

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PÚBLICO DE GAS LICUADO DE PETROLEO (GLP) EN TANQUES ESTACIONARIOS CELEBRADO ENTRE MONTAGAS S.A. E.S.P Y USUARIOS MULTIPLES

Entre los suscritos a saber: **MONTAGAS S.A. E.S.P.** sociedad comercial debidamente constituida de conformidad con las leyes de Colombia mediante escritura pública número 751 de 16 de marzo de 1983 de la notaria segunda de Pasto, registrada en la cámara de comercio de Pasto, con matricula mercantil número 13132-4 de 28 de marzo de 1983, con domicilio en Pasto, identificada con NIT: 891.202.203 - 9, quien en adelante y para efectos del presente contrato, 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 en la solicitud de prestación del servicio de GLP a granel y/o acta de entrega de tanque estacionario dependiendo de la propiedad del tanque, se celebra el presente Contrato de prestación del servicio público domiciliario de suministro de GLP en tanques estacionarios, que se rige por las condiciones uniformes contenidas en las siguientes cláusulas:

CAPITULO I. DEFINICIONES

Clausula 1. Definiciones: para los efectos del presente contrato, y de acuerdo con lo establecido en la ley 142 de 1992, y las disposiciones reglamentarias pertinentes vigentes, se entiende que las siguientes expresiones significan

- a) **Empresa de servicios públicos:** Persona Jurídica pública o privada constituida con el fin de prestar un servicio público domiciliario conforme a lo establecido en la ley 142 de 1994
- b) **El suscriptor:** es la persona natural o jurídica que suscribe el presente contrato de condiciones uniformes. El suscriptor puede a su vez ostentar la condición de USUARIO del servicio.
- c) **Usuario:** es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público de Gas Licuado de Petróleo (En adelante GLP), bien como propietario del inmueble en donde se presta o como receptor directo del servicio.
- d) **accesorios del tanque estacionario:** Elementos acoplados a la entrada y salida del tanque estacionario, entre los cuales se encuentran: válvula de llenado de doble cheque, válvula manual de corte, indicador fijo de nivel liquido, válvula de alivio de presión, medidor de volumen por flotación y válvula de drenaje con tubo buzo.



- e) **Acometida de tanques estacionarios:** comprende la derivación de la red de uso general cuando aplique el regulador y el medidor.
- f) **Certificado de conformidad:** Documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación en virtud del cual se puede confiar razonablemente que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con un reglamento técnico, norma técnica u otra especificación técnica o documento normativo específico.
- g) **Factura de servicios públicos:** es la cuenta que el distribuidor prestadora del servicio público entrega o remite a la copropiedad o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos.
- g) **Gas licuado de petróleo – GLP:** es una mezcla de hidrocarburos extraídos del procesamiento del gas natural o del petróleo, gaseoso en condiciones atmosféricas, que se licuan fácilmente por enfriamiento o compresión, constituida principalmente por butanos y propanos.
- h) **Tanque estacionario:** Recipiente utilizado para almacenar GLP destinado a servir a un usuario o grupo de usuarios conectados al mismo, que permanece fijo en el sitio de emplazamiento donde es llenado de GLP, y cuyas características técnicas deben ser las establecidas en el Reglamento Técnico vigente expedido por el Ministerio de Minas y Energía.
- i) **Acometida:** Derivación de la red local de distribución del servicio de gas que llega hasta el registro de corte del inmueble, será fraudulenta la acometida cualquier derivación de la red local, o de otra acometida efectuada sin autorización de la EMPRESA.
- j) **Alteración:** Cualquier modificación física de las condiciones técnicas en instalaciones internas o equipos de medida.
- k) **Acometida Fraudulenta:** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida efectuada sin autorización de LA EMPRESA con el fin de evitar el registro del consumo. Dicha circunstancia es considerada por la Empresa como fraude.
- l) **Adulteración de los equipos de medición y regulación:** Es cualquier acción tendiente a generar una anomalía que incida directamente en el registro del consumo del gas combustible del SUSCRIPTOR o usuario. Sin perjuicio de que se puedan presentar otros eventos, se considera que el medidor ha sido adulterado
- j) **Petición:** acto de cualquier persona dirigido a la empresa de servicios públicos, 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.
- l) **Queja:** medio por el cual el 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



m) **Reclamación:** Es una solicitud realizada por un suscriptor con el objeto de que la empresa de servicios públicos revise una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos para tomar una posterior decisión final definitiva del asunto. Se hará de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato y en la ley 142 de 1994.

n) **Recurso:** Es un acto del suscriptor para obligar a el DISTRIBUIDOR a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato (abarca los recursos de reposición y en algunos casos el de apelación art. 154 ley 142 de 1994).

