

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GAS LICUADO DE PETROLEO (GLP EN CILINDROS)

Entre **CHILCO DISTRIBUIDORA DE GAS Y ENERGÍA S.A.S E.S.P.**, Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., identificada con Nit 900396759-5 y que en lo sucesivo se denominará LA EMPRESA, y por la otra el cliente, propietario, poseedor, tenedor o suscriptor, quien en adelante se denominará EL USUARIO, y que se identifica plenamente como aparece al pie de su firma, se celebra el presente contrato de condiciones uniformes de prestación del servicio público domiciliario de GLP envasado, el cual es aceptado expresamente por el suscriptor o USUARIO y que se registrará por las cláusulas que se enuncian a continuación:

CAPITULO 1 DEFINICIONES Y PARTES

CLAUSULA PRIMERA: DEFINICIONES- Para efectos del presente contrato, y en general, para interpretar y aplicar las condiciones generales uniformes, las palabras usadas en este contrato deben tener su significado literal y en caso de duda, el significado que da la práctica debe prevalecer. No obstante, las partes acuerdan tener en cuenta las siguientes definiciones además de las consagradas en la ley 142 de 1994, modificada por la Ley 689 de 2001 y la Resolución 023 de 2008 expedida por el CREG, y demás normas concordantes y complementarias.

Cilindro: Recipiente utilizado en la prestación del servicio público domiciliario de GLP con capacidad entre 5 y 46 Kilogramos (Kg.) de GLP que puede ser metálico o de construcción compuesta, y que cumple con lo previsto en el reglamento técnico vigente, expedido por el Ministerio de Minas y Energía.

Comercialización Minorista de GLP: Actividad que consiste en la entrega de GLP en cilindros en el domicilio del usuario final o en expendios. Incluye la compra del producto envasado, la celebración de contratos de condiciones uniformes con los usuarios y la atención comercial de los usuarios.

Contrato de Servicios Públicos: Es un contrato uniforme, consensual, para la prestación del servicio público domiciliario de GLP en cilindros que se suscribe entre la EMPRESA y EL USUARIO.

Depósito de Garantía: Monto de dinero que EL USUARIO o suscriptor debe entregar a LA EMPRESA para garantizar el buen uso y la conservación del cilindro recibido, propiedad de LA EMPRESA, durante el periodo de tenencia del cilindro por el usuario.

Gas Licuado de Petróleo: Es una mezcla de hidrocarburos extraídos del procesamiento del gas natural o del petróleo, gaseosos en condiciones atmosféricas, que se licuan fácilmente por enfriamiento o compresión, constituida principalmente por propano y butanos. Su calidad corresponde con las especificaciones y estándares adoptados por la CREG mediante la resolución que establezca la remuneración del producto a los comercializadores mayoristas de GLP.

Factura de Servicios Públicos: Es la cuenta que LA EMPRESA prestadora del servicio público entrega o remite al USUARIO o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. Para los efectos de este Contrato, el Comprobante de Pago hará las veces de la Factura de Servicios Públicos, de conformidad con lo establecido en el literal d) del Artículo 2 del Decreto 1001 de 1997.

Instalación para cilindros: Comprende el regulador y la tubería flexible no metálica, mangueras y/o conectores flexibles, usados en las instalaciones de artefactos a gas que utilicen GLP.

Marca: Conjunto de caracteres alfanuméricos inscritos de forma indeleble sobre el cilindro, que cumple con los requisitos técnicos que para ese efecto establezca el Ministerio de Minas y Energía, y que hacen posible la identificación de LA EMPRESA propietaria del cilindro y responsable por la seguridad del mismo en los términos definidos en la resolución.

Petición: Acto de cualquier persona, dirigido a LA EMPRESA, para solicitar, en interés particular o general, información relacionada con la prestación del servicio GLP, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por LA EMPRESA.

Queja: Acto por el cual EL USUARIO o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

Red interna de cilindros y/o tanques estacionarios: Sistema de tuberías no flexibles, internas o externas a la vivienda que permiten la conducción de gas hacia los distintos artefactos de consumo de un mismo usuario. Está comprendida entre la salida de los centros de medición (o los reguladores de presión para el caso de instalaciones para suministro de gas sin medidor) y los puntos de salida para la conexión de los artefactos de consumo.

Reglamento Técnico para Cilindros y Tanques Estacionarios. Resolución 40245 de 2016 del Ministerio de Minas y Energía, por el cual se expide el Reglamento Técnico para Cilindros y Tanques Estacionarios utilizados en la prestación del servicio público domiciliario de GAS Licuado del Petróleo GLP, y sus procesos de mantenimiento, y las que posteriormente la modifiquen o sustituyan.

Reclamación: Es una solicitud realizada por un suscriptor o usuario con el objeto de que LA EMPRESA revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos para tomar una posterior decisión final definitiva del asunto. Se hará de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato y en la Ley 142 de 1994.

