

1. OBJETIVO.

Dar a conocer los derechos y deberes de los usuarios del servicio público de Gas Licuado de Petróleo a través de Cilindros, Tanques Estacionarios y Redes Domiciliarias de acuerdo con la normatividad legal vigente.

2. ALCANCE:

Usuarios del servicio público de Gas Licuado de Petróleo a través de Cilindros, Tanques Estacionarios y Redes Domiciliarias.

3. DEFINICIONES

Para efectos del presente manual y de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994 “*Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones*”, resolución 023 de 2008 emitida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG “*Por la cual se establece el Reglamento de Distribución y Comercialización Minorista de Gas Licuado de Petróleo*” y las disposiciones reglamentarias pertinentes vigentes, se entiende que las siguientes expresiones significan:

- **Acometida Fraudulenta:** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización del *prestador* del servicio.
- **Acometida:** Derivación de la red *local* del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general.
- **Cargo Por Conexión:** Es el cargo que se cobra al usuario o suscriptor por una sola vez para cubrir los costos involucrados en la conexión del *servicio* al inmueble, y cubre los costos involucrados en la acometida y el medidor cuando sea suministrado por la empresa, y podrá incluir, de autorizarlo la CREG, una proporción de los costos que recuperen parte de la inversión nueva en las redes de distribución.
- **Centro De Medición De Gas:** *Conjunto* de elementos formados por el medidor de gas, el regulador de presión y la válvula de corte general.
- **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.
- **Consumo Anormal:** Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de *consumo* de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la empresa.
- **Consumo No Autorizado:** Es el consumo *realizado* a través de una acometida no autorizada por la empresa, o por la alteración de las conexiones o *de* los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos.
- **Consumo:** Cantidad de metros cúbicos de gas, recibidos por el suscriptor o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos.
- **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.
- **Corte Del Servicio:** Pérdida *del* derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la ley.

- **Facturación:** Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, que comprende: lectura, determinación de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumos, elaboración y entrega de la factura.
- **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.
- **Medidor De Gas:** *Dispositivo* que registra el volumen de gas que ha pasado a través de él.
- **Medidor Prepago:** Equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al suscriptor o usuario, de *una* cantidad de gas combustible por la cual paga anticipadamente.
- **Periodo De Facturación:** Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponda a uno de prepago.
- **Reconexión Del Servicio:** Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha suspendido.
- **Red Interna:** Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o, en el caso de los suscriptores o usuarios sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.
- **Reinstalación Del Servicio:** *Restablecimiento* del suministro del servicio público cuando previamente se ha efectuado su corte.
- **Servicio Público Domiciliario De Gas Combustible.** Es el conjunto de actividades ordenadas a la distribución de gas combustible, por tubería u otro medio, desde un sitio de acopio de grandes volúmenes o desde un gasoducto central hasta la instalación de un consumidor final, incluyendo su conexión y medición. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias de comercialización desde la producción y transporte de gas por un gasoducto principal, o por otros medios, desde el sitio de generación hasta aquel en donde se conecte a una red secundaria.
- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- **Suspensión Del Servicio:** *Interrupción* temporal del suministro del servicio público, por alguna de las causales previstas en la ley o en el contrato de condiciones uniformes. En el caso de usuarios atendidos a través de un sistema de comercialización prepago, la no disponibilidad del servicio por no activación del prepago no se considerará suspensión del servicio.
- **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.
- **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.

4. DERECHOS DE LOS USUARIOS

De acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994, "*Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones*", en el Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios Decreto 1842 de 1991, resolución 023 de 2008 emitida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG "*Por la cual se establece el Reglamento de Distribución y Comercialización Minorista de Gas Licuado de Petróleo*", Resolución 108 de 1997 emitida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG "*Por la cual se señalan criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario, y se dictan otras disposiciones.*" contrato de condiciones uniformes y demás disposiciones reglamentarias pertinentes vigentes, los derechos de los usuarios del servicio público de GLP son los siguientes:

- La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
- A recibir un tratamiento igual, sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas de la prestación de cada uno de los servicios. Tendrán derecho, igualmente, a conocer los planes de expansión de los sistemas de distribución domiciliaria del servicio público, así como presentar las solicitudes de información a la Comisión de Regulación de Energía y Gas, relacionadas con las tarifas.
- Los suscriptores o usuarios tienen derecho a conocer oportunamente los valores que deban pagar debido al suministro y los demás servicios inherentes que les sean prestados. Para estos efectos, en los contratos de servicios públicos se estipulará la forma como se entregarán las facturas, con las debidas seguridades en su remisión. Las partes podrán acordar que el envío de la factura se efectúe por medios electrónicos.
- Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos establecidos por la ley. Todo suscriptor tiene derecho a que le facturen la prestación de los servicios públicos domiciliarios por el valor correspondiente a su consumo individual. Las empresas están obligadas a instalar medidores o contadores individuales cuando la acometida interna sea apta para la medición individual, de acuerdo con las normas que cada empresa establezca. El costo de los medidores o contadores correrá por cuenta del urbanizador, del constructor, o del suscriptor, según el caso.
- Solicitar y obtener el servicio público de GLP mediante cilindros o mediante tanque estacionario, o redes domiciliarias para lo cual bastará con la prueba de la habitación de personas para ser titular del derecho. Sin embargo, este derecho no es absoluto pues las empresas podrán negar la prestación del servicio por razones de carácter técnico o por carecer de condiciones de seguridad requeridas para brindar el servicio. El derecho a la prestación de los servicios quedará condicionado al pago de las tarifas de conexión a que hubiere lugar y a la posibilidad técnica de la prestación de este.
- 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 de GLP, 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.
- 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.
- Presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
- Recibir de las personerías municipales asesoría para la presentación de recursos, cuando lo soliciten personalmente
- Recibir copia del comprobante de venta de la prestación del servicio público mediante cilindro donde conste el valor correspondiente a la carga y al subsidio en caso de que aplique. Si la prestación del servicio se realiza mediante tanque estacionario la empresa estará obligada a instalar medidores o contadores individuales cuando la acometida

interna sea apta para la medición individual, de acuerdo con las normas que cada empresa establezca. El costo de los medidores o contadores correrá por cuenta del urbanizador, del constructor, o del suscriptor, según el caso. Todo suscriptor y/o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la cuenta de cobro o recibo de obligación a su cargo y la empresa la obligación de entregar oportunamente el recibo correspondiente. Las empresas deberán entregar los recibos a los suscriptores y/o usuario por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en el recibo, para la cual deberán exigirse, las garantías necesarias para su cumplimiento. De no encontrarse el suscriptor y/o usuario, la prestadora a través de personal deberá dejar en el sitio de acceso del inmueble o en la unidad residencial, el respectivo recibo. En las localidades, zonas o lugares donde no se puedan despachar los recibos directamente al inmueble del suscriptor y/o usuario, la prestadora deberá informales con anticipación para que la reclamen en los lugares destinados para el efecto. En caso de no recibirse, perderse o extraviarse la cuenta de cobro, el suscriptor y/o usuario deberá solicitar un duplicado. El hecho de no recibir la cuenta de cobro o recibo no libera al suscriptor y/o usuario de la obligación de atender su pago, salvo que la empresa no haya efectuado la facturación en forma oportuna o no haya enviado los recibos oportunamente al suscriptor y/o usuario.

- Los suscriptores y/o usuarios tendrán derecho a que las empresas de servicios públicos domiciliarios ordenen al funcionario que efectúa la lectura entregar constancia del resultado de esta, indicando la fecha. Cuando la entrega de esta constancia no se pudiere efectuar personalmente, el funcionario la deberá dejar en el sitio de acceso al inmueble o unidad residencial.
- Los suscriptores y/o usuarios tendrán derecho a solicitar la revisión de los medidores o contadores en tal caso las empresas estarán obligadas a efectuarlo. El costo de reparación o de reposición de las acometidas y medidores o contadores, será por cuenta del suscriptor y/o usuario una vez expire el período de garantía dado por la entidad que suministra dichos elementos, período que no podrá ser inferior a tres (3) años. Cuando haya necesidad de reponer el medidor o las acometidas se deberán usar elementos nuevos.
- En los casos de revisión, retiro provisional del equipo de medida, cambio de este y visitas técnicas, el suscriptor y/o usuario tiene derecho a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que sirva de testigo en el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de lo cual se levantará un acta firmada por el funcionario de la empresa, el suscriptor y/o usuario y el técnico particular si lo hubiere. No obstante, si transcurrido un plazo máximo de un cuarto (1/4) de hora sin hacerse presente se hará la revisión sin su presencia y en todo caso se levantará el acta. En caso de pérdida o destrucción del medidor, o daño de la acometida por vandalismo, el costo de la reposición será en todo caso por cuenta del suscriptor y/o usuario.