ñ) **Cargo Fijo:** Es el valor fijo de la tarifa autorizada por la CREG que se cobra a todo USUARIO en la facturación y refleja los costos económicos del servicio, lo haya o no utilizado. Su cobro se realiza posterior a la fecha de la instalación del medidor.

o) **Consumo Promedio:** Es el volumen de gas determinado con base en el consumo histórico normal del usuario.

p) **Factura:** Es la cuenta que la empresa remite al USUARIO con ocasión del consumo y por los bienes y servicios autorizados por las partes.

q) **Interés de mora:** Sobrecosto por la falta de pago oportuno de la factura.

CAPITULO II. OBJETO

Clausula 2. Del objeto: En virtud del presente contrato LA EMPRESA se obliga a prestar al SUSCRIPTOR, el servicio público domiciliario de Gas Licuado de Petróleo (En adelante GLP) a granel mediante el suministro de las cantidades que requiera y que LA EMPRESA esté en posibilidad de suministrarle a cambio de un precio en dinero, el cual será establecido atendiendo los lineamientos tarifarios que para el efecto determine la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

Clausula 3. De los sujetos: Son partes del contrato LA EMPRESA prestadora del servicio público y el SUSCRIPTOR O USUARIO, 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, tenedora del inmueble o de una parte de él y que el lugar cumpla con los requisitos técnicos para tal fin.

Clausula 4. Ubicación: La prestación del servicio de Gas Licuado de Petróleo (GLP), objeto del contrato de condiciones uniformes que por este documento se suscribe, se llevará a cabo en la dirección que a continuación se señala: _____



CAPITULO III CONDICIONES UNIFORMES DISPOSICIONES GENERALES

Clausula 5. Condiciones para la prestación del servicio: LA EMPRESA suministrará el servicio de GLP, requerido por el SUSCRIPTOR o USUARIO, dentro de sus posibilidades técnicas y financieras, siempre y cuando, el inmueble, los tanques (que sean propiedad del SUSCRIPTOR o USUARIO), los gasodomésticos y todos los elementos constitutivos de la instalación cumplan con los requisitos y especificaciones legales y reglamentarias. LA EMPRESA hará las revisiones que correspondan para cerciorarse que el tanque estacionario y las conexiones cumplan con los requisitos técnicos establecidos en las normas vigentes, en los tiempos establecidos regulatoria y normativamente o en cualquier tiempo en caso de ser necesarias. El valor de las revisiones será a cargo del SUSCRIPTOR y/o USUARIO cuando el tanque sea de su propiedad. El mantenimiento o reparación de las redes y acometidas internas correrán a cargo del USUARIO. Así mismo, el SUSCRIPTOR o USUARIO no podrá efectuar ninguna modificación de la instalación sin la autorización previa de LA EMPRESA.

Clausula 6. exclusividad del servicio de GLP: El servicio público domiciliario de GLP que LA EMPRESA suministre al SUSCRIPTOR y/o USUARIO final, será para uso exclusivo del mismo y no podrá revenderse ni facilitarse a terceras personas. En consecuencia, no se podrá hacer derivación alguna de las tuberías o accesorios instalados, salvo autorización, previa y escrita, de LA EMPRESA.

Clausula 7. Cesión del contrato: En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión del contrato de servicio público domiciliario de GLP, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para la prestación de éste servicio. Sin embargo, el antiguo propietario responderá solidariamente con el nuevo, de las obligaciones que con apoyo en este contrato se causen hasta la fecha en que le sea notificada la transferencia a LA EMPRESA.

