



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

Entre la Empresa de Servicios Públicos, **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 matrícula mercantil número 13132-4 de 28 de marzo de 1983, con domicilio en Pasto, identificada con NIT: 891.202.203 - 9, y en su representación **EL LAYTHY BARAKAT SAFA HUSEIN**, mayor de edad y vecino de Pasto (Nariño), identificado con la Cédula de Ciudadanía N° 79.681.414 expedida en Bogotá, quien actúa en calidad de representante legal, según acta de junta directiva N° 126 del 17 de octubre del 2014 inscrita ante cámara de comercio el 24 de noviembre del 2014 N° 12037 del libro IX quien en adelante se denominará LA EMPRESA y EL SUSCRIPTOR o usuario, se celebra el presente Contrato de prestación del servicio público domiciliario de suministro de GLP envasado en cilindros, que se rige por las condiciones uniformes contenidas en las siguientes cláusulas.

### CAPITULO I.

#### ALCANCE Y ELEMENTOS ESENCIALES DEL CONTRATO.

CLÁUSULA PRIMERA.- 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:

- **Comercialización De Gas Combustible:** Actividad de compra y venta de gas combustible en el mercado mayorista y su venta con destino a otras operaciones en dicho mercado o a los usuarios finales, regulados o no regulados. Quien desarrolla esta actividad se denomina comercializador de gas combustible.

- **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.

- **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 licuan fácilmente por enfriamiento o compresión, constituida principalmente por propanos 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.

- **Envasado de cilindros de GLP:** Actividad que consiste en llenar un cilindro portátil con GLP en una Planta Envasadora y la operación de esta última. Esta actividad incluye la revisión y clasificación de los cilindros para su mantenimiento o destrucción con sujeción al Reglamento Técnico vigente expedido por Ministerio de Minas y Energía, y el drenaje, previo al llenado, de los residuos no volátiles que permanecen en los mismos después de que el usuario ha utilizado el combustible envasado.

- **Cilindro:** Recipiente utilizado en la prestación del servicio público domiciliario de Gas Licuado Petróleo, 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.

- **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 del mismo en los términos definidos en esta resolución.



- **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.

- **Comprobante de Pago:** Es la cuenta que LA EMPRESA entrega o remite al USUARIO o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo del Contrato de prestación de servicios públicos, dicho comprobante cuenta como mínimo con la siguiente información: a) nombre o razón social y Nit del prestador del servicio b) numero consecutivo de la transacción c) fecha de la operación d) descripción de los bienes o servicios e) valor total de la transacción f) Nombre del comprador g) documento de identidad h) teléfono.

- **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. Para los efectos de este Contrato, el Comprobante de Pago hará las veces de la Factura de Servicios Públicos, de conformidad con lo establecido en el literal d) del Artículo 2 del Decreto 1001 de 1997.

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.

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

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

- **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 un usuario, con el objeto de que la empresa revise mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos para tomar una posterior decisión final definitiva del asunto. Se hará de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato y en la ley 142 de 1994.

- **Recurso:** Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio público o la ejecución del contrato. Abarca los recursos de Reposición y en algunos casos de apelación (Art. 154, Ley 142 de 1994)

CLÁUSULA SEGUNDA.- OBJETO DEL CONTRATO: En virtud del presente Contrato, LA EMPRESA se obliga a prestar -a título oneroso- el servicio público domiciliario de GLP en Cilindros al propietario o a quien utiliza un inmueble determinado, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas por LA EMPRESA. En contraprestación, éste se obliga a pagar a LA EMPRESA un precio en dinero, llamado tarifa, establecido por la CREG. PARÁGRAFO: LA EMPRESA se reserva el derecho de abstenerse a prestar el servicio cuando las condiciones técnicas o el plan de inversiones de LA EMPRESA se lo impidan.

CLÁUSULA TERCERA.- PRECIO: el precio de la prestación del servicio público de GLP establecido por la empresa será el que resulte de la aplicación por parte de la empresa de la metodología y cálculo de cada uno de los componentes de la formula tarifaria, la cual es la establecida por la CREG mediante resolución, por lo tanto el precio podrá presentar variaciones que dependerán de las actualizaciones periódicas de cada uno de dichos componentes. Los precios de las diferentes presentaciones de cilindros envasados con GLP, serán publicados por la empresa para cada uno de los municipios atendidos.