5. DEBERES DE LOS USUARIOS

- Usar de manera racional el servicio público de GLP
- Dar al servicio únicamente el uso convenido con la empresa (residencial, comercial o industrial).
- Pagar oportunamente el consumo el servicio público
- Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los trabajadores, operarios y/o contratistas por actividades relacionadas con la prestación del servicio público de GLP
- Dar preaviso a la empresa en un término no inferior a un mes para la terminación del contrato.
- Dar uso seguro y eficiente al servicio de GLP
- Informar a la empresa cualquier irregularidad cometida por los colaboradores y/o contratistas
- Presentar solicitudes y observaciones a la Empresa, de forma respetuosa.
- Asegurarse de que la empresa está legalmente constituida y debidamente inscrita ante la Superintendencia de Servicios Públicos y la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

3.1 USUARIOS DE CILINDROS

- Velar por el adecuado estado de los elementos de conexión entre el cilindro y la estufa como manguera y regulador
- Efectuar el mantenimiento de gasodomésticos y realizar el cambio de manguera y regulador
- No disponer de los cilindros de propiedad de la empresa a ningún título.
- No entregar el cilindro a ninguna persona que no haga parte de la empresa, pues esta es quien es la propietaria del cilindro.
- En caso de terminación de contrato para la prestación del servicio de GLP, devolver el cilindro a personal autorizado por la empresa.
- Pagar el monto del Depósito de Garantía necesario para la garantía de uso y envasado exclusivo del cilindro, cuando aplique.
- Mantener el cilindro en buenas condiciones, salvo el deterioro normal por uso. La empresa podrá no aceptar cilindros rotos o golpeados, si demuestra que ésta no fue la condición en la cual el cilindro fue entregado al usuario.
- No vaciar, vender, abandonar, vandalizar o interferir de cualquier forma con el cilindro. Cualquier suceso relacionado con la integridad del cilindro deberá informarlo inmediatamente a la empresa.
- Permitir a la empresa que, previo aviso, pueda entrar e inspeccionar, reparar o mantener el cilindro.
- Utilizar el cilindro exclusivamente en la prestación del servicio público domiciliario de GLP.
- Ser responsable por el uso seguro de los cilindros de acuerdo con las normas técnicas y de seguridad.
- Informar a la empresa hasta 7 días después de recibido el cilindro, cualquier queja respecto del estado de este.
- Informar inmediatamente a la empresa en caso de robo, pérdida o destrucción del cilindro.
- No realizar pruebas de fuga o escapes de gas con fosforeras sino con agua jabonosa

3.2 USUARIOS DE TANQUE ESTACIONARIO

- Respetar los sellos de seguridad de los medidores, no entorpecer su buen funcionamiento, lectura y revisiones.
- Velar por el adecuado estado del medidor y de las conexiones.
- Informar al prestador cuando sea necesario reparar o reemplazar el medidor
- Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio
- Adquirir, entregar, mantener y reparar cuando la empresa lo exija, los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.
- No retirar, romper o alterar los mecanismos de seguridad instalados en los equipos de medida.
- efectuar el pago de los servicios de conexión

- Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas en las instalaciones para la instalación del tanque estacionario y permitir la instalación del medidor individual y/o equipos de medida, según sea el caso.
- Efectuar el mantenimiento de sus redes e instalaciones, así como usarlos adecuadamente.
- Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por la empresa para efectuar revisiones a las redes e instalaciones, suspensiones, corte del servicio, lectura de medidores, retiro de medidores y en general, cualquier revisión que sea necesaria para efectuar en ejecución del contrato, so pena de la suspensión del servicio.
- Informar a la empresa sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las redes e instalaciones, en el medidor o equipo de medida, en la clase de servicio, en la variación de la carga, en el cambio de propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones
- Pagar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad, además del valor de la revisión técnica que se hubiese generado producto de una revisión solicitada
- Permitir a la empresa la instalación, el retiro, cambio, revisión y/o reparación de la acometida cuando, previa visita y requerimiento escrito que se le formule se establezca que ésta no cumple con las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. En tal situación, el suscriptor y/o usuario pagará el valor de los materiales y trabajos derivados de tales obras.
- Cuidar y velar por que no sean alterados o manipulados la red interna, acometida, medidores y equipos asociados.
- Suministrar la información requerida para identificar plenamente el inmueble objeto de la prestación del servicio.
- Velar por que el sitio en donde están instalado el tanque estacionario y demás equipos se mantenga seguro, con posibilidades de iluminación e higiénico, es decir, permanezca limpio de escombros, desechos y demás materiales que afecten o pongan en riesgo la prestación del servicio.
- Permitir la instalación provisional de equipos de verificación.