Clausula 8. Propiedad de las conexiones y tanques estacionarios: La propiedad de las instalaciones que se requieran para conectar el tanque estacionario, será de quien los hayas pagado y tanto su instalación y revisión estarán a su cargo. Cuando el o los tanque (s) estacionario (s) sea (n) propiedad de la EMPRESA, éste será dejado en manos del SUSCRIPTOR a título de comodato y así se hará constar en documento separado, razón por la cual, el SUSCRIPTOR o USUARIO no podrán disponer del tanque estacionario a ningún título, ni entregar o restituir el tanque estacionario a persona distinta de la EMPRESA o de la persona autorizada por esta. Parágrafo: Mientras dicho contrato se encuentre vigente, le está prohibido al SUSCRIPTOR o USUARIO, llenar los tanques estacionarios con GLP suministrado por otra compañía distinta de LA EMPRESA, salvo que LA EMPRESA le otorgue previamente su autorización para el efecto.

Clausula 9. 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.



CAPITULO IV. DE LA UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES.

Clausula 10. Mantenimiento de las instalaciones: Corresponde al SUSCRIPOTOR o USUARIO el mantenimiento de las instalaciones que permiten la conexión del tanque estacionario, excepto en los casos en que éstas últimas pertenezcan a LA EMPRESA. En todo caso, dichas labores de mantenimiento deberán ser efectuadas por personal debidamente certificado conforme lo indiquen las normas técnicas que resulten aplicables a la materia. Parágrafo: Al momento de iniciar la prestación del servicio, LA EMPRESA solicitará al SUSCRIPOTOR, que las instalaciones a través de las cuales se llevará a cabo la prestación del servicio de GLP, se encuentren certificadas o en su defecto solicitará la certificación de la mismas por parte de las empresas competentes para el efecto (debidamente registradas ante la ONAC o el ente que haga sus veces) y conforme lo dispongan las normas aplicables a la materia.

Clausula 11. Revisión de las redes internas: Cuando el SUSCRIPOTOR o USUARIO lo solicite o cuando se presenten desviaciones significativas, LA EMPRESA efectuará la revisión de las instalaciones internas a fin de establecer si hay deterioro o un funcionamiento anómalo, y de ser el caso, hará las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación. Cada cinco (5) años o en la oportunidad que indique la normatividad técnica que resulte aplicable, el SUSCRIPOTOR o USUARIO, llevará a cabo la certificación de las redes internas a través de las cuales se lleva a cabo la prestación del servicio, so pena, que LA EMPRESA proceda a la suspensión del mismo.

Clausula 12. Cobro por reparaciones o trabajos: Todas aquellas labores ejecutadas por LA EMPRESA, relacionadas con la reparación, pruebas, traslados, etc, estarán a cargo del SUSCRIPOTOR o USUARIO, salvo que se trate de bienes o activos de propiedad de LA EMPRESA.

CAPITULO V. SISTEMAS DE MEDICIÓN.

Clausula 13. Medidores: En virtud que el tanque estacionario a través del cual se lleva a cabo la prestación del servicio, sirve a más de un USUARIO, cada instalación de servicio debe contar con un equipo de medición individual, el cual deberá cumplir con la norma técnica vigente y estar debidamente calibrado. Tanto los medidores y las acometidas internas serán propiedad del USUARIO, sin embargo, los medidores deberán estar instalados en sitios de fácil acceso y en donde no se impida su lectura. Parágrafo: El SUSCRIPOTOR o USUARIO, podrá adquirir el medidor a quien bien tenga y LA EMPRESA deberá aceptarlo, siempre que reúna las características técnicas y cuente con su respectivo certificado de calibración.

Clausula 14 calibración y mantenimiento de los medidores: No será obligación del SUSCRIPOTOR o USUARIO cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de LA EMPRESA, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el SUSCRIPOTOR o USUARIO, pasado un periodo de facturación, no tomé las acciones necesarias para reparar o reemplazar los



medidores, LA EMPRESA podrá hacerlo por cuenta del SUSCRIPTOR o USUARIO. Parágrafo: LA EMPRESA estará facultada para verificar periódicamente el adecuado funcionamiento de los instrumentos de medición. En todo caso, el usuario deberá adoptar las medidas necesarias para que el medidor no se deteriore o altere.

