

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS CON CONDICIONES UNIFORMES Y CLAUSULAS ESPECIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP) PARA UN USUARIO INDIVIDUAL QUE SE SIRVE DE UN ÚNICO TANQUE ESTACIONARIO.

Entre Refinadora de Gas de Colombia S.A.S. (REFIGAS S.A.S.

E.S.P), empresa de servicios públicos domiciliarios, identificada con NIT.901.866.196-1, con domicilio principal en ENVIGADO, que suministra Gas Licuado de Petróleo (GLP) a granel, empresa prestadora de servicios públicos, que en lo sucesivo se denominará LA EMPRESA, por una parte y por la otra el tenedor quien se identifica plenamente según solicitud del servicio de GLP a granel con REFIGAS S.A.S. E.S.P, que en lo sucesivo se denominará EL USUARIO, se celebra un Contrato de Servicios Públicos de Suministro de GLP a granel, el cual se registrará por las cláusulas que se enuncian a continuación. En consecuencia, el usuario, con la solicitud del servicio, acepta las normas, derechos, obligaciones y tarifas y condiciones uniformes establecidas por la empresa y por lo tanto se obliga al cumplimiento de todas y cada una de ellas. Se entiende incorporada al presente contrato toda la normatividad relativa al desarrollo de la actividad de suministro de GLP a granel y demás normas, reglamentos y disposiciones que tengan relación con el objeto del Contrato, ya sean del orden nacional, departamental o municipal, y todas aquellas que las sustituyan o modifiquen.

CLÁUSULA PRIMERA. DEFINICIONES: Para los efectos del presente contrato, se tendrán en cuenta las definiciones establecidas en la Ley 142 de 1994, y en las disposiciones reglamentarias pertinentes, en particular la Resolución 023 de 2008 y la Resolución 177 de 2011, expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG y en especial las propias utilizadas en la prestación del servicio de GLP a granel.

Acometida de tanques estacionarios. Comprende la derivación de la red de uso general cuando aplique, el regulador y el medidor.

Contrato de Comodato GLP. Es el préstamo de uso en el que la empresa entrega de manera gratuita el cilindro o la infraestructura necesaria para la prestación del servicio público de GLP al usuario, para que se haga uso de esta con el ánimo de restituir el mismo bien al terminar el contrato, este contrato se rige por los artículos 2200 y siguientes del código civil colombiano y solo tendrá aplicación en el caso de tratarse de contrato de condiciones uniformes con cláusulas especiales.

Contrato de Comodato GLP con opción de propiedad. Es el préstamo de uso en el que la empresa entrega de manera gratuita el cilindro o la infraestructura necesaria para la prestación del servicio público de GLP al usuario, para que se haga uso de esta con el ánimo de apropiarse de él al momento de cumplir con el término para ello o al momento de terminación del contrato, este contrato se rige por los artículos 2200 y siguientes del código civil colombiano y solo tendrá aplicación en el caso de tratarse de contrato de condiciones uniformes con cláusulas especiales.

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 mediante contrato exclusivo con un distribuidor, cuando aplique, el flete del producto en cilindros, la celebración de los contratos de servicios públicos con los usuarios y la atención comercial de los usuarios. Cuando la comercialización de GLP se realiza a través de redes locales de gasoductos está sujeta a la Resolución CREG 011 de 2003, o aquella que la modifique o sustituya.

Comercializador Minorista de GLP. Empresa de servicios públicos, que, cumpliendo con los requisitos exigidos en esta resolución, ejerce la actividad de Comercialización Minorista. El Comercializador Minorista de GLP puede ser a la vez Distribuidor de GLP.

Comercialización Mayorista de GLP. Actividad consistente en el suministro de GLP al por mayor y a granel, con destino al Servicio Público Domiciliario de Gas Combustible.

Comercializador Mayorista de GLP. Empresa de servicios públicos, salvo lo dispuesto en el Artículo 15.2 de la Ley 142 de 1994, cuya actividad es la comercialización mayorista de GLP, producido y/o importado directamente o por terceros, a distribuidores de GLP, otros comercializadores mayoristas de GLP y usuarios no regulados.