CLAUSULA CUARTA.- CONDICIONES DE PAGO: Junto con el producto que sea entregado al usuario o suscriptor se entregará la correspondiente comprobante de venta y/o factura la cual reflejara la cantidad y el valor del producto solicitado, información que deberá coincidir con el



producto entregado. El Usuario o Suscriptor deberá hacer el pago una vez reciba el suministro y el comprobante de venta y/o factura, el pago se hará en efectivo y de forma inmediata.

**CLAUSULA QUINTA.- DEPÓSITO EN GARANTÍA:** Para garantizar que el usuario cuidara el cilindro entregado y que no lo entregara a ningún título y que no lo entregara a persona distinta de 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 por la regulación vigente y en las que posteriormente la modifiquen o sustituyan, cuyo formato hace parte integral del presente contrato. La empresa devolverá al usuario el valor del depósito en garantía hasta diez (10) días hábiles después de que el usuario o suscriptor haga la devolución definitiva del cilindro, es decir cuando lo entregue sin recibir otro a cambio, como consecuencia de la terminación del contrato de prestación del servicio público. El cilindro debe encontrarse en las mismas condiciones en que se lo recibió, salvo el deterioro normal por su uso adecuado. El valor del depósito podrá ser consultado en cualquier momento por parte del Usuario o Suscriptor.

**CLÁUSULA SEXTA.- PARTES DEL CONTRATO:** Son partes en el Contrato de servicio público domiciliario de GLP, por una parte LA EMPRESA MONTAGAS S.A.E.S.P. (LA EMPRESA) identificada con NIT 891202203-9 y, por la otra, el SUSCRIPTOR que es la persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

**CLÁUSULA SÉPTIMA.- VIGENCIA DEL CONTRATO:** El Contrato se entiende celebrado por término indefinido, una vez LA EMPRESA comunica al solicitante su intención de prestar el servicio en las condiciones uniformes definidas en este Contrato, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas por LA EMPRESA, y se extenderá hasta cuando EL SUSCRIPTOR devuelva a LA EMPRESA el Cilindro de forma definitiva, es decir, sin recibir otro a cambio o cuando se de algunas de las causales de determinación previstas en este Contrato.

**CLÁUSULA OCTAVA.- 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.

## CAPITULO II.

### DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

**CLÁUSULA NOVENA.- DERECHOS DE LOS USUARIOS:** 1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley. 2. La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención y utilización. 3. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes. 4. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación del servicio público siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. En todo caso en el presente contrato de Servicios Públicos se entienden incorporados los derechos que, a favor de los suscriptores o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios se encuentran consagrados en la Ley 142 de 1994 y en la regulación vigente, en especial en la Resolución CREG 023 de 2008, así como en las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

**CLÁUSULA DECIMA.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA:** En virtud del presente Contrato, LA EMPRESA se obliga especialmente a: 1. Suministrar el servicio de GLP por solicitud del USUARIO a través de las líneas telefónicas que pone a disposición la EMPRESA para este fin, o a



través de entrega de acuerdos de entrega periódica, de medios de contacto directo o remoto que ha dispuesto la empresa, o en los Puntos de Venta autorizados por la EMPRESA, en forma continua, con eficiencia, calidad y seguridad, de acuerdo con los parámetros establecidos por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por LA EMPRESA.

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

3. Entregar un comprobante de pago o factura con la entrega del (o los) Cilindro (s)

4. No suspender la prestación del servicio público domiciliario mientras medie reclamación o recurso debidamente interpuesto, siempre y cuando la causa que se aduce para proceder a la suspensión sea la misma objeto de la reclamación o recurso, salvo que se trate de circunstancias que atenten contra la seguridad de los habitantes en el sitio de la instalación o u otros usuarios.

5. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación, las peticiones, quejas y recursos -verbales o escritos que presenten los SUSCRIPTORES y/o usuarios, en relación con el servicio público domiciliario que presta LA EMPRESA. El término de quince (15) días se suspenderá durante la práctica de pruebas, cuando éstas sean necesarias para la resolución de la petición, queja o recurso.