Clausula 15. Retiro provisional de medidores. La empresa: podrá retirar temporalmente el equipo de medida instalado al SUSCRIPTOR o USUARIO a fin de verificar su correcto funcionamiento y podrá suspender el servicio en el evento en que éste se oponga a dicho retiro. Cuando se presente el retiro del medidor por cualquier causa LA EMPRESA procurará instalar otro con carácter provisional mientras efectúa la revisión o reparación correspondiente.

CAPITULO VI. DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

Clausula 16. Obligaciones de la empresa: Sin perjuicio de las que por vía general impongan las leyes, decretos, resoluciones o reglamentos, salvo los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, son obligaciones de LA EMPRESA, las siguientes: a) La prestación continúa del servicio público de GLP, salvo cuando existan motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito, de orden técnico o económico. LA EMPRESA efectuará el suministro de GLP, previa solicitud del mismo por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO a LA EMPRESA, a través de los medios indicados para el efecto, dentro del plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas. 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. Parágrafo: En caso que el productor de GLP no suministre dicho hidrocarburo a LA EMPRESA, por razones que le resulten imputables a este, ello se entenderá como un eximente de responsabilidad de LA EMPRESA y no se entenderá que con ello incumple su obligación de continuidad en el suministro. b) Reconectar el servicio una vez hayan sido superadas las causas que dieron origen a la suspensión. La reconexión se hará a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago correspondiente o superado el hecho que dio origen a la suspensión. c) Revisar la red interna antes de iniciar por primera vez la prestación del servicio y periódicamente con el fin de garantizar la seguridad y el correcto funcionamiento de todos los dispositivos que la conforman. d). Prestar el servicio de suministro de GLP en tanques estacionarios que cumplan con las normas técnicas de fabricación vigentes e) Medir y facturar el consumo, procurando que para ello se empleen instrumentos de tecnología adecuada. En su defecto facturar el servicio con base a los consumos promedios de los últimos seis (6) meses. f). Facturar los consumos a cada usuario conforme las lecturas que registre el sistema de medición. Después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura al USUARIO, no se podrán cobrar los consumos de GLP no facturados por error u omisión de LA EMPRESA, salvo en los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR o USUARIO. g). Entregar mensualmente las facturas de cobro, las cuales deben tener como mínimo la información suficiente para establecer con facilidad cómo se determinaron y valoraron los consumos, el valor que se debe pagar y los plazos que el SUSCRIPTOR o USUARIO tiene para ello. H) Enviar las facturas de cobro a la dirección o sitio donde lo haya solicitado el SUSCRIPTOR o USUARIO, procurando que sean recibidas como mínimo con



cinco (5) días calendario de anticipación a la fecha de su vencimiento. I) Suspender el servicio, cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO no hubiese efectuado el pago consignado en la factura por concepto de consumos, cuando haya impedido el acceso al personal de LA EMPRESA a la verificación de medidores y consumos o cuando no haya realizado la revisión y certificación quinquenal de la red interna. J) Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo, las peticiones, quejas o recursos, sean estos verbales o escritos, que presente el SUSCRIPTOR o USUARIO. K) Las demás que establezca la Ley o la Regulación.