Contrato de Servicios Públicos: Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con lo establecido en la Ley y la regulación.

Contrato de Servicios Públicos Especial: Es un Contrato de Servicios Públicos, donde algunas de las estipulaciones son objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios.

Distribución de GLP: Actividad que comprende las actividades de: i) Compra del GLP en el mercado mayorista con destino al usuario final, ii) flete desde los puntos de entrega directa del producto o los puntos de salida del sistema de transporte hasta las plantas de envasado, iii) envasado de cilindros marcados y iv) operación de la planta de envasado correspondiente. Comprende además las actividades de flete y entrega de producto a granel a través de tanques estacionarios instalados en el domicilio de los usuarios finales y de venta de cilindros a través de Puntos de Venta.

Distribuidor de GLP: Es la empresa de servicios públicos domiciliarios, que, cumpliendo con los requisitos exigidos en esta Resolución, realiza la actividad de distribución de GLP.

Flete: Actividad que consiste en el traslado de GLP a granel entre puntos de

entrega del producto o los puntos de salida del sistema de transporte y las plantas envasadoras, y/o el traslado de GLP en cilindros o cisternas entre la planta envasadora y los municipios atendidos.

Gas Licuado del 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.

Marca: Conjunto de caracteres alfanuméricos inscritos en 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 de este en los términos definidos en esta resolución.

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 (ó 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 de distribución y comercialización minorista de GLP: Conjunto de normas de carácter general expedidas por la CREG que reglamentan la actividad de las empresas que prestan el Servicio de Distribución y Comercialización Minorista de GLP y su interrelación con los demás Agentes.

Símbolo Identificador: Símbolo que acompaña la marca del distribuidor colocada en los cilindros, el cual se constituye, para todos los fines, en la



imagen identificadora del nuevo esquema de prestación del servicio de GLP a través de cilindros marcados de propiedad del distribuidor. El símbolo identificador será definido por la CREG en resolución aparte.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o SSPD: Organismo de carácter técnico, adscrito al Departamento Nacional de Planeación, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial.

Superintendencia de Industria y Comercio, SIC. Organismo de carácter técnico adscrito al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial que goza de autonomía administrativa, financiera y presupuestal de conformidad con el Decreto 2153 de 1992.

Tanque Estacionario: Recipiente utilizado en la prestación del servicio público domiciliario de Gas Licuado del Petróleo, con capacidad superior a 46 kilogramos (kg) de GLP, para almacenamiento de este combustible en las instalaciones del usuario final, que puede ser de Tipo 1 o Tipo 2 y que cumple con lo previsto en el Reglamento Técnico vigente expedido por el Ministerio de Minas y Energía.

CLÁUSULA SEGUNDA. OBJETO: El presente contrato tiene por objeto que LA EMPRESA preste el servicio público domiciliario de GLP, instalación, mantenimiento preventivo y correctivo a un tanque estacionario único ubicado en el domicilio, u empresa del usuario, a través de un carro tanque cisterna que podrá ser propiedad de REFIGAS S.A.S. E.S.P. o de una empresa transportadora o del usuario, a cambio de un precio en dinero que se determinará de conformidad con la reglamentación y regulación tarifaria vigente para dicho servicio, en particular la establecida por la CREG.

CLÁUSULA TERCERA. SUJETOS: Son partes del contrato LA EMPRESA y EL USUARIO. El propietario o poseedor del inmueble o el tenedor del inmueble y el suscriptor o usuario del servicio, una vez celebrado el contrato, son solidarios

en sus obligaciones y derechos en el presente contrato de servicios públicos. LA EMPRESA está dispuesta a celebrar el contrato para prestar el servicio de GLP con cualquier persona capaz que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble o de una parte de él y siempre que el solicitante y el inmueble cumplan con las condiciones mínimas previstas en el presente contrato.