6. No recibir del SUSCRIPTOR Cilindros de marca diferente a la que está autorizado a comercializar en forma exclusiva.

7. Al momento de recibir el Depósito de Garantía del SUSCRIPTOR, expedir un comprobante del valor recibido, el cual deberá estar firmado por el SUSCRIPTOR y por el funcionario de la EMPRESA, en los términos y condiciones que señala la regulación aplicable.

8. Devolver al SUSCRIPTOR el valor del Depósito de Garantía, cuando éste devuelve de manera definitiva el Cilindro a la EMPRESA, como consecuencia de la terminación del Contrato de servicios públicos. Para la devolución de este dinero, el Cilindro debe estar en las mismas condiciones en las cuales lo recibió de la EMPRESA, salvo el deterioro normal por el uso adecuado.

**CLÁUSULA DECIMA PRIMERA.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:** En virtud del presente Contrato, el SUSCRIPTOR, o usuario del servicio se obligan principalmente a:

1. Dar un uso eficiente y seguro al servicio público domiciliario de GLP.

2. No disponer de los Cilindros de propiedad de la EMPRESA a ningún título.

3. No entregar el o los Cilindros a una persona distinta a aquella autorizada por la EMPRESA, quien deberá estar debidamente identificado con la marca de la EMPRESA.

4. Pagar el precio del GLP suministrado con cada entrega de Cilindros de GLP que haga la EMPRESA al USUARIO.

5. Mantener el Cilindro en buenas condiciones, salvo el deterioro normal por el uso. LA EMPRESA podrá no aceptar la devolución de Cilindros rotos o golpeados, si demuestra que ésta no fue la condición en la cual el Cilindro fue entregado. La pérdida, robo o deterioro causado por situaciones distintas al normal uso darán derecho a la EMPRESA para retener el dinero entregado en calidad de depósito en garantía y pagar con él, el costo de reposición de un nuevo Cilindro de iguales características.

6. No vaciar, vender, abandonar, vandalizar o interferir de cualquier forma con el Cilindro.

7. Informar a la EMPRESA sobre cualquier suceso que pueda afectar la integridad del Cilindro.

8. Informar a la EMPRESA dentro de los siete (7) días siguientes a aquel día, en el que recibió el Cilindro sobre cualquier queja con respecto al estado del Cilindro.

9. Informar inmediatamente a la EMPRESA sobre el robo, pérdida o destrucción del Cilindro.



10. Atender y acatar las recomendaciones de seguridad dadas por la EMPRESA, entre otras, aquellas relacionadas con la utilización de los Cilindros de GLP

11. Responder por cualquier fraude o adulteración que se detecte en los Cilindros y demás elementos y equipos relacionados con el Cilindro, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de LA EMPRESA se hagan en relación con las condiciones del servicio que se ha contratado.

12. Proporcionar un uso adecuado a los equipos, gasodomésticos, y artefactos a gas en general, así como realizar el mantenimiento a las instalaciones, tuberías, acometidas, y sistemas anexos de ventilación y extracción, con el fin de prevenir daños que puedan afectar la seguridad, y ocasionar deficiencias en el suministro del servicio.

12. Entregar a la EMPRESA al momento de recibir el Cilindro marcado, un monto de dinero determinado para cada tipo de Cilindro recibido, por concepto de depósito en garantía, de conformidad con lo que se establece en el artículo 16 de la Resolución CREG 045 de 2008.

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

#### CAPÍTULO III.

#### UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ACOMETIDAS INTERNAS Y CONEXIÓN DEL CILINDRO.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** La instalación para los cilindros es de propiedad del usuario, por lo tanto, su adquisición, instalación 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. Cuando el servicio vaya a ser prestado por primera vez la empresa realizará la revisión de la instalación y la correspondiente certificación de la red interna en el momento de la entrega del cilindro.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- CONDICIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO:** La empresa prestará el servicio de manera eficaz pero podrá negarlo en los siguientes casos: 1. Por razones técnicas susceptibles de ser probadas. 2. Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de 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 no cumplan con las condiciones de seguridad 8. Cuando el inmueble no pueda identificarse inequívocamente, por carácter una correcta nomenclatura 9. Cuando la empresa no puede obtener suministro de gas suficiente para atender el suministro del nuevo usuario o la carga adicional de una ya existencia sin detrimento de la calidad en el servicio a otros usuarios 10. Cuando a juicio de la empresa se pueda presentar detrimento patrimonial entendido este como el menoscabo, disminución, perjuicio, detrimento, perdida uso indebido o deterioro de los bienes o recursos de la empresa o a los intereses 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. 11. Cuando el usuario haya presentado fraude en algún momento y no haya sido regularizado

