

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

Entre **RAYOGAS S.A. E.S.P.**, Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, una sociedad domiciliada en Bogotá, identificada con Nit. 860.033.633-4, que suministra cilindros de gas identificados con la marca **RAYOGAS**, de propiedad del Distribuidor **RAYOGAS**, y que en lo sucesivo se denominará **la EMPRESA** por una parte y por la otra el cliente, propietario, poseedor, tenedor o suscriptor, quien en adelante se denominará **el USUARIO** quien se identifica plenamente tal como aparece en la Solicitud del servicio, el cual hace parte integral del presente documento, se celebra un Contrato de Servicios Públicos de Suministro de GLP envasado en cilindros, el cual se regirá por las cláusulas que se enuncian a continuación.

CLÁUSULA 1. DEFINICIONES: Para los efectos del presente contrato, y de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994, y las disposiciones reglamentarias pertinentes vigentes, se entiende que las siguientes expresiones significan: **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.

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 del distribuidor, durante el período de tenencia del cilindro por el USUARIO.

Gas Licuado de Petróleo-GLP: Es una mezcla de hidrocarburos extraídos del procesamiento del gas natural o del petróleo, gaseosos en condiciones atmosféricas, que se licúan 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.

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 los requisitos técnicos que para ese efecto establezca el Ministerio de Minas y Energía, y que hacen posible la identificación del distribuidor propietario del cilindro y responsable por la seguridad del mismo en los términos definidos en esta resolución.

Red interna de cilindros: 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.

NIT. 860038877-4

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

Queja: Medio 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.

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 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 una empresa de servicios públicos domiciliarios de GLP encargada de desarrollar la actividad de comercialización.

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.

CLÁUSULA 2. OBJETO: El presente contrato tiene por objeto que LA EMPRESA preste el servicio público domiciliario de GLP envasado a través de cilindros de la denominación que se requiera al SUSCRIPTOR o USUARIO, a cambio de un precio en dinero que se determinará de conformidad con la regulación tarifaria vigente expedida por la CREG.

CLÁUSULA 3. SUJETOS: Son partes del contrato LA EMPRESA de servicios públicos y el USUARIO o SUSCRIPTOR. LA EMPRESA está dispuesta a celebrar el contrato para prestar el servicio público de GLP con cualquier persona capaz que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble o de una parte del mismo y siempre que el solicitante y el inmueble cumplan con las condiciones mínimas previstas en el presente contrato.

CLÁUSULA 4. ÁREA DE OPERACIÓN DE LA EMPRESA: LA EMPRESA presta sus servicios en todo el territorio nacional, siempre y cuando, ello corresponda al plan de negocios y expansión comercial trazado por LA EMPRESA, por las rutas previamente establecidas por la misma. Las rutas podrán ser consultadas en cualquier momento por EL USUARIO a través de la página web o marcando a la línea telefónica de atención al USUARIO con que cuenta LA EMPRESA.

CLÁUSULA 5. NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO: Este contrato se regirá por las condiciones uniformes ofrecidas por LA EMPRESA, los anexos o cláusulas especiales firmados y pactadas por las partes, la Ley 142 de 1994, en la regulación expedida por la CREG, especialmente el Reglamento de Distribución y Comercialización Minorista de Gas Licuado de Petróleo y el Código Civil, quedando por consiguiente sometido a las nuevas

normas que durante el desarrollo del mismo modifiquen o reemplacen las que se encuentran vigentes a la fecha de suscripción.

PARÁGRAFO 1. Las Partes se reservan el derecho de pactar cláusulas adicionales o especiales, las cuales, prevalecerán sobre las condiciones uniformes, en caso de presentarse conflicto entre ellas, las cuales quedarán pactadas y suscritas en anexo aparte.

PARÁGRAFO 2. 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. LA EMPRESA suspenderá o eliminará el servicio cuando éste no haya sido obtenido en forma regular, salvo que consienta en la regularización del servicio con el lleno de los requisitos legales.

CLÁUSULA 6. CELEBRACIÓN DEL CONTRATO: El presente Contrato se entiende celebrado desde el momento mismo en que LA EMPRESA comunica al solicitante su disposición a prestarle el servicio según estas condiciones uniformes. Del mismo modo se entenderá celebrado, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente Contrato.