CLÁUSULA CUARTA. PRECIO. El precio de la prestación del servicio de GLP será el establecido por la EMPRESA para la ciudad/municipio donde se encuentre el inmueble de EL USUARIO, en el cual se prestará el servicio al momento de la firma del contrato; este precio se determina atendiendo las disposiciones regulatorias pertinentes. Este valor estará sujeto a variación según lo establecido en las resoluciones de precios que fije dicha Comisión y estará a disposición del público. 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, 3016340693.

CLÁUSULA QUINTA. DURACIÓN DEL CONTRATO. La duración del presente contrato será por un término definido de (5) años por tratarse de un contrato con condiciones especiales. Susceptible de prorrogarse de manera automática si las partes no manifiestan lo contrario con anterioridad a la expiración del término, y se entenderá prorrogado por el mismo término inicialmente pactado.

CLAUSULA SEXTA. EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO Y ABASTECIMIENTO.

EL servicio de GLP que se suministre al inmueble del USUARIO 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. El USUARIO no podrá abastecerse de otro proveedor de GLP por el término de 60 meses contados a partir de la firma del presente contrato.

CLAUSULA SÉPTIMA. CONSTRUCCIÓN DE LA ACOMETIDA, RED INTERNA, INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO DEL TANQUE ESTACIONARIO.

Si el USUARIO no cuenta con la red interna o tanque estacionario, necesarios para ser receptor del servicios de GLP a través de tanque estacionario, podrá solicitar su construcción a LA EMPRESA, bajo los costos y las condiciones de pago que este tenga previstos para ello.

CLÁUSULA OCTAVA. SANCIONES POR EL DETERIORO ANORMAL O DAÑO DE LA ACOMETIDA, RED INTERNA/O TANQUE ESTACIONARIO EN CASO DE QUE FUESE CONSTRUIDO POR LA EMPRESA. EL USUARIO deberá informar

inmediatamente a LA EMPRESA en caso de robo, pérdida o destrucción del tanque, LA EMPRESA estudiará el caso concreto y justificará, mediante comunicación escrita, los motivos por los cuales toma la decisión de solicitar el pago del valor de la infraestructura o de realizar las reparaciones locativas a costa del USUARIO; además, este hecho constituirá a EL USUARIO en sujeto susceptible de denuncia penal por el delito de HURTO, O DAÑO EN BIEN AJENO, si LA EMPRESA así lo estima pertinente.

CLÁUSULA NOVENA. CONTRATO DE CONDICIONES ESPECIALES. dado que

este contrato requiere de cláusulas especiales pues el usuario tiene un consumo que económicamente no es eficiente abastecerlo mediante cilindros y que aún no alcanza la calidad de usuario no regulado de GLP según el artículo 20 resolución CREG O53 DE 2011 (100MBTU promedio día), EL USUARIO se compromete a cumplir las condiciones del acta de inicio de actividades que hará parte integral de este contrato, en caso de que EL USUARIO no cuente con la infraestructura para abastecerse, pagara un COMODATO el cual será un mayor valor del producto.

PARÁGRAFO: En el supuesto de la parte final de la cláusula anterior, las partes deberán legalizar mediante un contrato de comodato dicha situación, y manifestar si se desea ejercer la opción de propiedad.

CLAUSULA DECIMA. PROPIEDAD DE LA ACOMETIDA, RED INTERNA Y/O TANQUE ESTACIONARIO y MEDIDOR. La infraestructura ACOMETIDA, RED

INTERNA y MEDIDOR, son propiedad del USUARIO y tanto su adquisición, instalación, revisión y mantenimiento están a cargo del mismo, sin embargo en consideración a este contrato de condiciones uniformes con cláusulas especiales las partes acuerdan que en caso que esta infraestructura sea construida y además facilitados los elementos necesarios para el cumplimiento del objeto de este contrato por LA EMPRESA, además el USUARIO estará en calidad de COMODATARIO en el tanque estacionario, en todo caso se atenderán las partes a lo estipulado en el código civil colombiano sobre el comodato precario o préstamo de uso.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. CONDICIONES DE LA SOLICITUD: La solicitud