**PARAGRAFO:** La negativa en la prestación del servicio será comunicada por escrito al solicitante con la indicación expresa de los motivos que lo sustentan. Contra esta decisión el usuario podrá interponer recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Súper intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- RESPONSABILIDAD DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:** Cumplidos los requisitos y puesta al servicio la instalación interna, la responsabilidad de Proporcionar un uso adecuado a los equipos, gasodomésticos, y artefactos a gas en general, así como realizar el



mantenimiento a las instalaciones, tuberías, acometidas, y sistemas anexos de ventilación y extracción, con el fin de prevenir daños que puedan afectar la seguridad, y ocasionar deficiencias en el suministro del servicio, el uso del GLP y de los gasodomésticos, lo tendrá exclusivamente el SUSCRIPTOR o usuario.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS: Cuando el SUSCRIPTOR o usuario lo solicite, o cuando exista un riesgo que atente contra la seguridad del SUSCRIPTOR, del Cilindro o de otras personas o bienes derivado del estado de las instalaciones internas, LA EMPRESA efectuará la revisión de las instalaciones internas, a costa del SUSCRIPTOR o usuario, a fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, hará las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico calificado,. En caso de revisión de una instalación interna a solicitud del usuario, habrá lugar al cobro del valor de la visita técnica correspondiente, según las tarifas que para el efecto tenga vigentes LA EMPRESA.

PARÁGRAFO PRIMERO: El SUSCRIPTOR o usuario deberá mantener la instalación interna en las condiciones requeridas por la autoridad y por LA EMPRESA, par adecuada prestación del servicio.

#### CAPÍTULO IV.

##### TERMINACION DEL CONTRATO

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: LA EMPRESA podrá tener por resuelto el Contrato en los siguientes eventos:

1. Por mutuo acuerdo entre las partes cuando lo solicite el SUSCRIPTOR o el usuario y el predio se encuentre a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA.
2. Cuando alguna de las partes ya sea el usuario o la empresa de aviso a la otra de su intención de no continuar con el contrato, con una antelación mínima de quince (15) días hábiles a la fecha en que desee darse por terminado el contrato.
2. Por incumplimiento del Contrato en asuntos relacionados con La adulteración o daño de los Cilindros.
3. En general, por el incumplimiento de las obligaciones emanadas del Contrato, que afecten gravemente a LA EMPRESA o a terceros, así como la información no verídica que suministre el usuario a la empresa en razón del presente contrato.

PARAGRAFO 1: 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 devolución.

PARAGRAFO 2: En el evento en que sea la empresa quien decide terminar el contrato, esta deberá comunicarlo al usuario por escrito, indicando los motivos de la medida tomada, contra esta decisión proceden los recursos de reposición y apelación.

#### CAPÍTULO V.

##### PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS: El SUSCRIPTOR o Usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamos, quejas y recursos ante la EMPRESA y a que ésta le notifique en debida forma la correspondiente respuesta. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código de procedimiento y de lo contencioso administrativo o en la Ley 142 de 1994. Las quejas, peticiones y reclamos se tramitarán sin formalidades en las Oficinas destinadas para la atención al usuario, pero, en todo caso, el SUSCRIPTOR o usuario deberá informar por lo menos el nombre, dirección del inmueble y, las quejas relativas a consumos o facturación deberán indicar específicamente la vigencia o período de la inconformidad y el valor reclamado que motivan la reclamación. En ningún caso proceden reclamaciones contra



comprobantes de venta que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la EMPRESA.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y PETICIONES:** Las quejas y peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito. Si estas son verbales, LA EMPRESA las puede resolver de igual forma, aunque el funcionario receptor de las mismas estará obligado a expedir y entregar al reclamante una certificación o constancia del contenido de la petición y/o queja. 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.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA.- 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 observando las siguientes reglas:

1. Contra los actos mediante los cuales se niegue la prestación del servicio, suspensión, terminación, corte, facturación o imposición de cargas pecuniarias especiales que realice 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.

2. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un comprobante de venta que no fue objeto de recurso oportuno. En ningún caso proceden reclamaciones contra comprobantes de venta que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA.

3. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones contra los comprobantes de venta 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.

4. 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.

5. 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. Corresponde a la EMPRESA, conceder el recurso de apelación en los términos del Código Contencioso Administrativo. 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 corrientes sobre éstos.

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS:** Para responder las peticiones, quejas y recursos 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 y salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR y/o 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. PARAGRAFO La notificación de una respuesta



se hará de manera personal, por aviso o por edicto de acuerdo a lo establecido en la ley 1437 del 2011 y la ley 142 de 1994.

#### CAPITULO VI

#### DISPOSICIONES FINALES

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA – ATENCIÓN DE EMERGENCIAS:** La EMPRESA cuenta con una línea de atención de emergencias a la cual los usuarios podrán llamar las veinticuatro (24) horas, todos los días del año. El número telefónico de la central de atención de emergencias es 3217698630 en caso de reportar emergencias también se podrá realizar a través de Celular así: (numeral) # 876 o a la línea gratuita 018000914080.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA - PROPIEDAD DEL CILINDRO:** La propiedad del Cilindro siempre será de la EMPRESA, quien en su calidad de Distribuidora a la luz de lo señalado en las normas aplicables, ostenta la propiedad de los Cilindros, la marca de la empresa ira plasmada en el cuerpo del cilindro, según lo indique el reglamento técnico.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA – AJUSTES POR CAMBIOS REGULATORIOS:** Las modificaciones a las normas aplicables al sector de GLP que sean expedidas por cualquier autoridad competentes, se entenderán incorporadas a este Contrato sin que se requiera la autorización de ninguna de las dos partes para ello, modificarán aquellas cláusulas que le sean contrarias.

**CLÁUSULA VIGESIMA SEGUNDA.- ÁREA DE OPERACIÓN DE LA EMPRESA:** La empresa presta sus servicios en los siguientes departamentos Nariño, Putumayo, Cauca y Caquetá, de acuerdo a las rutas previamente establecidas, dichas rutas podrán ser consultadas en cualquier momento por el usuario a través de la página web de la empresa: [www.Montagas.com.co](http://www.Montagas.com.co).

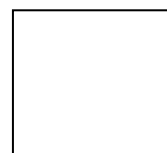
**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA.- SANCIONES POR LA DESAPARICIÓN DEL CILINDRO:** El Usuario deberá informar inmediatamente a la empresa en caso de pérdida, hurto o destrucción del cilindro sin perjuicio de la no devolución del valor del depósito en garantía entregado por el usuario al momento de la suscripción del contrato; la empresa evaluará el caso y comunicara mediante documento escrito los motivos por los cuales toma la decisión de devolver o no el monto del depósito. En caso de que el usuario disponga del cilindro recibido sin tener en cuenta a la empresa y lo estipulado en el presente contrato, la empresa estará facultada para la NO devolución del depósito en garantía, además este hecho constituirá al usuario en sujeto susceptible de las acciones civiles o penales que se consideren necesarias, si la empresa lo estima pertinente.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA – CLAUSULAS ESPECIALES** El contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios se regirá por las clausulas especiales que por las características del servicio pacten las partes, por las condiciones uniformes ofrecidas por LA EMPRESA, por la ley de servicios públicos domiciliarios y demás normas que la reglamentan, adicionen o reformen quedando por consiguiente sometido a las nuevas normas que durante el desarrollo del contrato modifiquen o reemplacen las que se encuentran vigentes a la fecha de la suscripción .

Para constancia de lo anterior se firma en dos (2) originales en el municipio de \_\_\_\_\_ departamento de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días, del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

LA EMPRESA  
MONTAGAS S.A.E.S.P.

FIRMA DEL USUARIO  
C.C.



HUELLA





NOMBRE  
CEDULA  
DIRECCIÓN  
TELÉFONO  
CELULAR  
ESTABLECIMIENTO