Para todos los efectos del presente contrato se entenderá que un servicio se considera no básico, cuando la solicitud del mismo no afecta el desarrollo ordinario para el que fue contratado, y que por lo tanto el servicio de gas natural se mantendrá funcionando, adecuadamente, sin necesidad de realizar dicha intervención, por cuanto al momento de solicitarse los equipos e instalaciones cumplen con todas las disposiciones técnicas y de seguridad establecidas en la normatividad vigente.

ANEXO Nº 3. POLITICAS TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN Y BASES DE DATOS DE CLIENTES DE CUSIANAGAS S.A.S E.S.P BIC

De Conformidad con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios y/o cualquiera que la adicione o modifique o derogue, mediante el registro de mis datos personales autorizo a Cusianagas S.A.S E.S.P. BIC para la recolección, almacenamiento, uso y circulación de los mismos para el mantenimiento, desarrollo y gestión de la presente relación contractual y adicionalmente para las siguientes finalidades: inscripción para solicitud de crédito, financiación, iniciación, mantenimiento y recuperación de cartera, ofrecer servicios y campañas comerciales, ofertar servicios de valor agregado, participar en programas de beneficios y fidelización, consultar hábitos de consumo y aficiones, promociones, contactarme para realizar estudios de mercado y encuestas de satisfacción, actualización de datos, gestionar trámites como solicitudes, servicios, peticiones, quejas, reclamos, recursos, revocatorias y acciones de tutela, a través de medios como correos electrónicos, SMS, MMS, llamadas telefónicas, redes sociales, aplicaciones móviles, además de compartir mis datos con empresas filiales y empresa matriz, así como empresas contratistas para efecto de cumplir con la prestación del servicio público de gas domiciliario, para la oferta de servicios en los términos de la Política de tratamiento de datos personales de Cusianagas SAS ESP BIC, la cual podré consultar en la página web de la compañía.

Como titular de mi información tengo derecho a conocer, actualizar y rectificar mis datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas ante la SIC por infracción a la ley, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de mis datos en los casos en que sea procedente y acceder de forma gratuita a

los mismos. Cusianagas SAS ESP BIC dispone de los siguientes medios de atención: Sede administrativa ubicada en la Carrera 20 N° 18 - 66 Barrio el Gaván - Yopal/Casanare, teléfono 608 6819086, www.cusianagas.com y protecciondedatoscusianagas@grupodellano.com.

Con la firma de esta autorización entiendo y acepto el registro y uso de mis datos personales como se estipula anteriormente.

FIRMAS

SUSCRIPTOR

FRANCELY GOMEZ RIVAS
Representante Legal

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS-SSPD