CLÁUSULA 7. DURACIÓN DEL CONTRATO: El presente contrato se celebra por término indefinido y se podrá dar por terminado, antes del plazo establecido, por las causales expresamente estipuladas en el presente contrato habiendo cumplido la vigencia mínima de duración. La vigencia mínima de duración será de doce (12) meses contados a partir de la suscripción por parte de EL USUARIO del contrato de condiciones uniformes, plazo que será prorrogado de manera automática por periodos sucesivos de un año (1) año a menos que alguna de las Partes no manifieste lo contrario con dos (2) meses de antelación a la culminación de la vigencia. En todo caso, LA EMPRESA se obliga a prestar el servicio público domiciliario de GLP, a través de cilindros, al SUSCRIPTOR o USUARIO, durante el tiempo en el cual EL USUARIO se encuentre utilizando el cilindro entregado por LA EMPRESA. Por tanto, el presente Contrato tendrá vigencia desde el momento de su suscripción por ambas partes y se extenderá hasta cuando EL USUARIO devuelva a LA EMPRESA el cilindro de forma definitiva, es decir, sin recibir otro a cambio.

PARÁGRAFO. Vencido el período de permanencia mínima, EL USUARIO podrá dar por terminado el servicio en cualquier momento, manifestando su intención de no continuar con el mismo, para lo cual deberá enviar una comunicación escrita a LA EMPRESA con una antelación de diez (10) días hábiles a la fecha en que desea no seguir recibiendo el permiso.

CLÁUSULA 8. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA: LA EMPRESA tendrá las siguientes obligaciones:

1. Abastecer el mercado a través del suministro continuo del producto que demandan sus USUARIOS en domicilios y expendios, salvo cuando existan eximentes de responsabilidad, motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito, de orden técnico o económico. Cuando los suministros de GLP obedezcan a un cronograma de entregas previamente acordado entre LA EMPRESA y el SUSCRIPTOR o USUARIO, éstos se harán en las fechas allí establecidas.
2. Entregar al USUARIO un comprobante de venta, en donde se relacione la capacidad del cilindro, valor, fecha de la prestación del servicio, números de atención de PQR y de atención de emergencias, entre otros.

3. Entregar al USUARIO un cilindro marcado, en buen estado y provisto de un dispositivo de seguridad que garantice que se mantiene la integridad del contenido del cilindro, evitando fugas de gas por la salida de la válvula y la inviolabilidad e integridad del GLP contenido en el cilindro.
5. Establecer una oficina de peticiones, quejas y recursos, para la atención de los USUARIOS, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con los servicios que presta la empresa y dar respuestas oportunas según las estipulaciones de la Ley 142 de 1994.
6. Establecer una línea de atención de emergencias las 24 horas del día, con el fin de atender al USUARIO sobre las medidas a tomar en caso de emergencia y para ejecutar las acciones de atención inmediata a que haya lugar.
7. Cobrar al USUARIO el depósito en garantía, según el monto que haya sido establecido por la empresa, en cumplimiento de la regulación, y devolverlo cuando aplique.
9. Instruir al USUARIO acerca de los requerimientos técnicos exigibles para la prestación del servicio, sus redes internas, las personas autorizadas para la realización de las obras, los equipos idóneos y los costos asociados.
10. Abstenerse de suministrar el servicio cuando las instalaciones de los USUARIOS no estén en condiciones que garanticen la seguridad del uso del combustible. No aplica para el caso de venta de cilindros a través de expendios.
11. Instruir al USUARIO sobre el manejo y los riesgos que representa el uso del GLP y sobre las medidas que se deben adoptar en caso de emergencia.
12. Disponer, en la sede de LA EMPRESA, copias legibles de las condiciones uniformes del presente contrato. Este contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al SUSCRIPTOR o USUARIO que lo solicite.
13. La EMPRESA informará, por medios de divulgación masiva en el territorio donde presta sus servicios, acerca de la adopción de las presentes condiciones uniformes o de las modificaciones al mismo.
14. 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 9. OBLIGACIONES DEL USUARIO O SUSCRIPTOR: El USUARIO o SUSCRIPTOR tendrá las siguientes obligaciones:

1. Realizar la solicitud de prestación del servicio de GLP en las condiciones establecidas en el presente contrato.
2. Solicitar el suministro del producto indicando la capacidad y la correspondiente factura o comprobante de venta.
3. Pagar la factura entregada por LA EMPRESA, previa revisión de que la información contenida en ella coincide con el suministro de GLP efectivamente entregado.
4. Adquirir, instalar y hacer revisar con periodicidad la instalación para la conexión del cilindro de GLP.
5. Contar con una red interna que haga posible la prestación del servicio de GLP.
6. Pagar el monto del Depósito de Garantía, para garantizar el uso y envasado exclusivo del cilindro.
7. No disponer del cilindro recibido por parte de LA EMPRESA ningún título, so pena de afrontar consecuencias penales, civiles y comerciales.
8. 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.