Clausula 17. Obligaciones del suscriptor o usuario: Sin perjuicio de las que por vía general le impongan las leyes, decretos, resoluciones o reglamentos; son obligaciones del SUSCRIPTOR o USUARIO del servicio las siguientes: a) Cancelar a LA EMPRESA los valores que ésta le cobre por el suministro de GLP y de acuerdo a los consumos efectivos. B) Permitir a LA EMPRESA, que previo aviso, pueda entrar a inspeccionar, reparar o efectuar mantenimiento al o a los tanque (s) estacionario (s). C). Ser responsable por el uso seguro del o de los tanque (s) estacionario (s) de acuerdo con las normas técnicas y de seguridad. D) Efectuar a su cargo la revisión quinquenal a las instalaciones internas. E) Informar inmediatamente a LA EMPRESA en caso de robo, pérdida o daños del o de los tanque (s) estacionarios. F) Solicitar por los medios dispuestos por LA EMPRESA y con la debida antelación, las cantidades de GLP que requiera en virtud de la ejecución de este contrato. G) Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas y de seguridad establecidas en el Reglamento Técnico, para el diseño, mantenimiento y construcción de las instalaciones de gas. H) Mantener el o los tanque (s) y las zonas aledañas en perfecto aseo, libre de material combustible; cumplir con el mantenimiento de los equipos de seguridad tales como extintores, avisos de prevención etc. I) Abstenerse de disponer del tanque estacionario a cualquier título, en caso que éste sea de propiedad de LA EMPRESA. J) Facilitar el acceso al inmueble al personal designado por LA EMPRESA para la realización de reparaciones cuando a ello haya lugar. K). Restituir el tanque estacionario a LA EMPRESA, cuando sea de propiedad de ésta, a la terminación del presente contrato por cualquier causa. L) Acatar de manera inmediata las sugerencias de tipo técnico y de seguridad que formule LA EMPRESA con el fin de que las instalaciones internas garanticen la seguridad de la comunidad. M) Abstenerse de usar el tanque estacionario, para que sea llenado por otro distribuidor de GLP, mientras se encuentre vigente el presente contrato. N). Informar previamente a LA EMPRESA, de la realización de cualquier modificación que desee efectuar a la red interna. Ñ) Utilizar el servicio únicamente para el inmueble y clase de servicio para el cual se contrató. O) Contratar exclusivamente con firmas calificadas y certificadas, la construcción o instalación de la red interna o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas y trabajos de mantenimiento o adecuación, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición. P) Permitir la revisión de los sistemas de medición y la lectura periódica de los consumos y destinar su ubicación en sitios de fácil acceso. Q) Pagar los valores a que haya lugar por concepto de reconexión del servicio. R) Permitir el reemplazo del medidor cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos, o su retiro cuando se considere necesario para la verificación



del mismo. S) Informar sobre cualquier irregularidad o inconsistencia que refleje la factura de cobro del servicio. T) Las demás que establezca la ley o la Regulación.

CAPITULO VII. DE LAS FACTURAS.

Clausula 18. Precio: El precio por el GLP suministrado es el establecido por LA EMPRESA, conforme al régimen tarifario establecido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG y el cual podrá variar según el municipio donde lleve a cabo la prestación del servicio. El precio será dado a conocer de manera anticipada al SUScriptor o USUARIO, mediante la publicación en un diario de amplia circulación que se llevará a cabo a más tardar los días quince (15) de cada mes, en los términos establecidos en el artículo 6 de la Resolución CREG 001 de 2009 o aquella que la modifique o sustituya.

Clausula 19 contenidos de las facturas: La factura, sólo incluirá valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio (consumos) o los expresamente autorizados conforme a la ley o a lo convenido con el SUScriptor o USUARIO. En todo caso, las facturas que expida LA EMPRESA contendrán como mínimo la siguiente información: a) Nombre de la empresa y NIT. b) Nombre del SUScriptor, dirección del inmueble receptor del servicio y valor. c) Dirección de prestación del servicio. d) Lectura actual y anterior utilizadas para determinar el consumo facturable. e) Periodo de facturación. f) El consumo de los seis (6) periodos anteriores o el promedio de los mismos. g) El valor total a pagar y la fecha de pago. h) Fecha de suspensión del servicio en caso de no pago de la factura. i) Números de teléfono de la oficina de atención de quejas, reclamos, emergencias y pedidos.

Cláusula 20. Oportunidad y sitio de entrega: Es derecho del SUScriptor o USUARIO recibir oportunamente la factura y así mismo LA EMPRESA se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma. El hecho de no recibir la factura no libera al SUScriptor o al USUARIO de la obligación de atender su pago, por lo cual, deberá realizar los trámites pertinentes para la obtención de una copia de la misma.

Cláusula 21. Periodo de facturación: El periodo de facturación será mensual. Cualquier cambio en el periodo de facturación, deberá ser informado previamente al USUARIO a través de la factura.