Recurso: 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. Abarca los recursos de reposición y, en algunos casos, de apelación (Art. 154 Ley 142 de 1994).

Solicitante: Persona natural o jurídica que desea recibir el Servicio Público de GLP en su Inmueble, y así lo hace saber a LA EMPRESA.

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

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

Alcance: El presente Contrato contiene las condiciones uniformes bajo las cuales LA EMPRESA está dispuesta a prestar el Servicio Público Domiciliario de GLP en Cilindros al USUARIO. Este Contrato podrá ser modificado por LA EMPRESA, frente a lo cual dichas modificaciones serán comunicadas al USUARIO con la factura.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO- En virtud del presente Contrato, LA EMPRESA se obliga a prestar -a título oneroso- el servicio público domiciliario de GLP en Cilindros al propietario o a quien utiliza un inmueble determinado, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas por LA EMPRESA. En contraprestación, éste se obliga a pagar a LA EMPRESA un precio en dinero, llamado tarifa.

CLÁUSULA TERCERA: PARTES DEL CONTRATO: Son partes en el Contrato de servicio público domiciliario de GLP, por una parte, LA EMPRESA y, por la otra, el USUARIO, suscriptor o propietario 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. LA EMPRESA celebrará el Contrato para prestar el servicio público de distribución de GLP con cualquier persona capaz, propietaria de un inmueble o que demuestre por alguno de los medios probatorios su posesión, tenencia o simple habitación, siempre que el inmueble o la parte respectiva, reúnan las condiciones de acceso aquí previstas.

PARÁGRAFO: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 128 de la ley 142 de 1994, el USUARIO dejará de ser parte del Contrato a partir del momento en que acredite ante LA EMPRESA, que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos, LA EMPRESA facilitará la celebración del Contrato con los consumidores. Para que el USUARIO deje de ser parte del Contrato de servicios públicos domiciliarios deberá presentar ante LA EMPRESA 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.

CAPITULO 2 DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA CUARTA: REQUERIMIENTOS TECNICOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO- La instalación para los cilindros de gas es propiedad del USUARIO, por lo tanto, su adquisición, instalación y revisión se encuentra bajo su cargo. EL USUARIO será el responsable de que los bienes que conforman la instalación y la red interna estén certificados y cumplan con los requisitos técnicos establecidos por el Ministerio de Minas y Energía, así pues, cuando el servicio vaya a ser prestado

por primera vez, LA EMPRESA realizará una inspección de la instalación y la certificación de la correspondiente red interna al momento de la entrega del cilindro. La inspección de la red interna hará parte de la tarifa integral. Si las instalaciones con que cuenta el inmueble donde va a ser prestado el servicio no cumplen con los requisitos técnicos exigidos, LA EMPRESA no realizará entrega del servicio requerido.

CLÁUSULA QUINTA: SOLICITUDES DEL SERVICIO: La solicitud para la prestación del servicio podrá hacerse verbalmente a través de los medios de atención dispuestos por LA EMPRESA, precisando la cantidad de GLP en cilindros requerido en el suministro, una vez celebrado el contrato el usuario podrá presentar la solicitud de servicio a las líneas de LA EMPRESA en el horario establecido. El servicio de GLP será suministrado en un tiempo máximo de 24 horas siguientes a la solicitud del USUARIO. Lo anterior sin perjuicio del derecho que tiene EL USUARIO de acudir directamente y bajo su libre albedrío al expendio o punto de venta.

PARAGRAFO 1: NEGATIVA DEL SERVICIO- Se podrá negar el servicio mediante escrito que sustente los motivos en los siguientes casos:

- a. Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en estas condiciones uniformes en la regulación vigente y en los reglamentos técnicos aplicables a la industria del GLP expedidos por las autoridades competentes.
- b. Cuando la zona haya sido declarada de alto riesgo por las autoridades competentes.
- c. Cuando el suscriptor potencial no cumpla con las condiciones establecidas por la autoridad competente
- d. Cuando la conexión del cilindro y el regulador en el inmueble no ofrezcan condiciones de seguridad al sistema de LA EMPRESA
- e. Cuando el suscriptor o usuario no cumple con las garantías previstas en la ley 820 de 2.003, ley de arrendamientos, para el pago de nuevos servicios.
- f. Cuando el inmueble no pueda identificarse inequívocamente, por carecer de una correcta nomenclatura.
- g. Cuando el solicitante del servicio es un antiguo suscriptor o USUARIO que no ha pagado o asegurado el pago de las deudas contraídas por el servicio anterior.
- h. Cuando LA EMPRESA no puede obtener suministro de GLP suficiente para atender el servicio del nuevo usuario o la carga adicional de uno ya existente, sin detrimento de la calidad en el servicio a otros usuarios.
- i. Por cualquiera que la regulación disponga.