3.3 USUARIOS DE REDES DOMICILIARIAS

- Cuando el medidor o contador esté ubicado dentro del inmueble, el suscriptor y/o usuario deberá permitir y facilitar la lectura de los contadores y medidores previa identificación del funcionario respectivo con su cédula de ciudadanía y carné con fotografía reciente. El suscriptor y/o usuario podrá solicitar el traslado del contador o medidor a la parte externa del predio. El costo del traslado correrá por cuenta del suscriptor y/o usuario.
- Cuando el contrato de condiciones uniformes exija al suscriptor o usuario adquirir los instrumentos necesarios para la medición y éste no lo haga dentro de un plazo de seis meses contados a partir de la fecha de la conexión al servicio, la empresa podrá suspender el servicio o terminar el contrato.
- De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 144 de la ley 142 de 1994, no será obligación del suscriptor 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 usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.
- Pagar el costo por conexión para que la prestadora pueda comenzar a cumplir el contrato.
- Pagar oportunamente el recibo, así como los costos de reconexión, o reinstalación que se generen para obtener la continuidad en la prestación del servicio.

- Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas en la norma ICONTEC o las homologadas por la Superintendencia de Industria y Comercio, las establecidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones de Gas expedido por el Ministerio de Minas y Energía, las normas establecidas por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, por la CREG y demás autoridades competentes para el diseño, construcción, mantenimiento, evaluación de la conformidad y revisión de las instalaciones internas de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiple, según sea el caso.
- Realizar la revisión previa de que se refiere la Resolución CREG 059 de 2012 y conforme al Reglamento Técnico de Instalaciones Internas a gas, o las normas que los adicionan o modifiquen, para la puesta en servicio del gas combustible
- Realizar la revisión periódica de las instalaciones internas dentro del Plazo Mínimo y el Plazo Máximo ordenados por la Resolución CREG 059 de 2012 y conforme al Reglamento Técnico de Instalaciones Internas a gas, o las normas que los adicionan o modifiquen, o cuando se presumen escapes o mal funcionamiento de las instalaciones
- Efectuar a su costo las reparaciones y adecuaciones que sean necesarias para corregir los defectos encontrados en la revisión periódica, que permitan la correcta prestación del servicio en condiciones de seguridad, la cual deberá realizarse con una firma instaladora que se encuentre registrada ante la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC-, y conforme a las disposiciones expedidas por en el Reglamento Técnico de Instalaciones internas de gas combustible.
- Realizar las revisiones únicamente con Organismos de Certificación o Inspección Acreditados ante el Organismo de Acreditación ONAC y con personal calificado; y remitir a la empresa prestadora las certificaciones de su red interna, cuando se realicen reparaciones, reformas y/o revisión periódica con estos Organismos, dentro de los plazos establecidos legal o regulatoriamente.
- El usuario o suscriptor podrá contratar la ejecución de instalaciones internas, o la realización de trabajos relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas, y trabajos similares con firmas instaladoras calificadas y registradas ante la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición. Estos trabajos también podrán ser realizados por LA EMPRESA o por su personal autorizado y registrado.
- El usuario o suscriptor deberá avisar y solicitar aprobación a LA EMPRESA para efectuar modificaciones en el tamaño, capacidad total o método de operación del equipamiento instalado.
- Verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo, tomar las precauciones eficaces para que no se alteren, y velar porque el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos esté tan cerca como sea posible del punto de entrada del servicio, y que esté adecuadamente ventilado, seco, y libre de vapores corrosivos, no sujeto a temperaturas extremas, permanezca libre de escombros, basuras y materiales combustibles y materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado por LA EMPRESA, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.
- Evitar la instalación de candados, cadenas, rejas o elementos que puedan impedir el libre acceso de LA EMPRESA al nicho o gabinete en que se aloje el medidor, el regulador o la válvula de corte del servicio. De encontrarse instalados los anteriores elementos, El usuario o suscriptor deberá en todo momento facilitar al personal de LA EMPRESA el acceso al medidor. No está permitido el sellamiento del centro de medición con soldadura o cualquier otro tipo de material de carácter permanente que impida el acceso al medidor o su lectura. El incumplimiento de estas obligaciones dará lugar a la aplicación del procedimiento correspondiente al Amparo Político; y en caso de presentarse una emergencia, LA EMPRESA estará facultada para el retiro inmediato de dichos elementos, con cargo al usuario o suscriptor.
- Permitir la revisión de los medidores y reguladores, y la lectura periódica de los consumos. Para tal efecto El usuario o suscriptor proporcionará y mantendrá un espacio adecuado para el medidor, regulador y el equipo conexo.

- Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por LA EMPRESA para efectuar revisiones y labores de rutina programadas, o en caso de escapes o mal funcionamiento de las instalaciones.
- Responder solidariamente por cualquier anomalía, irregularidad o adulteración que se encuentre en los medidores y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificadores que sin autorización de LA EMPRESA. se hagan en relación con las condiciones del servicio que se haya contratado. Salvo que la anomalía se presente por fuerza mayor o caso fortuito, o las que provienen de defectos de fabricación, ensamblaje o montaje, o de la misma calidad del servicio.
- Proporcionar a las instalaciones, equipos, gasodomésticos y artefactos a gas en general el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio o que generen condiciones inseguras.
- Informar de inmediato a LA EMPRESA sobre cualquier irregularidad anomalía o cambio que se presente en las instalaciones, medidor, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, en el propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios y/o en el sistema de información comercial.
- Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores o en las instalaciones de LA EMPRESA, salvo que sólo se puedan detectar mediante revisión técnica y por personal capacitado.
- Informar oportunamente a LA EMPRESA sobre los errores encontrados en la facturación, relacionados con sumas no cobradas, consumos no facturados y en general cuando sea evidente que han dejado de incluirse en la factura del servicio conceptos o cantidades a cargo del usuario o suscriptor.
- Reemplazar el medidor o equipo de medida cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos, y permitir su retiro cuando se considere necesario para verificación en el laboratorio o para realizar el corte del servicio; o hacerlos reparar o reemplazar 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.
- Estar a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicios.
- Antes de instalar cualquier equipo de verificación de medición, El usuario o suscriptor deberá contactar a LA EMPRESA de modo que ésta pueda determinar si el equipo de verificación de medición propuesto puede ocasionar una caída de presión en las instalaciones. En caso de considerarlo necesario LA EMPRESA podrá solicitar al usuario o suscriptor que presente planos detallados y especificaciones relativos a la instalación propuesta. En caso de que LA EMPRESA compruebe que podría producirse una caída significativa en la presión rechazará la instalación.
- No adulterar, modificar, ni retirar medidores o reguladores u otros equipos, ni permitir acceso a los mismos salvo al personal autorizado por LA EMPRESA. En caso de pérdida o daño a los bienes de LA EMPRESA por acto o negligencia del USUARIO o sus representantes, dependiente, familiares o empleados, o en caso de no devolver el equipo suministrado por LA EMPRESA, El usuario o suscriptor deberá pagar el monto de tal pérdida o daño ocasionado a los bienes, el cual podrá ser cobrado en la factura del servicio público.
- El usuario o suscriptor será responsable del cuidado de los dispositivos de verificación de medición, bien sea de su propiedad o de LA EMPRESA. Esta responsabilidad incluirá a título enunciativo, demandas por daños y perjuicios ocasionados por la presencia, instalación o falta de seguridad en la operación de dicho dispositivo por parte del El usuario o suscriptor, reclamos por facturación inadecuada, honorarios de abogados y costos conexos.
- En caso de que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del usuario o suscriptor han sido manipuladas indebidamente, éste deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por LA EMPRESA, inclusive a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente: (I) investigaciones, (II) inspecciones,

(III) costos de juicios penales o civiles (IV) honorarios legales, e (V) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por LA EMPRESA. En todo caso, el usuario o suscriptor será responsable del perjuicio causado a terceros por su conducta dolosa o culposa.

- Utilizar gas domésticos y equipos que cumplan con las normas técnicas vigentes. LA EMPRESA se abstendrá de dar servicio a aquellos equipos que no cumplan con estas condiciones.
- Atender y acatar las recomendaciones de seguridad dadas por LA EMPRESA en los casos de suspensiones o cortes del suministro de GLP, impartidas por LA EMPRESA.
- No construir, ni manipular o intervenir redes de distribución, ni acometidas, conexiones o equipos de medida por su propia cuenta o por intermedio de un tercero.
- Asumir los costos de la instalación de unos nuevos sellos de seguridad, cuando se detecte adulteración o daño en los instalados.
- Permitir la suspensión o corte del servicio cuando incumpla con las obligaciones estipuladas en este contrato, en la ley y la regulación.
- Mantener a la empresa actualizada al respecto de su información relevante para la prestación del servicio público.

NOTA: Para más información remitirse al contrato de condiciones uniformes de cada línea establecido en la página web: www.montagas.com.co

Proyectó
Nancy Janeth Maigual Luna



El-Laythy B. Safa H. (22 ago., 2025 13:59:35 CDT)

EL – LAYTHY BARAKAT SAFA HUSEIN
GERENTE GENERAL
MONTAGAS S.A.E.S.P.

6. CONTROL DE CAMBIOS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
NANCY JANETH MAIGUAL Gerente Jurídica	MICHAEL H. OLIVA A. Coordinador SGC	EL-LAYTHY BARAKAT SAFA HUSEIN Gerente General