Cláusula 22. Determinación del consumo facturable: LA EMPRESA Y EL SUScriptor o USUARIO, tienen derecho a que los consumos se midan, a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al USUARIO. Cuando no sea posible tomar la lectura por circunstancias ajenas a LA EMPRESA para la facturación del consumo del periodo se utilizará el promedio calculado sobre los consumos normales de los seis (6) periodos anteriores. Parágrafo: LA EMPRESA facturará de manera individual el volumen de GLP consumido por cada uno de los usuarios que se sirven del mismo tanque estacionario.

Cláusula 23. Presunción de desviación significativa: La EMPRESA determinará que se presenta desviación significativa cuando en la revisión previa de la facturación o cuando el SUScriptor o USUARIO presente solicitud a la empresa de revisión por consumo, ante



lo cual se procederá a realizar el respectivo estudio técnico del caso siempre y cuando el mes o los meses motivo de reclamo hayan superado por 4 metros cúbicos el promedio que se calcula y está presente en la factura.

Capítulo VIII. SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO.

Cláusula 24. suspensión de común acuerdo: Podrá suspenderse 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 25. 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, ii) Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble, y, iii) Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia.

Cláusula 26. Suspensión por incumplimiento. LA EMPRESA procederá a suspender el servicio por incumplimiento del contrato por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO, en los siguientes casos: a) Por falta de pago de la factura dentro del plazo máximo establecido para el efecto. b) Por efectuar una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido. C).Por realizar modificaciones en la instalación o hacer conexiones externas sin la autorización previa de LA EMPRESA. D) Por dañar o retirar los equipos de medida e) Por impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas y los equipos de regulación y medición. F) .Por no ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación a las instalaciones cuando así se requiera por razones técnicas o de seguridad. G) Por no realizar la inspección y certificación quinquenal de las redes internas. Parágrafo: Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

Cláusula 27. Terminación y corte del servicio: LA EMPRESA podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio por una cualquiera de las siguientes causales a).- Por mutuo acuerdo de las partes, siempre que los terceros a quien afecte convengan en ello. B). Por suspensión del servicio por un periodo continuo o superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes o en interés del servicio. C) Por haber hecho conexiones fraudulentas o se adulteren medidores, sin perjuicio de las acciones y sanciones penales que estos hechos ameriten. D) Cuando se presente reincidencia en la reconexión del servicio suspendido, sin haber eliminado la causal que dio origen a la suspensión. e) Por la demolición del inmueble. F) Por parte del SUSCRIPTOR cuando LA EMPRESA incurra en falla en la prestación del servicio de manera reiterada. G) Por el uso del tanque para ser suministrado con GLP de otro Distribuidor. H) Cuando las instalaciones no cumplan con las normas técnicas y las condiciones para prestar el servicio en forma segura. I) Por vencimiento del término inicialmente pactado o de cualquiera de sus prorrogas. J). Por los demás motivos establecidos en la ley o en este contrato. Parágrafo 1: Si el presente contrato termina por cualquier causa, el SUSCRIPTOR y/o



USUARIO deberá proceder a la restitución del tanque estacionario dejado en comodato, cuando este sea de propiedad de la EMPRESA, a más tardar dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la fecha en que se haga efectiva la terminación. Parágrafo 2: El corte del servicio implica la terminación definitiva del contrato de servicio público.

CAPITULO IX. DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.

Clausula 28. peticiones, quejas y recursos: EL SUSCRIPTOR O USUARIO tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos ante LA EMPRESA y a que ésta le notifique en debida forma la respuesta, de conformidad con lo previsto en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, siendo estos los instrumentos con los que cuenta el suscriptor o usuario para que LA EMPRESA revise una actuación o una decisión que afecte o pueda afectar la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Las peticiones y quejas, se tramitarán sin formalidades en las oficinas destinadas por LA EMPRESA para la atención al usuario, pero, en todo caso, el suscriptor o usuario deberá informar por lo menos: nombre de LA EMPRESA a la que dirige su petición, nombre y apellido, dirección del inmueble, objeto de la petición, relación de documentos que se acompañan, dirección de notificación y firma del peticionario. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA.