NIT. 860033677-4

9. Mantener el cilindro en buenas condiciones y velar por su integridad (tanto física como su contenido).
10. Informar inmediatamente a la empresa en caso de robo, pérdida o destrucción del cilindro.
11. Permitir a LA EMPRESA que, previo aviso, ingrese al inmueble a inspeccionar, reparar o mantener el cilindro, su instalación o la red interna.
12. 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.
13. Informar a LA EMPRESA cada vez que cambie de domicilio.
14. 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 10. EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO. El servicio de GLP que se suministre a un inmueble será para uso exclusivo del mismo y no podrá comercializarse ni facilitarse a terceras personas. Ninguna persona podrá hacer derivación alguna de las tuberías o accesorios instalados en un inmueble, para dar servicio a otro inmueble, salvo autorización expresa y escrita de LA EMPRESA.

CLÁUSULA 11. CONDICIONES DE LA SOLICITUD: El suministro del GLP envasado en cilindros de cualquier capacidad se podrá realizar a través de vehículos repartidores, en el domicilio del USUARIO, cuando haya mediado su solicitud expresa a través de cualquiera de los medios de comunicación dispuestos por LA EMPRESA para el efecto (línea telefónica, página web, entre otros) y a través de expendios o puntos de venta. La solicitud para recibir la prestación del servicio debe realizarse verbalmente a través de la LÍNEA DE ATENCIÓN DE PEDIDOS de LA EMPRESA, **018000 959595**, precisando la cantidad de GLP en cilindros requerido en el suministro. Una vez celebrado el correspondiente contrato, EL USUARIO podrá presentar solicitud del servicio de **lunes a sábado**, en horario comprendido entre las **08:00 a.m.** y las **04:00 p.m.** Una vez recibida la solicitud LA EMPRESA contará con **veinticuatro (24)** horas para hacer llegar el pedido al inmueble del USUARIO.

a. Solicitud presentada por primera vez ante LA EMPRESA: Al recibir la solicitud, el funcionario de LA EMPRESA dejará constancia escrita de ello y de los datos pertinentes en un formulario preparado para ese efecto e informará al solicitante sobre la factibilidad de la prestación del servicio de GLP, teniendo en cuenta su ámbito de cobertura, equipos y condiciones técnicas disponibles para este fin. Dentro de las **veinticuatro (24)** horas siguientes a la aceptación de la solicitud, LA EMPRESA hará llegar el producto solicitado por EL USUARIO, a la dirección indicada. Antes de proceder a la conexión del cilindro, el personal de LA EMPRESA realizará la inspección de la instalación y la certificación de la red interna del inmueble en el cual se prestará el servicio. Si el inmueble cumple con los requisitos técnicos exigidos por la normatividad vigente, LAS PARTES procederán a la firma del formulario de solicitud del servicio, del presente contrato y LA EMPRESA continuará con la conexión del cilindro en el domicilio de EL USUARIO.

b. Solicitudes subsiguientes a la firma del contrato: Deben realizarse verbalmente por EL USUARIO, a través de la LÍNEA DE ATENCIÓN DE PEDIDOS de LA EMPRESA, **018000 959595**, precisando el nombre del SUSCRIPTOR del contrato y la cantidad de GLP en

cilindros requerido. Dentro de las **veinticuatro (24)** horas siguientes a la aceptación de la solicitud, LA EMPRESA hará llegar el producto solicitado por EL USUARIO a la dirección que aparezca en la base de datos de suscriptores con que cuenta la empresa. Cada vez que el empleado de LA EMPRESA realice la conexión del cilindro deberá verificar el estado de las instalaciones correspondientes. El suministro del GLP envasado en cilindros se podrá realizar a través de vehículos repartidores, en el domicilio del USUARIO.