PARAGRAFO 2: LUGAR DE SUMINISTRO DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO- LA EMPRESA presta sus servicios en diferentes ciudades y municipios del País, por las rutas previamente establecidas. Las rutas podrán ser consultadas en cualquier momento por EL USUARIO marcando la línea telefónica de atención al usuario con que cuenta LA EMPRESA. EL servicio público domiciliario se prestará en el inmueble donde reside el USUARIO o solicitante. Una vez reciba el pedido, EL USUARIO exigirá el recibo de entrega correspondiente y verificará que los datos en él registrados correspondan totalmente con la transacción. Además, verificará que el sello de seguridad en la válvula este correctamente adherido.

CLÁUSULA SEXTA: EXCLUSIVIDAD EN LA DESTINACIÓN DEL SERVICIO- El servicio de distribución de GLP que LA EMPRESA suministra a EL USUARIO, será destinado por éste exclusivamente para uso residencial, industrial o comercial según el caso. Adicionalmente se entiende que este fue adquirido para satisfacer sus necesidades y no podrá revenderlo ni facilitarlo de ninguna forma a terceras personas. Ninguna persona podrá hacer derivación alguna de las tuberías o accesorios instalados en un inmueble para dar servicio a otro, salvo autorización expresa, escrita y suscrita por el funcionario competente de LA EMPRESA.

CLÁUSULA SÉPTIMA: PROPIEDAD DE LOS CILINDROS Y DEPÓSITO EN GARANTÍA - La propiedad del cilindro siempre será de LA EMPRESA distribuidora, cuya marca irá impresa en el cuerpo del envase según lo indique el reglamento técnico que regula el tema.

Con el fin de garantizar que EL USUARIO no dispondrá del cilindro recibido, bajo ningún título o que lo entregará a persona distinta a su propietario original, es decir LA EMPRESA, de suscribir el presente contrato EL USUARIO deberá entregar a LA EMPRESA, un monto de dinero determinado por cada cilindro recibido a título de depósito en garantía, el cual será y estará

ajustado a la regulación vigente y en las que posteriormente lo modifiquen o sustituyan. LA EMPRESA devolverá a EL USUARIO el valor del depósito en garantía, hasta SIETE (07) DIAS HÁBILES DESPUÉS QUE ESTE ÚLTIMO HAGA DEVOLUCIÓN DEFINITIVA DEL CILINDRO, es decir sin que reciba otro a cambio como consecuencia de la terminación del contrato de servicio público, esto sin menoscabo de las facultades que tiene LA EMPRESA de disponer de este depósito en los casos en que se produzcan daños al cilindro que afecten su funcionamiento.

El cilindro debe estar en las condiciones en las cuales lo recibió EL USUARIO, salvo el deterioro normal por uso adecuado.

CLÁUSULA OCTAVA: SANCIONES POR LA DESAPARICIÓN DEL CILINDRO: EL USUARIO deberá informar inmediatamente a LA EMPRESA en caso de robo, pérdida, o destrucción del cilindro, sin perjuicio de la no devolución del valor del Depósito en Garantía entregado por EL USUARIO al momento de la suscripción del contrato. LA EMPRESA estudiará el caso concreto y justificará, mediante comunicación escrita, los motivos por los cuales toma la decisión de devolver o no dicho depósito.

En caso de que EL USUARIO disponga del cilindro recibido, sin tener en cuenta lo especificado en esta cláusula y en el presente contrato, LA EMPRESA estará facultada para la no devolución del Depósito en Garantía; además, este hecho constituirá a EL USUARIO en sujeto susceptible de denuncia penal por el delito de HURTO, si LA EMPRESA así lo estima pertinente.

CLÁUSULA NOVENA: VALOR DE RECIBOS Y COMPROBANTES- Los comprobantes que elabore LA EMPRESA y que sean suscritos por cualquier habitante, ocupante, usuario del inmueble o por el mismo USUARIO, en los que conste la entrega de un recipiente marcado a título de comodato, será prueba suficiente de la realización de tales operaciones. Igual valor tendrán los recibos elaborados por LA EMPRESA para documentar el suministro del producto.

CLÁUSULA DÉCIMA: AMBITO DE OPERACIÓN-

LA EMPRESA prestará el servicio de suministro de GLP en el Departamento correspondiente a su domicilio principal. No obstante, podrá extender la prestación del servicio a otras zonas o localidades donde identifique una necesidad del mismo y cuente con la viabilidad técnica y operativa para hacerlo.

Cualquier ocupante del inmueble podrá solicitar la prestación del servicio de manera personal o telefónica, a través de los canales de atención al usuario indicados en la factura de venta o página web www.gaspais.com.co, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 20 de la Resolución CREG 023 de 2008.