para recibir por primera vez la prestación del servicio podrá realizarse verbalmente a través de la LÍNEA DE ATENCIÓN DE PEDIDOS de LA EMPRESA, 3016340693, precisando el producto requerido, dirección de residencia, teléfono, la calidad de propietario, poseedor o tenedor del inmueble donde se prestará el servicio y su documento de identificación, datos que se entienden incorporados al contrato de condiciones uniformes. Una vez celebrado el correspondiente contrato, EL USUARIO en lo sucesivo podrá presentar solicitud del servicio en un horario de lunes a sábado, entre las 8:00 a.m. y la 4:00 p.m. De cualquier manera La EMPRESA acordará con sus clientes las rutas y formas de abastecimiento en caso de hacerse a través de carros cisternas a tanques estacionarios, condiciones que serán conocidas por las partes previa disponibilidad de la cantidad nominada o requerida, EL USUARIO podrá consultar en las oficinas de LA EMPRESA de tal manera que se confirme el (los) día (s) exacto (s) en el (los) cual (es) el carro cisterna entregará según se programe o nombre el abastecimiento de tanque único para usuario individual, permitiendo dar continuidad al servicio; Si el solicitante cuenta con tanque estacionario, y con la demás infraestructura y equipos necesarios para cumplir con el objeto del mismo, LA EMPRESA verificará con anterioridad a la entrega y definición de disponibilidad del GLP, el estado de la acometida, red interna, tanque estacionario, medidor, y de los equipos, verificando que cumplan los requisitos técnicos requeridos según la regulación vigente, el costo de esta revisión única precontractual deberá incluirse en la tarifa de prestación del servicio.

PARÁGRAFO 1. NEGACIÓN DEL SERVICIO: La EMPRESA podrá negar la solicitud 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 la imposibilidad física de acceso al sitio en el cual se encuentra ubicado el punto de encuentro preestablecido. 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 donde se encuentra ubicado el inmueble del solicitante. 6. Cuando las instalaciones internas del inmueble no cumplan con las condiciones de seguridad. 7. Cuando LA EMPRESA no pueda 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. 8. Cuando el USUARIO haya presentado fraude en algún momento y no haya sido regularizado. La negativa de prestación del servicio será comunicada por escrito al solicitante con la indicación expresa de los motivos que la sustentan.

PARÁGRAFO 2. 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, definiendo las 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.

PARÁGRAFO 3. Para todos los efectos, la obtención del servicio por parte de un usuario hace presumir la celebración del 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 la EMPRESA determine que este no haya sido obtenido en forma regular, salvo que consienta en la regularización del servicio con el lleno de los requisitos legales.

CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDO FACTURACIÓN: La factura expedida por LA

EMPRESA contendrá, como mínimo la siguiente información: Un número de consecutivo; el nombre de LA EMPRESA responsable de la prestación del servicio, identificada con su respectivo NIT; el nombre del Distribuidor de donde proviene el GLP; nombre del USUARIO o suscriptor, identificado con su respectiva cédula de ciudadanía o NIT –según sea el caso-; dirección del inmueble receptor del servicio; fecha de facturación del servicio; descripción de la mercancía vendida o del servicio prestado; valor unitario por cada producto y/o servicio suministrado; valor total a pagar por el producto y/o servicio suministrado, fecha máxima de pago oportuno; fecha de suspensión o corte en caso que así aplique; número telefónico de la línea de atención de emergencias; 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.

PARÁGRAFO 1: La factura se entregará dentro de los primeros 5 días hábiles calendario después de entregado el producto.

PARÁGRAFO 2: En el momento de la entrega del GLP a el tanque estacionario deberá estar presente EL USUARIO, u otra persona este delegue, que procederá afirmar la factura, esta será constancia y aceptación de esta.

PARÁGRAFO 3: El peso entregado de combustible será el elemento principal de la factura, en esta factura podrán incluirse otros cobros a los que LA EMPRESA tenga derecho y que estén relacionados con la prestación del servicio, pero estos se distinguirán claramente de los que se originan por el consumo, la razón de los mismos deberá explicarse de forma precisa.