Clausula 29. Presentación de peticiones y quejas: Las peticiones y quejas podrán presentarse verbalmente, por escrito o mediante correo electrónico al correo [notificacion@montagas.com.co.](mailto:notificacion@montagas.com.co), si estas son verbales, el funcionario receptor de las mismas, estará obligado a entregar al reclamante, constancia de la radicación. Si la queja o petición es presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, la cual quedará en poder del reclamante. Las peticiones y quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial. Estas se tramitarán por LA EMPRESA teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre que la Ley no disponga otra cosa.

Cláusula 30. trámite de los recursos: La interposición de los recursos es facultativo por parte del suscriptor o usuario y se concederán en efecto suspensivo, teniendo por objeto que LA EMPRESA o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, según el caso, aclare, modifique o revoque, total o parcialmente la decisión emitida por LA EMPRESA. El recurso de reposición deberá interponerse por escrito en las oficinas de peticiones, quejas y reclamos o de atención al cliente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que LA EMPRESA ponga la decisión empresarial en conocimiento del suscriptor o usuario. El recurso de apelación deberá interponerse dentro del mismo término del de reposición y se presentará en forma subsidiaria a éste en un mismo escrito.



Su examen y decisión se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos. El suscriptor o usuario tendrán la opción de utilizar los formatos definidos por LA EMPRESA, los cuales no tendrán costo alguno. Una vez se decida el recurso de apelación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, LA EMPRESA aplicara la decisión que adopte esa entidad. No son procedentes los recursos contra la decisión empresarial 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. Los recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. LA EMPRESA podrá practicar pruebas cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir la petición o el recurso considere necesario decretarlas de oficio. No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición, queja o recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer recursos contra la decisión empresarial que decida la petición o la queja, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos. El recurso de Queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los cinco (5) días siguiente a la notificación de la decisión empresarial mediante el cual LA EMPRESA haya negado el recurso de apelación.

Cláusula 31. término para responder las peticiones, quejas y recursos: Para responder las peticiones, quejas y recursos respecto de la prestación directa del servicio, LA EMPRESA tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, salvo que se requiera la práctica de pruebas. En tal caso, LA EMPRESA informará al interesado cuándo dará la respuesta pertinente. Pasado éste término, sin que LA EMPRESA haya dado respuesta, y salvo que se demuestre que la demora es atribuible al suscriptor o usuario, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él. Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días hábiles. Los términos inferiores a treinta (30) días podrán prorrogarse por una sola vez sin que con la prórroga se exceda el término de treinta (30) días.

Cláusula 32. Notificaciones: Las decisiones emitidas por LA EMPRESA se notificaran personalmente y cuando ello no fuere posible LA EMPRESA procederá a realizar la notificación por aviso tal como lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo 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. Así mismo, las notificaciones se podrán adelantar en forma electrónica, siempre y cuando medie autorización expresa del SUSCRIPTOR O USUARIO.

CAPITULO X. DE LA VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.



Cláusula 33. Vigencia del contrato: El contrato se celebra por el término de un (1) año, y se podrá dar por terminado, antes del plazo establecido, por las causales expresamente estipuladas en la cláusula siguiente.

PARÁGRAFO: El contrato se entenderá prorrogado, por el término de un (1) año y así sucesivamente, si el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, no manifiesta a LA EMPRESA su intención de darlo por terminado con dos (2) meses anteriores a la fecha de vencimiento del término inicial o cualquiera de sus prorrogas

Cláusula 34. Terminación del contrato: Podrá ponerse fin al contrato, por una de las siguientes causas: 1. Por mutuo acuerdo de las partes, siempre que los terceros a quien afecte convengan en ello. 2. Por incumplimiento de las obligaciones en cabeza de las partes. 3. Por la demolición del inmueble sin perjuicio de los derechos de LA EMPRESA. 4. Por parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO cuando LA EMPRESA incurra en falla en la prestación del servicio. 5. Por el uso del tanque de propiedad de la EMPRESA para ser suministrado con gas de otra empresa. 6. Cuando las instalaciones no cumplan con las normas técnicas y las condiciones para prestar el servicio en forma segura. 7. Por vencimiento del término inicialmente pactado o de cualquiera de sus prorrogas. 8. Por los demás motivos establecidos en la ley o en este contrato. PARÁGRAFO: Si el presente contrato termina por cualquier causa, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO deberá proceder a la restitución del(los) tanque(s) estacionario(s) dejado en comodato, cuando este sea de propiedad de la EMPRESA, dentro de los términos expresados en el presente contrato, así como proceder al reconocimiento económico a favor de LA EMPRESA de los valores asociados a la modificación y/o construcción de red interna de GLP cuando la EMPRESA la haya efectuado y cuando la terminación sea imputable a el SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