CAPITULO 3. CALIDAD DEL PRODUCTO

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: CALIDAD DEL PRODUCTO:

LA EMPRESA, en su calidad de distribuidor de GAS LICUADO DEL PETRÓLEO – GLP, tiene la responsabilidad de garantizar que el producto entregado al USUARIO cumpla con las condiciones de calidad establecidas en la regulación vigente, y de conformidad con el producto entregado por el comercializador mayorista. Para tal efecto, debe verificar que el GLP adquirido a los comercializadores mayoristas cuente con los reportes de calidad requeridos por la normatividad aplicable.

PARAGRAFO: El tiempo de duración del GAS LICUADO DEL PETROLEO contenido en los cilindros de diferentes capacidades está directamente relacionado con el nivel de consumo de cada usuario, y no constituye en sí mismo un indicador de la calidad del producto.

CAPITULO 4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DE LA EMPRESA- Serán obligaciones de LA EMPRESA:

1. Suministrar el servicio de GLP por solicitud del USUARIO a través de los mecanismos de atención al usuario dispuestos por la EMPRESA para este fin, en forma continua, con eficiencia, calidad y seguridad, de acuerdo con los

parámetros establecidos por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por LA EMPRESA.

2. Entregar un comprobante de pago o factura con la entrega del (o los) Cilindro (s) y/o a dirección electrónica que EL USUARIO haya indicado con anticipación.
3. Transportar los cilindros, desde el punto de entrega acordado con el Distribuidor hasta el domicilio de EL USUARIO, o hasta el Expendio.
4. Contar con una flota de vehículos de transporte de cilindros suficiente para atender a EL USUARIO, que cuente con las certificaciones y demás requisitos técnicos exigidos por las autoridades competentes, la regulación y normatividad vigente.
5. Identificar los vehículos, personal, expendios y las facturas entregadas.
6. Realizar el transporte y distribución durante el horario determinado por el Distribuidor.
7. Disponer de todos los mecanismos a su alcance, que permitan el pedido y entrega del producto en el tiempo establecido en el contrato, de manera satisfactoria para EL USUARIO o suscriptor.
8. Cobrar a EL USUARIO el depósito en garantía según el monto que haya sido establecido por la empresa, en cumplimiento de la regulación.
9. Devolver a EL USUARIO el valor del depósito en garantía, en los términos establecidos en la regulación, cuando el usuario devuelva el cilindro definitivamente como consecuencia de la terminación del contrato de servicios públicos.
10. Instruir a EL USUARIO acerca de los requerimientos técnicos exigibles para la prestación del servicio, las personas autorizadas para la realización de obras, los equipos idóneos y los costos asociados.
11. Verificar, excepto en el caso de venta a través de Expendios, cada vez que suministre producto a EL USUARIO, que las instalaciones y las redes internas de EL USUARIO, según sea el caso, cumplan con los requisitos técnicos requeridos.
12. Abstenerse de suministrar el servicio cuando las instalaciones de EL USUARIO no esté en condiciones que garanticen la seguridad de uso del combustible. No aplica para el caso de venta de cilindros a través de expendios.
13. Informar a EL USUARIO del servicio de revisión de instalaciones y redes internas que la empresa debe ofrecer a EL USUARIO, en caso de necesidad, y los costos asociados.
14. Instruir a EL USUARIO sobre el manejo y los riesgos que representa el uso del GLP y sobre las medidas que deben adoptar en caso de emergencia.
15. Contar con líneas de atención para emergencias, conforme a lo establecido en el Capítulo VIII del presente documento.
16. Contar con una póliza de responsabilidad civil extracontractual, expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en el país. Publicar los precios de venta de los cilindros en los vehículos y expendios.
17. Entregar a EL USUARIO junto con el producto solicitado y/o a través dirección electrónica que haya indicado con anticipación, factura o documento equivalente.
18. Entregar a EL USUARIO un cilindro debidamente marcado, proveído de su sello de seguridad en la válvula, con el fin de evitar alteración en su contenido.
19. Prestar el servicio en forma continua, con eficiencia, calidad y seguridad, de acuerdo con los parámetros establecidos por las autoridades competentes.
20. Recibir, atender, tramitar, dentro de los términos legales las peticiones, quejas y requerimientos realizados por EL USUARIO.
21. Las demás obligaciones que establezca la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen o desarrollen.
22. Las obligaciones de LA EMPRESA subsisten siempre y cuando el SUSCRIPTOR o usuario mantenga las condiciones con las cuales se pactó la prestación del servicio.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: DEL USUARIO- Serán obligaciones del usuario:

1. Realizar la solicitud de prestación del servicio GLP.
2. Exigir el suministro del producto solicitado, acompañado de la correspondiente factura.
3. Pagar a LA EMPRESA los valores que este cobre por el suministro o por la prestación de los servicios complementarios que EL USUARIO consumidor final soliciten.
4. Adquirir, instalar y hacer revisar con periodicidad la instalación para la conexión del cilindro GLP.
5. Contar con una red interna que haga posible la prestación del servicio de GLP.