CLÁUSULA DÉCIMO TERCERO. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Las instalaciones necesarias para cumplir con el objeto de este contrato son propiedad de EL USUARIO o SUSCRIPTOR, su adquisición, instalación y revisión se encuentra a su cargo, salvo, excepción señalada en la cláusula decima de este contrato, la infraestructura aportada por LA EMPRESA, en calidad de COMODATO será obligación de la empresa realizar los mantenimientos preventivos y correctivos. EL USUARIO será el responsable de que los bienes que conforman la instalación y la red interna, que estén certificados y cumplan con los requisitos técnicos establecidos en la normatividad aplicable. Cuando el servicio vaya a ser prestado por primera vez, LA EMPRESA realizará la inspección de la instalación y la correspondiente certificación de la red interna en el momento de la entrega. El costo de la inspección de la instalación hará parte integral de la tarifa. 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 DÉCIMO CUARTO. ÁREA DE OPERACIÓN DE LA EMPRESA LA

EMPRESA prestara sus servicios en las zonas o regiones en las que haya publicado cobertura, en la periodicidad y oportunidad, en razón a las condiciones especiales consignadas entre las partes para el abastecimiento del tanque único para usuario individual.

CLÁUSULA DÉCIMO QUINTO. OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS. LA EMPRESA tiene establecida una oficina de peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQR) con el fin de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presente EL USUARIO en relación con los servicios que presta LA EMPRESA. Ésta 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 inc. 1). A través de la línea telefónica 3016340693 se atienden las inquietudes que EL USUARIO tenga en cuanto a aspectos relacionados con la prestación del servicio como el procedimiento requerido para radicar una petición, queja, reclamo o recurso. **PARÁGRAFO 1.** En la oficina de PQRs en todo momento recibirá PQRs o comunicaciones de los clientes o clientes potenciales, para proceder con el trámite respectivo. Considerando que la gran mayoría de clientes pertenecen a zonas rurales y con el propósito de buscar eficiencia económica en la prestación del servicio, esta oficina atenderá de manera directa según el horario de oficina.

CLÁUSULA DÉCIMO SEXTO. MECANISMO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

LA EMPRESA cuenta con la siguiente línea de atención de emergencias 3105672205 -3108570124, 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 DÉCIMO SÉPTIMO. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA En relación con la prestación del servicio AL USUARIO, LA EMPRESA tendrá las obligaciones establecidas en la Resolución CREG 023 de 2008, o aquella que la modifique o la sustituya, en particular las siguientes: 1. Transportar el GLP a través de carros cisterna, desde su planta hasta el punto de entrega acordado 2. Abastecer el mercado a través del suministro continuo del producto que demandan sus usuarios en el sitio registrado por EL USUARIO o el punto de entrega acordado 3. Contar con una flota de vehículos de transporte de GLP a granel, o con los contratos en firme de transporte que permitan atender su mercado, que cuente con los certificados y demás requisitos técnicos exigidos por las autoridades competentes, la regulación y normatividad vigente. 4. Contar con personal capacitado para manejar adecuadamente el producto transportado, este personal será el responsable del trasiego del producto a los tanques estacionarios y para esto deberá contar con las herramientas necesarias para garantizar la seguridad de la operación y la integridad del tanque estacionario. 5. Garantizar que excepto en situaciones de emergencia técnica probadas no se trasvase o transfiera GLP entre tanques por fuera de las plantas, 6. Identificar con su nombre sus vehículos, personal, expendios y las facturas entregadas, Los TANQUES tendrán los datos para comunicarse con lo PQR de LA EMPRESA. 7. Realizar el transporte y distribución durante el horario determinado por el Distribuidor. 8. 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. 9. Adquirir pólizas de Responsabilidad Civil Extracontractual, con las características contenidas en el artículo 1, numeral 4º, Capítulo 2, de la Resolución CREG 023 de 2008. 10. Contar con una oficina de peticiones, quejas, reclamos y recursos, para la atención de los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con los servicios que presta la empresa, de acuerdo con lo que se indica la Cláusula Décimo Quinta del presente contrato, basada en el artículo 4º, numeral 4, Capítulo 4, de la Resolución 023 de 2008 11. Contar con 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, de acuerdo con lo que se indica la Cláusula Décimo Sexta del presente contrato, basada en el artículo 4º, numeral 5, Capítulo 4, de la Resolución 023 de 2008. 12. Instruir al USUARIO acerca de los requerimientos técnicos exigibles para la prestación del servicio, las personas autorizadas para la realización de las obras, los equipos idóneos y los costos asociados. 13. Verificar, una vez sea solicitado el producto al USUARIO, que las