CLÁUSULA 12. NEGACIÓN DEL SERVICIO: La EMPRESA podrá negar la solicitud de prestación del servicio en los siguientes casos:

1. Por las razones técnicas susceptibles de ser probadas que están previstas en este contrato y en la regulación vigente.
2. Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
3. Por imposibilidad física de acceso al sitio en el cual se encuentre ubicado el inmueble.
4. Cuando el USUARIO potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.
5. Cuando no exista cobertura de la EMPRESA en el lugar en donde se encuentra ubicado el inmueble del solicitante.
6. Cuando no existan redes internas en el inmueble del solicitante.
7. Cuando las instalaciones internas del inmueble no cumplan con las condiciones de seguridad.
8. Cuando el inmueble no pueda identificarse inequívocamente, por carecer de una correcta nomenclatura.
9. 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.
10. 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.
11. Cuando a juicio de la EMPRESA se pueda producir Detrimento Patrimonial, entendido este como el menoscabo, disminución, perjuicio, detrimento, pérdida, uso indebido o deterioro de los bienes o recursos de la EMPRESA, o a los intereses patrimoniales de la misma, producida por una gestión fiscal antieconómica, ineficaz, ineficiente, inequitativa e inoportuna, que en términos generales, no se aplique al cumplimiento de los cometidos y de los fines esenciales de la EMPRESA, particularizados por el objetivo funcional y organizacional.
12. Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO no ofrece las garantías previstas en la Ley 820 de 2003 “Ley de Arrendamiento” para el pago de nuevos servicios.
13. Cuando el USUARIO haya presentado fraude en algún momento y no haya sido regularizado. La negativa de prestación 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 LA EMPRESA, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

CLÁUSULA 13. PROPIEDAD DEL CILINDRO: La propiedad del cilindro siempre será de la empresa Distribuidora, cuya marca irá plasmada en el cuerpo del envase, según lo indique el reglamento técnico que regula el tema. Estará prohibido al SUSCRIPTOR o USUARIO que disponga de los cilindros dejados bajo su tenencia a cualquier título y que los restituya o entregue a persona distinta de LA EMPRESA. Se entenderá que cualquier

persona que resida en el domicilio del USUARIO estará facultada para recibir el cilindro a través del cual se presta el servicio público domiciliario de GLP.

CLÁUSULA 14. 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 las acciones civiles o penales que se consideren necesarias, si LA EMPRESA así lo estima pertinente.

CLÁUSULA 15. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: La instalación interna para conexión de los cilindros es de propiedad de EL USUARIO, por tanto, su adquisición, instalación, adecuación, corrección y revisión se encuentra a 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 en la Resolución Ministerio de Minas y Energía No. 90902 del 2013 o la que haga sus veces. Cuando el servicio vaya a ser prestado por primera vez, LA EMPRESA realizará la inspección de la instalación y verificación de la certificación de conformidad. El costo de la inspección de la instalación hará parte integral de la tarifa. El costo y procedimiento de la certificación de conformidad de la red interna será asumido por el USUARIO. 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 la entrega del producto solicitado.

CLÁUSULA 16. MECANISMO Y COSTO DE LA CONSTRUCCIÓN Y REVISIÓN DE LA RED INTERNA DE PROPIEDAD DEL USUARIO: Si EL USUARIO no cuenta con la red interna e instalaciones para ser receptor del servicio público de GLP, podrá solicitar su construcción a LA EMPRESA, bajo los costos que ésta tenga previstos para este servicio. Dichos costos podrán ser consultados en cualquier momento por EL USUARIO, a través de la línea telefónica de atención al USUARIO con que cuenta LA EMPRESA o solicitando una cotización formal de bienes y servicios. Si EL USUARIO cuenta con su red interna, ésta será revisada antes de prestarse el servicio por primera vez, y periódicamente. LA EMPRESA realizará la verificación de la red interna siguiendo lo dispuesto en la Resolución Ministerio de Minas y Energía No. 90902 del 2013, o aquella que la modifique o sustituya. Una vez realizada la revisión emitirá las correspondientes recomendaciones para su reparación, adecuación o mantenimiento.

Los costos de esta verificación se encuentran establecidos de acuerdo con lo dispuesto en la regulación y podrán ser consultados en cualquier momento por EL USUARIO, a través de la línea telefónica de atención al USUARIO de LA EMPRESA.