6. Pagar el monto del Depósito en Garantía, para garantizar el uso y envasado exclusivo del cilindro.
7. Dar uso eficiente y seguro al servicio público de GLP.
8. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas y de seguridad establecidas en el reglamento técnico, para el diseño, mantenimiento y construcción de instalaciones de las redes de gas.
9. Facilitar el acceso al inmueble, con el fin de que el personal de LA EMPRESA haga la respectiva evaluación a la red de gas.
10. Abstenerse de disponer del cilindro bajo cualquier título, so pena de afrontar consecuencias penales y sancionatorias.
11. No entregar el cilindro a persona distinta a LA EMPRESA con la cual ha suscrito el presente contrato de servicios públicos, o al distribuidor propietario del cilindro que ésta representa.
12. Restituir el cilindro a LA EMPRESA o distribuidor autorizado al momento de la terminación del presente contrato, cualquiera que fuere su causa.
13. Mantener el cilindro suministrado por LA EMPRESA en buenas condiciones y garantizar su integridad (tanto física como su contenido).
14. Informar inmediatamente a LA EMPRESA en caso de robo, pérdida o destrucción del cilindro.
15. Permitir a LA EMPRESA que previo aviso, ingrese al inmueble a inspeccionar, reparar o mantener el cilindro, su instalación o la red interna.
16. Informar a LA EMPRESA hasta 7 días después de recibido el cilindro, cualquier queja respecto del estado del mismo.
17. Prestar la garantía que asegure el mantenimiento y restitución del cilindro.
18. Acatar las sugerencias de tipo técnico y de seguridad realizadas por la empresa.
19. Abstenerse de enajenar bajo cualquier título o modo los cilindros de gas, así como destinar su uso para fines no previstos en el presente contrato.
20. Abstenerse de usar el cilindro entregado por LA EMPRESA, para ser entregado y llenado por otro distribuidor.
21. Hacer buen uso del servicio de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para LA EMPRESA o los demás miembros de la comunidad.
22. Informar a LA EMPRESA cada vez que cambie de domicilio.
23. Cumplir con las normas contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes, así como las que establezca el presente contrato de condiciones uniformes.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD PARA LA EMPRESA:

1. LA EMPRESA no será responsable por los riesgos, daños o consecuencias derivados del uso del Gas Licuado del Petróleo – GLP para fines distintos a los expresamente autorizados o informados por EL USUARIO al momento de la contratación del servicio, o que no se ajusten a las condiciones técnicas y de seguridad establecidas en la normativa vigente.
2. LA EMPRESA responderá por las reclamaciones que realice EL USUARIO únicamente respecto de los cilindros que sean de su propiedad o estén debidamente identificados con su marca comercial, siempre que el número de serie (NIFF) o identificación del cilindro coincida con el que aparece registrado en el recibo de entrega correspondiente. En caso de que el usuario presente una reclamación sobre un cilindro cuyo número de serie no coincida con el registrado en el comprobante de entrega, y no se trate de un cilindro identificado como propiedad o marca de LA EMPRESA, esta no asumirá responsabilidad alguna sobre dicho cilindro.
3. **Manipulación inadecuada de los equipos o del producto por parte del usuario**, sus empleados, contratistas o terceros, que genere fugas, accidentes, incendios u otros eventos que afecten la prestación del servicio o la seguridad.
4. **Negativa o imposibilidad de acceso a las instalaciones del usuario**, cuando sea requerida para realizar labores de inspección, mantenimiento, toma de lecturas o atención de emergencias.
5. **Daños o interrupciones del servicio originados en instalaciones internas del usuario**, cuando estas no hayan sido suministradas, operadas o mantenidas por LA EMPRESA.
6. **Fuerza mayor o caso fortuito**, tales como desastres naturales, actos de autoridad, conflictos sociales, sabotajes, atentados contra la infraestructura, pandemias, o cualquier otro evento imprevisible e irresistible que impida la normal prestación del servicio.

PARÁGRAFO PRIMERO: LA EMPRESA podrá suspender el suministro de GLP cuando detecte cualquier riesgo a la seguridad

por fallas en las instalaciones, en los gasodomésticos, en los equipos o por detectarse mal manejo por parte del usuario.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En todos los casos, LA EMPRESA se compromete a actuar con la debida diligencia para minimizar los efectos negativos que dichas situaciones puedan generar sobre el servicio, y a mantener informado al usuario respecto a los avances en su solución.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: ABUSO DEL DERECHO: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la Constitución Política, el suscriptor o USUARIO debe ejercer adecuada y racionalmente los derechos derivados de la ley y del Contrato de servicios públicos domiciliarios, de forma tal que prevea los eventuales perjuicios que por la utilización negligente, improcedente o abusiva de los mismos pueda causar a LA EMPRESA, su patrimonio, al buen nombre de sus funcionarios y a terceros en general, quienes tendrán las acciones legales para resarcirse de dichos perjuicios.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: FACULTADES DE LA EMPRESA: En virtud del Contrato de servicios públicos domiciliarios, LA EMPRESA queda especialmente facultada para:

1. Cobrar el valor de los servicios, incluidos los cobros dejados de efectuar por error u omisión dentro de los cinco (5) meses siguientes a haberse entregado la facturación.
2. Verificar en cualquier momento el estado del Cilindro.
3. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del SUSCRIPTOR o usuario, derivada de la conexión o prestación del servicio público, o de las revisiones y controles solicitados por el usuario, conforme a la normatividad vigente.
4. Realizar o exigir al usuario el respectivo certificado de conformidad de las revisiones técnicas a las instalaciones internas y solicitar su reparación, adecuación o sustitución, cuando sea necesario.
5. Las demás que le sean otorgadas por la ley.

CAPITULO 5 DE LAS FACTURAS, PRECIO DEL SUMINISTRO Y SERVICIOS

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: PRECIO Y CONDICIONES DE PAGO- El precio del servicio de GLP establecido por LA EMPRESA, será el resultante de la aplicación metodológica y de cálculo de cada uno de los componentes de la formula tarifaria establecida por la CREG mediante resolución. Por lo tanto, el precio podrá variar dependiendo de las actualizaciones periódicas de cada uno de dichos componentes. Los precios de las diferentes presentaciones de cilindros envasados con GLP serán publicados por LA EMPRESA para cada uno de sus municipios atendidos. Sin perjuicio de lo anterior todas las personas interesadas podrán consultar el valor de los cilindros a través de la línea telefónica de LA EMPRESA.

Junto con el producto entregado a EL USUARIO, se expedirá la respectiva factura, conforme a lo establecido en la Ley 1231 de 2008, en relación con la misma, se precisa lo siguiente: i) EL USUARIO deberá realizar el pago una vez reciba el producto y la factura correspondiente. ii) El pago deberá realizarse en dinero en efectivo y de manera inmediata al momento de la entrega del producto. iii) La factura incluirá únicamente conceptos directamente relacionados con la prestación del servicio o aquellos expresamente autorizados conforme a la ley o por acuerdo convenido con el USUARIO.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS: LA EMPRESA prestadora del servicio público domiciliario entregará al USUARIO o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios un Comprobante de Pago o Recibo de Venta que hará las veces de la Factura de Servicios Públicos domiciliarios, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1625 de 2016 de 1997.

CAPITULO 6. DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS: El suscriptor o USUARIO tiene derecho a presentar peticiones, reclamos, quejas y recursos ante la EMPRESA y a que ésta le notifique en debida forma la correspondiente respuesta. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Las quejas, peticiones y reclamos se tramitarán en las Oficinas destinadas para la atención al usuario, pero en todo caso, el USUARIO deberá informar por lo menos el nombre,

dirección del inmueble y las quejas relativas a consumos o facturación deberán indicar específicamente la vigencia o período de la inconformidad y el valor reclamado que motivan la reclamación. En ningún caso proceden reclamaciones contra comprobantes de venta que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la EMPRESA.

PARÁGRAFO. La dirección y teléfono de la Oficina principal de atención se encuentra consignada en las facturas entregadas a los USUARIOS, allí se recibirá, atenderá, tramitará y responderá las peticiones o reclamos a que tiene derecho LOS USUARIOS.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: PROCEDIMIENTO Y TÉRMINO PARA RESPONDER LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS- Las peticiones, quejas y reclamos podrán presentarse verbal o por escrito en la sede de LA EMPRESA o en cualquiera de sus agencias. Si fueren verbales LA EMPRESA puede resolverlas por el mismo medio, aunque el funcionario que las atiende estará en la obligación de expedir la certificación escrita de la presentación de la misma.

Para responder las PQRS escritas LA EMPRESA cuenta con un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación. Pasado este tiempo, salvo que se demuestre que EL USUARIO auspició la demora o que requirió la práctica de pruebas, (30 días hábiles) se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: RECURSOS: Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice LA EMPRESA proceden los recursos de reposición, el de apelación solamente en los casos establecidos en la ley.

Recurso de Reposición: El recurso de reposición contra los actos que resuelven las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión ante el director general de LA EMPRESA o quien haga sus veces y no procede en ningún caso contra reclamaciones hechas contra facturas que tuviesen cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA.

Recurso de Apelación: El recurso de apelación se debe presentar ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, o de manera subsidiaria al recurso de reposición. La notificación de la decisión sobre el recurso o una reclamación se efectuará en la forma prescrita en el Código DE Procedimiento Administrativo.

PARÁGRAFO: Para estos recursos no se requiere presentación personal ni de abogado.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: RECONOCIMIENTO DE LOS EFECTOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, LA EMPRESA reconocerá al suscriptor o USUARIO los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la Ley sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto presunto.