instalaciones y las redes internas del USUARIO, según sea el caso, cumplan con los requisitos técnicos requeridos. El costo de estas revisiones deberá estar incluido en la tarifa de prestación del servicio. 14. Abstenerse de suministrar el servicio cuando las instalaciones de los usuarios no estén en condiciones que garanticen la seguridad del uso del combustible. 15. Informar al USUARIO sobre el servicio de revisión de instalaciones y redes internas que LA EMPRESA debe ofrecer al USUARIO y los costos asociados. 16. 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. Esta obligación se debe cumplir, como mínimo, a través de la elaboración de cartillas instructivas y la inclusión de notas informativas de seguridad en las facturas que se expidan. Esto, sin perjuicio de cumplir con otras normas que sobre el mismo asunto expidan autoridades competentes. 17. Informar AL USUARIO en el caso que los equipos suministrados o el tanque se encuentren en calidad de comodato. Al mismo tiempo se deberá orientar AL USUARIO respecto de la consecuencia o pérdida de los mismos. 18. Publicar los precios de venta del GLP según tarifa de condición especial fijada por la CREG. 19. Entregar, junto con el producto solicitado, un recibo que refleje la cantidad en KG de GLP suministrado y su respectivo valor. 20. Realizar la facturación de acuerdo a lo establecido en la cláusula décimo segunda de este contrato. 21. Informar, con tanta amplitud como sea posible, el territorio donde presta sus servicios. 22. Disponer, en la sede de LA EMPRESA, copias legibles de las condiciones uniformes del presente contrato. La copia del contrato de condiciones uniformes se entregará a solicitud del suscriptor en un plazo de 15 días hábiles. 23. Contar con los permisos, certificaciones o autorizaciones que las Autoridades competentes requieran o lleguen a requerir para el desarrollo del objeto de este Contrato. Estos permisos y certificaciones deberán ser formal y sustancialmente satisfactorios, definitivos y no estar sujetos a ulterior revisión o apelación. 24. 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. 26. Cumplir con la legislación relativa al desarrollo de la actividad y demás normas, reglamentos y disposiciones que tengan relación con el objeto del Contrato, ya sean del orden nacional, departamental o municipal.

CLÁUSULA DECIMO OCTAVO. 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 la Cláusula Décima Primera del presente contrato. 2. Exigir el suministro del producto solicitado, acompañado de la correspondiente factura. 3. Cancelar, según lo acordado entre las partes conforme a lo descrito en la Cláusula Cuarta del presente contrato, la factura entregada por LA EMPRESA, previa revisión de que la información contenida en ella coincide con la solicitud de suministro de GLP y posterior revisión al momento de suministro, según lo estipula el presente contrato. 4. Adquirir, instalar y hacer revisar con periodicidad la instalación para la conexión del tanque estacionario de GLP. 5. Contar con una red interna que haga posible la prestación del servicio de GLP. 6. Informar inmediatamente a la empresa en caso de robo, pérdida o destrucción del tanque o de los demás equipos si se está en condición de comodato o antes de la entrega del producto. 7. Permitir a LA EMPRESA que, previo aviso, ingrese al inmueble a inspeccionar, reparar su instalación o la red interna si es del caso. 8. 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 o para su comercialización.

9. Conocer el número de la línea de atención al usuario y de los mecanismos de atención de emergencias, para hacer uso de ella cuando la situación lo amerite. 10. Informar a LA EMPRESA cada vez que cambie de domicilio. 11. Verificar que la empresa que presta el servicio está legalmente constituida y debidamente inscrita ante la SSPD y la CREG. 12. 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 DECIMO NOVENO. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR

INCUMPLIMIENTO DEL USUARIO. De acuerdo con lo previsto en el artículo 140 de la ley 142 de 1994, el incumplimiento del contrato por parte del USUARIO da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: a) La falta de pago oportuno dentro de los 3 días hábiles contados a partir de la entrega de la factura como lo fija la Empresa; b) La alteración del tanque estacionario, o equipos de medición u otros, alteración en la marca o en el número identificador, o la reventa del mismo; o la celebración por parte del USUARIO de un contrato con un comercializador diferente..