CLÁUSULA 17. PUESTA EN SERVICIO: Las instalaciones, antes de ser puestas en servicio, deberán contar con un Certificado de Conformidad emitido según lo señalado en los reglamentos técnicos aplicables, para lo cual se someterán a las 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 éste la deberá realizar con los

organismos que se encuentran debidamente acreditados para la realización de la Revisión Periódica de las Instalaciones Internas de Gas. El USUARIO asumirá el costo de dicha revisión. LA EMPRESA cobrará por la certificación inicial de la acometida y red interna un máximo de 4 salarios mínimos mensuales legales vigentes.

CLÁUSULA 18. COSTO DE SERVICIOS AUXILIARES, COMPLEMENTARIOS O INHERENTES AL SERVICIO: El mecanismo y costo de prestación de servicios auxiliares tales como: construcción, revisión y/o certificación de acometidas, redes internas y/o cualquiera de las partes integrantes de las mismas, se informará oportunamente a los USUARIOS cuando ellos lo soliciten a través de la línea de atención al USUARIO o por medio escrito, según se reciba la solicitud. Todas aquellas labores ejecutadas por LA EMPRESA a solicitud del USUARIO, relacionadas con la reparación, pruebas, traslados, etc, estarán a cargo del SUSCRIPTOR o USUARIO, salvo que se trate de bienes o activos de propiedad de LA EMPRESA.

CLÁUSULA 19. MECANISMO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS: LA EMPRESA cuenta la siguiente línea de atención de emergencias **0180000 959595** la cual puede ser consultada por EL USUARIO durante las 24 horas del día en caso de que necesite instrucción sobre las medidas que tiene que adoptar en caso de emergencia, o en caso de que requiera atención inmediata. 1. Este servicio está organizado de tal manera que el tiempo transcurrido entre el reporte de la emergencia y la presencia del equipo de atención en el lugar de la misma sea lo más breve posible y cumpla con los requisitos que establezcan las autoridades competentes. Este servicio será divulgado a través de las facturas y otros medios de amplia circulación. 2. El Servicio de Atención de Emergencias mantiene contacto permanente con las autoridades locales, especialmente con los Comités de Atención de Emergencias, el Cuerpo de Bomberos y la Defensa Civil, para actuar en forma coordinada en la atención de emergencias relacionadas con la prestación del Servicio Público de GLP. 3. Este servicio cuenta con un manual de procedimientos para la atención de emergencias y lleva un registro de las emergencias presentadas, indicando claramente la fecha, tiempo de atención, causa y las medidas adoptadas en cada caso.

CLÁUSULA 20. PRECIO: El precio de la prestación del servicio de GLP establecido por la empresa será el resultante de la aplicación de la metodología y fórmula tarifaria establecida por la CREG. Por tanto, el precio podrá presentar variaciones que dependerán de las actualizaciones periódicas de los componentes tarifarios. Los precios de referencia de las diferentes presentaciones de cilindros envasados con GLP serán publicados por la empresa para cada uno de los municipios atendidos. Sin perjuicio de lo anterior, los precios podrán ser consultados en cualquier momento por EL USUARIO a través de la línea telefónica de atención al USUARIO con que cuenta LA EMPRESA.

CLÁUSULA 21. CONDICIONES DE PAGO: Junto con el producto que sea entregado a EL USUARIO o SUSCRIPTOR se entregará la correspondiente factura, la cual reflejará como mínimo la cantidad y el valor del producto solicitado, información que deberá coincidir con el producto entregado. EL USUARIO o SUSCRIPTOR deberá realizar el pago una vez reciba el suministro y la factura. El pago se hará en dinero en efectivo y deberá efectuarse de forma inmediata.

CLÁUSULA 22. DEPÓSITO EN GARANTÍA: Para garantizar que EL USUARIO no dispondrá del cilindro recibido a ningún título, y que no lo entregará a persona distinta al Distribuidor o a LA EMPRESA con la cual ha celebrado el presente contrato, EL USUARIO deberá entregar a LA EMPRESA, al momento de suscribir el presente contrato, un monto de dinero determinado por cada cilindro recibido, el cual será y estará ajustado a lo estimado por la regulación vigente y en las que posteriormente la modifiquen o sustituyan, cuyo formato hace parte integral del presente contrato. LA EMPRESA devolverá a EL USUARIO el valor del depósito en garantía hasta siete (07) días hábiles después que éste último haga la devolución definitiva del cilindro, es decir, cuando lo entregue sin recibir otro a cambio, como consecuencia de la terminación del contrato de servicio público. El cilindro debe estar en las condiciones en las cuales lo recibió EL USUARIO, salvo el deterioro normal por su uso adecuado. El valor del depósito en garantía podrá ser consultado en cualquier momento por EL USUARIO a través de la línea telefónica de atención al USUARIO con que cuenta LA EMPRESA.