Cláusula 35. Modificación del contrato: El contrato podrá ser modificado por LA EMPRESA, siempre que ello no implique abuso de la posición dominante respecto del SUSCRIPTOR y/o USUARIO o de terceros. (Art. 11.1 de la Ley 142 de 1994). Dichas modificaciones serán comunicadas en la factura o a través de medios de amplia circulación dentro de los quince días (15) siguientes a la fecha en la cual se efectúen. Ante la modificación, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO tendrá derecho a terminar de manera inmediata el presente contrato si no estuviere de acuerdo con ella.

CAPITULO XI ATENCION DE EMERGENCIAS

Cláusula 36. En caso de presentarse una emergencia con el producto suministrado el SUSCRIPTOR y/o USUARIO deberá dar aviso inmediato a LA EMPRESA a través de los siguientes teléfonos • #876 Gratis: Para operadores Claro, Movistar y TIGO; la cual funciona de 6 am a 19:00 horas de Lunes a Sábado y de 7 am a 14:00 horas los días Domingos y Festivos, línea 018000914080 Línea Gratuita Nacional números fijos: la cual funciona de 6 am a 19:00 horas de Lunes a Sábado y de 7 am a 14:00 horas los días Domingos y Festivos, Esta línea gratuita es atendida por el Call Center de Montagas SA ESP, ubicado en la ciudad de Pasto (N), Además está habilitada la línea 3147733786 con Whatsapp para el reporte de las situaciones de emergencia. Líneas Celular 3135887665 - 3217698630: Estas líneas tienen operación 24 horas.



CAPITULO XII DISPOSICIONES FINALES

Cláusula 37. Autorización para verificación, reporte de información a las centrales de riesgo y tratamiento de datos personales: EL USUARIO con la firma del presente contrato autoriza a LA EMPRESA para obtener de cualquier fuente, todo cuanto considere necesario respecto a su trayectoria comercial y antecedentes económicos y financieros e igualmente para reportarlo a las bases de datos o registro de deudores por el incumplimiento de las obligaciones de carácter pecuniario derivadas del presente contrato. De igual manera, EL USUARIO de conformidad con la previsto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, autoriza de manera voluntaria a LA EMPRESA para dar tratamiento y uso de sus datos personales, conociendo que los mismos serán utilizados por LA EMPRESA para dar cumplimiento a las obligaciones contraídas en virtud de la celebración del presente contrato; a su vez manifiesta que conoce y acepta la Política de Tratamiento de la Información, disponible en la página web: www.montagas.com.co, sin perjuicio de que pueda ejercer en cualquier momento los derechos que le asisten a conocer, actualizar, rectificar, revocar, solicitar la supresión de sus datos personales, tener acceso gratuito a los mismos, presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el uso indebido de los mismo y conocer la política de tratamiento de los mismos a través de los canales de atención destinados para ello por parte de LA EMPRESA, como son: mail: notificacion@montagas.com.co, dirección de correspondencia: Kilometro 6 Altos de Daza – Pasto (N).

Cláusula 38. Normas que rigen el contrato. Este contrato se rige por la Ley 142 de 1994 o aquella que la modifique o sustituya, por las Resoluciones expedidas sobre la materia por parte de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, por el Código de Comercio y demás normas concordantes.

Para constancia de lo anterior se firma en dos (2) originales en el municipio de _____ Departamento de _____ a los _____ días del mes de _____

firma la empresa
REPRESENTATE LEGAL

Firma del usuario
Nombre
Cedula
Dirección
Teléfono
Celular