PARÁGRAFO 1: Así mismo, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 140 de la ley 142 de 1994, 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. Haya o no suspensión, la entidad prestadora podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato de servicios públicos le conceden para el evento del incumplimiento.

PARÁGRAFO 2: El plazo máximo de suspensión es de 2 meses, si pasado este periodo no se ha realizado el pago con sus respectivos intereses, o no se ha subsanado la causal por la cual se suspendió el servicio se procederá a la terminación del contrato y se entenderá resuelto el mismo.

PARÁGRAFO 3: Cuando la causal de suspensión o corte del servicio sea el no pago, las únicas sanciones monetarias aplicables al suscriptor o usuario, es el cobro de intereses de mora de acuerdo con lo previsto por el artículo 96 de la ley 142 de 1994 y el valor que falte por amortizar de las inversiones en infraestructura realizadas por LA EMPRESA.

CLÁUSULA VIGÉSIMA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN INTERÉS DEL SERVICIO. La empresa podrá suspender el servicio por reparaciones técnicas de su planta o de sus vehículos, por mantenimientos periódicos, por racionamiento por fuerza mayor, para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, por emergencia declarada por autoridad competente, por adoptar medidas de seguridad que se requieran de urgencia y cuando las instalaciones internas no cumplan con los requerimientos técnicos incumpliendo con la seguridad del sistema.

CLÁUSULA VIGÉSIMO PRIMERA. SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO.

El plazo máximo para la suspensión del servicio será de (2) dos meses contados desde la convención para ello, pasado este tiempo sin restablecer el servicio por parte del usuario la empresa entenderá resuelto el contrato; Podrá suspenderse el servicio cuando lo solicite un suscriptor o usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el contrato.

PARÁGRAFO 1: En la suspensión de común acuerdo el suscriptor o usuario podrá solicitar que se realice la suspensión física del servicio, caso en el cual la empresa podrá cobrar el valor establecido para una suspensión. La solicitud de suspensión del servicio debe presentarla el suscriptor o usuario por lo menos con cuarenta y ocho horas de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva la suspensión siempre y cuando el usuario se encuentre a paz y salvo.

PARÁGRAFO 2: En caso de que la suspensión afecte a terceros, la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de éstos. Si no se cumple esta formalidad, la empresa no podrá efectuar la suspensión solicitada.

PARÁGRAFO 3: LA EMPRESA se podrá negar a suspender el servicio si se afecta a terceros y si no se está a paz y salvo con el prestador del servicio.

PARÁGRAFO 4: La suspensión del servicio de común acuerdo no libera al suscriptor o usuario del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a ésta.

CLÁUSULA VIGÉSIMO SEGUNDO. TERMINACIÓN DEL CONTRATO:

El presente contrato se dará por terminado: 1. 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 diez (10) días hábiles de anterioridad a la fecha en que se desea dar por terminado el contrato. 2. En caso de disolución o modificación de LA EMPRESA. 3. Por terminación del suministro del Distribuidor con el cual LA EMPRESA tiene contrato de exclusividad. 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. 4. Por la reincidencia en una causal de suspensión por 2 veces durante un periodo de 6 meses. 5. Por las causales establecidas en la cláusula décimo-octava, décima novena. 6. Si pasados 45 días calendario el USUARIO deja de realizar pedidos para el suministro de GLP.

PARÁGRAFO 1: En caso de 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).

PARÁGRAFO 2: En caso de terminación del contrato en forma unilateral del USUARIO, este deberá pagar de inmediato el saldo pendiente y la sanción correspondiente al 50% adicional del saldo faltante.