CLÁUSULA 23. FACTURACIÓN: La factura expedida por LA EMPRESA contendrá, como mínimo los siguientes elementos:

- a) El nombre de LA EMPRESA responsable de la prestación del servicio.
- b) El nombre del Distribuidor de donde proviene el gas envasado.
- c) Nombre del USUARIO o SUSCRIPTOR, y dirección del inmueble receptor del servicio.
- d) Fecha de facturación del servicio.
- e) Fecha de entrega de la factura al USUARIO.
- f) El valor unitario por cada producto y/o servicio suministrado.
- g) El valor total a pagar por el producto y/o servicio suministrado.
- h) Número telefónico de la línea de atención de emergencias.
- i) Un espacio para la firma de 'recibido' por parte de EL USUARIO, y un espacio para la firma de 'entregado' por parte del empleado encargado por LA EMPRESA para esta labor.

La factura se entregará inmediatamente una vez realizado el suministro, y podrá ser entregada a cualquier consumidor permanente que se encuentre en el lugar en que se está prestando el servicio. Quien recibe la factura deberá revisar y realizar el pago del valor que en ella se contenga, de forma inmediata, una vez suministrado el producto y/o prestado el servicio. La firma de la factura por parte de EL USUARIO, o de la persona que lo recibe, será constancia de la aceptación y conformidad de la misma.

CLÁUSULA 24. MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS: Las facturas de cobro expedidas por LA EMPRESA debidamente firmadas por el Representante Legal o quien haga sus veces, prestan mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho civil y comercial. En consecuencia, el no pago de una factura dentro del plazo señalado por LA EMPRESA, podrá dar lugar a su cobro ejecutivo ante los jueces competentes.

CLÁUSULA 25. GARANTÍA. LA EMPRESA, a su arbitrio podrá solicitar al SUSCRIPTOR pagaré en blanco con carta de instrucciones con el objeto de garantizar el valor del tanque estacionario dado en comodato, en la eventualidad que el tanque sea propiedad de LA EMPRESA.

CLÁUSULA 26. RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA LA CONSTITUCIÓN EN MORA: La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos judiciales y extrajudiciales 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.

CLÁUSULA 27. CESIÓN DEL CONTRATO: EL USUARIO no podrá ceder el presente contrato, total o parcialmente, sin la autorización previa, expresa y escrita de LA EMPRESA.

CLÁUSULA 28. SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO. En los casos que aplique, LA EMPRESA podrá suspender el servicio cuando lo solicite el SUScriptor o USUARIO, siempre y cuando, convenga en ello LA EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados.

CLÁUSULA 29. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO. No es falla en la prestación del servicio, la suspensión que LA EMPRESA haga para: i) Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno al SUScriptor o USUARIO, y, iii) Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia.

CLÁUSULA 30. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. En los casos que aplique, LA EMPRESA procederá a suspender el servicio por incumplimiento del contrato por parte del SUScriptor o USUARIO, en los siguientes casos:

1. Por falta de pago de la factura dentro del plazo máximo establecido para el efecto, cuando aplique.
2. Por impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas y los cilindros.
3. Por no ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación a las instalaciones o conexiones cuando así se requiera por razones técnicas o de seguridad.

CLÁUSULA 31. TERMINACIÓN DEL CONTRATO: El presente contrato se dará por terminado:

1. Mutuo acuerdo entre las partes.
2. Cuando alguna de las partes, ya sea EL USUARIO O LA EMPRESA, de aviso a la otra de que no desea continuar con el desarrollo del contrato, como mínimo, con **quince (15)** días hábiles de anterioridad a la fecha en que se desea dar por terminado el contrato.
3. En caso de disolución o modificación de LA EMPRESA.
4. Por terminación del suministro del Distribuidor con el cual LA EMPRESA tiene contrato de exclusividad.
5. LAS PARTES podrán dar por terminado el contrato cuando alguna de ellas incumpla con las obligaciones bajo las cuales quedó sujeta en razón de este contrato.

PARÁGRAFO 1: Toda información no verídica que suministre EL USUARIO a LA EMPRESA en razón del presente contrato es constitutiva de fraude a la empresa, de falta de probidad u honradez, y constituye conducta que se sancionará con la terminación del presente contrato, sin perjuicio de las demás sanciones legales y reglamentarias previstas en las leyes y en los reglamentos.