PARÁGRAFO: En todo caso no procede el reconocimiento de un silencio administrativo positivo, en aquellas situaciones en los que previa solicitud de declaratoria del mismo, existe evidencia de que la Empresa efectivamente contestó al usuario dentro de los términos legales. La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo procederá únicamente en los supuestos normativos contenidos en la Ley 142 de 1994 y en las Resoluciones que la reglamenten y en ningún caso como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables al suscriptor y/ o usuario, casos para los cuales éstos deberán hacer uso de los recursos que por ley procedan.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA: NOTIFICACIONES - LA EMPRESA dará respuesta a las peticiones, quejas y reclamos, presentados por EL USUARIO dentro de los términos establecidos en el presente contrato y en la normatividad vigente, utilizando el mismo medio a través del cual se haya recibido la solicitud, salvo que EL USUARIO indique expresamente otro medio de notificación.

Las notificaciones se realizarán conforme a lo dispuesto en el **Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011)**, y podrán efectuarse por los siguientes medios, según corresponda:

a) **Notificación personal**, cuando se trate de decisiones que afecten directamente los derechos del usuario. b) **Notificación por medios electrónicos**, si el usuario ha autorizado expresamente su uso. c) **Notificación por aviso**, cuando no sea posible ubicar al usuario por los medios anteriores, utilizando los canales previstos por la ley y la regulación sectorial. d) **Notificación en sitio o puntos de atención**, en caso de radicación y atención presencial.

En todos los casos, LA EMPRESA dejará constancia del medio, fecha y forma en que se realizó la notificación.

CAPÍTULO 7. DE LA VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA: VIGENCIA Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO- La duración del presente Contrato está determinada por el tiempo durante el cual EL USUARIO se encuentre utilizando el cilindro entregado por LA EMPRESA para la prestación del servicio GLP. Por tanto, el contrato tendrá vigencia desde su suscripción y se extenderá hasta que EL USUARIO devuelva el cilindro en forma definitiva. En todo caso, no habrá necesidad de permanencia mínima por parte del USUARIO ni necesidad de ninguna de las partes de preaviso de ningún tipo para la terminación del mismo.

Son causales de terminación las siguientes:

1. Por mutuo acuerdo entre las partes.
2. La existencia de causas constitutivas de fuerza mayor o caso fortuito o existencia de condiciones técnicas que hagan imposible o riesgosa la continuación de la prestación del servicio.
3. A solicitud de EL USUARIO.
4. Por Sentencia Judicial.
5. La decisión unilateral de LA EMPRESA por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones previstas en este contrato y asumidas por el suscriptor o EL USUARIO.
6. Por decisión unilateral de EL USUARIO cuando se presente falla en la prestación del servicio, en los términos y condiciones establecidas en el presente contrato.
7. Las demás que determine la ley.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA: FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO: Ninguna de las partes incurrirá en responsabilidad cuando no pueda cumplir con el contrato por eventos imprevisibles o irresistibles constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito, ajeno a las partes y que ocurra sin culpa o negligencia debidamente comprobada. En estos casos se señalarán de común acuerdo los nuevos plazos y obligaciones. Cuando se presenten circunstancias constitutivas de fuerza mayor o caso fortuito las partes deberán comunicárselo entre sí, por escrito, dentro de veinticuatro (24) horas siguientes a la ocurrencia de los hechos.

Se considera como eventos de fuerza mayor, entre los otros, los siguientes, siempre y cuando cumplan con las condiciones antes mencionadas:

- j. Deslizamiento de tierra, huracanes, inundaciones, avalanchas, rayos, incendios, desastre en transporte terrestre, aéreo, férreo, fluvial o marítimo que directa o indirectamente contribuyan o resulten en la imposibilidad total o parcial de alguna de las partes para cumplir sus obligaciones;
- ii. Actos o ausencia de actos de las autoridades competentes, incluyendo leyes, ordenes, reglamentos, decretos, sentencias, acciones judiciales, regulaciones, negación de la emisión, renovación o conformación de permisos o licencias que directa o indirectamente contribuyan o resulten en la imposibilidad de alguna de las partes para cumplir sus obligaciones.
- iii. Actos de desorden civil incluyendo guerra, terrorismo, bloqueos, insurrecciones, motines, protestas en masa y acciones de las fuerzas militares relacionados con o en respuesta a algún acto de desorden civil que directa o indirectamente contribuyan o resulten en la imposibilidad de alguna de las partes para cumplir con sus obligaciones;
- y
- iv. Actos de desorden industrial incluyendo suspensión ilegal de actividades y paro, cuando esos actos contribuyan o resulten en la imposibilidad de alguna de las partes para cumplir con sus obligaciones.