CLAUSULA VIGÉSIMO TERCERO. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 142 de la ley 142 de 1994, para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueren imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en que incurra la empresa, y satisfacer las demás sanciones a que hubiere lugar, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMO CUARTO. 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, 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; y, 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. 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 VIGÉSIMO QUINTO. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Estas están contenidas en los artículos 136 y 137 de la ley 142 de 1994 que se citana continuación.

(...) Artículo 136. Concepto de falla en la prestación del servicio.

La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal dela empresa en el contrato de servicios públicos.

El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina,para los efectos de esta ley, falla en la prestación del servicio.

La empresa podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes del 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.(...)

(...) Artículo 137. Reparaciones por falla en la prestación del servicio.

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

137.1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo. Si el usuario queda desatendido por más de veinte tres (23) días, la siguiente entrega tendrá un descuento del 50%. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa.(...)

CLÁUSULA VIGÉSIMO SEXTO. 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 VIGÉSIMA SÉPTIMO. DE LOS PROCEDIMIENTOS Y RECURSOS.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 152 de la ley 142 de 1994, es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. 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 proceda de acuerdo con tales costumbres. Los recursos. De acuerdo con lo previsto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994, el 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. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y

el 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. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco

(5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos. De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el incisor primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato. Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia. Las causales y trámite de los recursos. De acuerdo con lo previsto en el artículo 156 de la ley 142 de 1994, los recursos pueden interponerse por violación de la ley o de las condiciones uniformes del contrato. Del término para responder el recurso. De acuerdo con lo previsto en el artículo 158 de la ley 142 de 1994, la empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él. De la notificación de la decisión sobre peticiones y recursos. De acuerdo con lo previsto en el artículo 159 de la ley 142 de 1994, la notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista en la Ley 142 de 1994. El recurso de apelación sólo puede interponerse como subsidiario del de reposición ante la superintendencia.

CLÁUSULA VIGÉSIMO OCTAVO. 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 VIGÉSIMO NOVENO. PRIMERA CESIÓN DEL CONTRATO: CASOS Y CONDICIONES EN QUE PROCEDE LA CESIÓN DEL CONTRATO. En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión de todos los contratos de servicios públicos domiciliarios, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión operará de pleno derecho e incluye la propiedad de bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. El cedido deberá reportar a la empresa dicha novedad con el fin de mantener la continuidad y eficiencia del servicio.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre LA EMPRESA y EL USUARIO 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 TRIGÉSIMO PRIMERO. RÉGIMEN LEGAL DEL PRESENTE CONTRATO: Hacen parte de este contrato la Ley 142 de 1994, Resolución CREG108 de 1997, CREG 023 de 2008, CREG 053 de 2011, Resolución CREG 177 de

2011 y las disposiciones concordantes y las normas que las modifiquen, adicionen, sustituyan y reglamenten. Son aplicables supletoriamente, las normas del Código Civil y el Código de Comercio, que no sean contrarias.

CLÁUSULA TRIGÉSIMO SEGUNDO. DOMICILIO CONTRACTUAL: Para los

efectos contractuales se tendrá como domicilio el Municipio de Piedras, departamento de Tolima, de la República de Colombia.



CLÁUSULA TRIGÉSIMO TERCERO. ANEXOS Y DATOS COMPLEMENTARIOS:

Son anexos del presente contrato solicitud de servicio, acta de aceptación, contrato de comodato precario.

NÚMERO TELEFÓNICO PARA PEDIDOS: 3016340693

NÚMERO TELEFÓNICO PARA PQR'S: 3016340693

NÚMERO TELEFÓNICO PARA EMERGENCIAS: 3142999757-3183485434.

CLÁUSULA TRIGÉSIMO CUARTO 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 aceptan este contrato a partir de la aceptación de la solicitud por parte del suscriptor usuario tomando por fecha de inicio del contrato en ENVIGADO el día ____ del mes _____ del año _____.

ANA MELISA CAICEDO

C.C. N°1.035.874.071

**COMERCIALIZADORA CENTRO ORIENTE S.A. E.S.P. (REFIGAS S.A.S. E.S.P),
NIT.901.866.196-1.**



EMPRESA.