PARÁGRAFO 2: EL USUARIO, en el mismo momento en que devuelve a LA EMPRESA el cilindro de forma definitiva, es decir, sin recibir otro a cambio, deberá entregar a LA EMPRESA una comunicación escrita indicando la causa que dio origen a la decisión.

PARÁGRAFO 3: En caso que sea la EMPRESA quien haya decidido dar por terminado el presente contrato, ésta deberá comunicarlo por escrito al USUARIO, indicando los motivos de la medida tomada. Contra la comunicación escrita de terminación del contrato proveniente de LA EMPRESA caben los recursos de reposición y apelación (Ley 142 de 1994, art. 154 inc. 1).

CLÁUSULA 32. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO: Ninguna de las partes incurrirá en responsabilidad cuando no se pueda cumplir 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 las **veinticuatro (24)** horas siguientes a la ocurrencia de los hechos. Se consideran como eventos de fuerza mayor y por tanto eximentes de responsabilidad, entre otros los siguientes, siempre y cuando cumplan las condiciones antes mencionadas:

a) Deslizamientos de tierra, huracanes, terremotos, 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;

b) Actos o ausencia de actos de la Autoridades competentes, incluyendo Leyes, Ordenes, Reglamentos, Decretos, Sentencias, acciones judiciales, regulaciones, negación de la emisión, renovación o confirmación de permisos o licencias que directa o indirectamente contribuyan o resulten en la imposibilidad de alguna de las Partes para cumplir sus obligaciones;

c) 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;

d) 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;

e) Declaratoria de emergencia, desabastecimiento o racionamiento programado por parte de la autoridad competente.

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.

CLÁUSULA 33. AJUSTES POR CAMBIOS REGULATORIOS: Todo cambio o ajuste 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 34. MODIFICACIONES: Cualquier modificación que se introduzca en el contrato por parte de LA EMPRESA, siempre que no constituya abuso de posición dominante, se entenderá incorporada al mismo, y deberá ser notificada a través de

medios de amplia circulación o en la factura dentro de los **quince (15)** días siguientes a haberse efectuado.

CLÁUSULA 35. 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 podrán someter a la decisión de un árbitro único, abogado, que decidirá en derecho, cuya designación se solicitará al Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato y el proceso no deberá durar más de seis meses.

CLÁUSULA 36. DOMICILIO CONTRACTUAL: Para los efectos contractuales se tendrá como domicilio la ciudad de **BOGOTÁ**, departamento de **CUNDINAMARCA**, de la República de Colombia.

CLÁUSULA 37. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: LA EMPRESA tiene establecida una oficina de peticiones, quejas y recursos (PQR) con el fin de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presente EL USUARIO o SUSCRIPTOR en relación con los servicios que presta LA EMPRESA. Esta oficina llevará una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que se dieron. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice LA EMPRESA proceden los recursos de reposición y de apelación (Ley 142 de 1994, art. 154). A través de la siguiente línea telefónica **0180000 959595** se atienden todas las PQR e inquietudes que EL USUARIO tenga respecto al servicio público y del procedimiento requerido para radicar una petición, queja o recurso. Las PQR presentadas debidamente por el USUARIO o SUSCRIPTOR serán respondidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir la fecha de su presentación. Pasado este término y salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR o USUARIO auspició la demora o que se requirió de la práctica de pruebas, (30 días hábiles), se entenderá que la PQR ha sido resuelta en forma favorable.

PARÁGRAFO. En ningún caso procederán reclamaciones contra facturas o comprobantes de venta que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA.

CLÁUSULA 38. TRÁMITE DE LOS RECURSOS: La interposición de los recursos por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO tiene por objeto que LA EMPRESA o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ésta última en los casos en que procede el recurso de apelación, aclare, modifique o revoque una decisión de LA EMPRESA.

Los recursos se tramitarán de acuerdo con lo dispuesto en el Ley 142 de 1994, observando las siguientes reglas:

1. Los recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.
2. Para hacer uso de los recursos, el USUARIO deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, cuando aplique.

3. Contra los actos mediante los cuales se niegue la prestación del servicio, suspensión, terminación, corte, facturación que emita LA EMPRESA proceden el recurso de reposición y en subsidio el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito en las Oficinas de Peticiones, Quejas y Reclamos o de atención al USUARIO, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que LA EMPRESA ponga el acto en conocimiento del suscriptor o USUARIO.