PARÁGRAFO: En caso de que tenga lugar un evento de **Caso Fortuito o Fuerza Mayor**, que impida a cualquiera de las partes

cumplir con sus obligaciones, dicha parte deberá emplear esfuerzos razonables para minimizar o mitigar cualquier retraso o costos adicionales que resulten. Cuando circunstancias extraordinarias, imprevistas o imprevisibles, posteriores a la celebración del Contrato alteren o agraven la prestación del futuro cumplimiento a cargo de las partes, en grado tal que le resulte excesivamente onerosa, podrá la parte afectada pedir la revisión correspondiente.

CAPÍTULO 8 EMERGENCIAS

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA: EMERGENCIAS- En caso de presentarse una emergencia con el producto suministrado al USUARIO o cualquiera de los habitantes del inmueble, deberán dar inmediato aviso a LA EMPRESA al numeral #844 y 018000930000 que es indicado igualmente en las facturas de venta.

CAPÍTULO 9 DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA: MODIFICACIÓN- El contrato podrá ser modificado por LA EMPRESA, siempre que ello no constituya un abuso en su posición dominante en detrimento de los intereses del USUARIO, consumidor final o usuario. Dichas modificaciones serán notificadas a través de la factura entregada al USUARIO o en medios de amplia circulación dentro de los 15 días siguientes a la modificación, no obstante, lo anterior, habiendo inconformidad por parte del USUARIO, podrá este dar por terminado el presente contrato de manera unilateral.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA: CESIÓN DEL CONTRATO- Con la enajenación de los bienes inmuebles urbanos se entiende que hay cesión del contrato de prestación del servicio de GLP domiciliario salvo que se acuerde otra cosa. Sin embargo, el propietario que enajena será solidario con el nuevo de las obligaciones derivadas del presente contrario, todo esto hasta que sea notificada la enajenación a LA EMPRESA.

Sin perjuicio de lo anterior, EL USUARIO no podrá ceder el presente contrato, total o parcialmente, sin la autorización previa, expresa y escrita de LA EMPRESA, no adquiere ni acepta obligación alguna frente al cesionario.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA: AJUSTES POR CAMBIOS REGULATORIOS: Todo cambio dispuesto por el ente regulador, o demás entidades con autoridad para pronunciarse sobre el manejo y desenvolvimiento del sector del GLP, se entenderá automáticamente integrada al presente contrato, modificando aquellas cláusulas que le sean contrarias.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre LA EMPRESA y EL USUARIO o suscriptor con ocasión de la celebración, ejecución, o terminación del contrato y que no hayan podido resolverse a través de la oficina de atención al usuario, se someterán a la decisión de un árbitro único, cuya designación se solicitara al superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, de la lista de árbitros de la Cámara de Comercio de Bogotá D.C.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA. - DELEGACIÓN: El Representante Legal de LA EMPRESA podrá delegar, en los funcionarios de la misma, de acuerdo con las facultades inherentes a su cargo para firmar las facturas, contestar las peticiones, quejas y reclamos, resolver los recursos en nombre de LA EMPRESA.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA - PROPIEDAD DEL CILINDRO: La propiedad del Cilindro siempre será de LA EMPRESA, quien, en su calidad de Distribuidora a la luz de lo señalado en las normas aplicables, detenta la propiedad de los Cilindros.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA. - CLÁUSULAS ESPECIALES: De acuerdo con lo dispuesto por la ley 142 de 1994 y por la regulación aplicable, las Partes podrá convenir la aplicación de cláusulas especiales.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA: INTERPRETACIÓN Y REGIMEN LEGAL- Para la interpretación y aplicación del presente contrato se entienden incluidas las definiciones e interpretaciones a que se refiere la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001, Decretos 1524 y 2253 de 1994, Resoluciones CREG del Ministerio de Minas y Energía No. 005, 023, 024, 025, 026, 038, 045, 052, 067 de 2008, y las demás normas técnicas nacionales o internacionales aplicables, dictadas por las autoridades competentes y por el Código de Comercio entre otras y cualquiera que les complemente, aclare o modifique o derogue al igual que las directivas y disposiciones que LA EMPRESA expida en relación con los servicios de que trata el presente contrato.

Hacen parte del presente contrato la Ley 142 de 1994, las disposiciones concordantes y las normas que las modifiquen adicionen, sustituyan y reglamenten. Son aplicables supletoriamente las normas consagradas en los códigos civil y de comercio, cuando no sean contrarias a las cláusulas contractuales.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA: PUBLICIDAD DEL PRESENTE CONTRATO. LA EMPRESA pondrá en conocimiento de EL USUARIO el presente contrato por cualquier medio idóneo y en todo caso el usuario podrá consultarlo en cualquier momento en la página web www.gaspais.com.co .

Por LA EMPRESA

REPRESENTANTE LEGAL

Por EL USUARIO

NOMBRE LEGIBLE:
C.C.