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

5. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que LA EMPRESA ponga en conocimiento del SUSCRIPTOR o USUARIO la decisión adoptada frente a las mismas.

LA EMPRESA podrá practicar pruebas cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. LA EMPRESA no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una reclamación o recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el SUSCRIPTOR o USUARIO deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso. El recurso de apelación cuando haya sido contemplado expresamente por la ley, será subsidiario del de reposición y se interpondrá ante el Representante Legal de LA EMPRESA o su delegado, quien, deberá remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez se decida el recurso de apelación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, LA EMPRESA cobrará los valores totales o parciales que quedaron en firme con la decisión y el valor de los intereses de mora sobre éstos.

CLÁUSULA 39. NOTIFICACIONES: Los actos que decidan las peticiones, quejas, reclamos y recursos se notificarán en la misma forma como se hayan presentado. La notificación que se haga al propietario, poseedor o tenedor del inmueble, será oponible a todos aquellos que sean solidarios en las obligaciones derivadas del presente contrato. LA EMPRESA no podrá suspender o cortar el servicio, ni dar por terminado el Contrato, hasta tanto haya notificado al SUSCRIPTOR o USUARIO la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio o por fuerza mayor.

CLÁUSULA 40. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Con la aceptación del servicio público EL SUSCRIPTOR o USUARIO expresamente autoriza a la otra parte: i) A utilizar los datos personales y/o sensibles que fueron capturados o que sean capturados por cualquier medio, con ocasión de este contrato, con el fin de desarrollar el objeto social y dar cumplimiento a este contrato; y ii) A consultar, almacenar, administrar, confirmar, corregir, actualizar, modificar o eliminar, la información entregada con ocasión de este contrato, para fines comerciales, administrativos, financieros, estadísticos, laborales y de información. iii) Utilizar los datos personales entregados por el SUSCRIPTOR o USUARIO para el suministro, consulta y reportes de información relacionada con historial comercial, crediticio y financiero, a las centrales de información o centrales de riesgo, incluyendo reportes tanto positivos como negativos. No obstante, las partes podrán: i) Solicitar la modificación, actualización, rectificación o eliminación de su información de las bases de

datos de la otra parte (para los casos de eliminación, será necesario que haya terminado el servicio público o dejado de ser USUARIO); ii) Ser informadas de los usos aplicados a sus datos; iii) Presentar quejas por infracciones ante la SIC; iv) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos y su administración, en casos de vulneración de los derechos y garantías constitucionales y legales, igualmente en los casos de retiro de trabajadores; v) Acceder en forma gratuita a sus datos personales y/o datos sensibles divulgados; y vi) Salvo en los casos expresamente autorizados, exigir la confidencialidad y la reserva de la información suministrada. En caso de suministrar datos de su personal el SUScriptor o USUARIO deberá contar con las autorizaciones del caso que lo presumirá LA EMPRESA, en caso de no tenerlo se obliga el SUScriptor o USUARIO a obtenerlos.

CLÁUSULA 41. AUTORIZACIÓN PARA VERIFICACIÓN Y REPORTE DE INFORMACIÓN A LAS CENTRALES DE RIESGO: EL SUScriptor, con la firma del presente contrato autoriza a LA EMPRESA para consultar, solicitar, procesar, reportar y divulgar a las centrales de riesgo financiero o cualquier otra entidad que maneje o administre datos de los bancos financieros o de solvencia patrimonial y crediticia con los mismos fines, toda la información referente al comportamiento comercial o crediticio, especialmente en la relación con todas las operaciones activas de crédito celebradas o que celebre en el futuro. Las facultades anteriores estarán plenamente vigentes mientras subsista alguna relación comercial u obligación insoluble a cargo del SUScriptor, por cualquier concepto y en cualquier calidad. La información reportada permanecerá en los referidos bancos de datos durante el tiempo que establezcan las normas que regulan la materia de acuerdo con los términos y condiciones definidas por ellas.

CLÁUSULA 42. SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO: Si LA EMPRESA considera que el inmueble donde se prestará el servicio de GLP cumple con los requisitos técnicos exigidos por la normatividad vigente, LAS PARTES procederán a la firma del presente contrato.

Para constancia, este contrato se firma en _____ a los _____ días del mes de _____ de 20__.

LA EMPRESA

Nit.

EL SUScriptor

C. C.