

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

Entre los suscritos CITYGAS COLOMBIA S.A. E.S.P., con NIT. 900052841-5, con domicilio principal en la CARRERA 2 No. 48 - 24, Cazuca del Municipio de Soacha, Cundinamarca y número telefónico (1) 778 53 22 – (1) 776 69 63 que suministra cilindros de gas identificados con la marca CITYGAS y CITYDAGAS de propiedad del Distribuidor CITYGAS DISTRIBUIDORA SAS ESP, y que en lo sucesivo se denominará LA EMPRESA, por una parte; y el suscriptor _____, identificado con NIT _____ No. _____ domiciliado en _____ de la ciudad de _____ y número telefónico _____, que en lo sucesivo se denominará EL USUARIO, se celebra un Contrato de Servicios Públicos de Suministro de GLP Envasado, el cual se regirá por las siguientes condiciones uniformes, y se entiende incorporada al presente contrato toda la normatividad relativa al desarrollo de la actividad de suministro de GLP envasado y demás normas, reglamentos y disposiciones que tengan relación con el objeto del Contrato, ya sean del orden nacional, departamental o municipal, y todas aquellas que las sustituyan o modifiquen.

CLÁUSULA PRIMERA: DEFINICIONES; Para los efectos del presente contrato, y de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994, en concordancia con la Resolución No 023 de Marzo 5 de 2008, artículos 18, 19 y 20 y las demás disposiciones reglamentarias pertinentes vigentes, se entiende que las siguientes expresiones significan; **Cilindro:** Recipiente utilizado en la prestación del servicio público domiciliario de GLP con capacidad entre 5 y 45 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, de acuerdo a la nueva normatividad expedida por la Comisión Reguladora de Energía y Gas. **Comercialización Minorista de GLP:** Actividad que consiste en la entrega de GLP en cilindros en el domicilio del usuario final o en expendios. Incluye la compra del producto envasado. **Depósito de Garantía:** Monto de dinero que EL USUARIO o suscriptor debe entregar a LA EMPRESA para garantizar el buen uso y la conservación del cilindro recibido, de propiedad del distribuidor, durante el período de tenencia del cilindro por el usuario. **Documento equivalente a la Factura:** Documento soporte que reemplaza a la factura, en las operaciones económicas realizadas con [las personas que no están obligados a facturar](#). **Gas Licuado de Petróleo:** 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 propano y butanos. Su calidad corresponde con las especificaciones y estándares adoptados por la CREG mediante la resolución que establezca la remuneración del producto a los comercializadores mayoristas de GLP. **Factura de servicios públicos:** Es la cuenta que LA EMPRESA prestadora del servicio público entrega o remite al

USUARIO o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. **Instalación para cilindros:** Comprende el regulador y la tubería flexible no metálica, mangueras y/o conectores flexibles, usados en las instalaciones de artefactos a gas que utilicen GLP. **Marca:** Conjunto de caracteres alfanuméricos inscritos de forma indeleble sobre el cilindro, que cumple los requisitos técnicos que para ese efecto establezca el Ministerio de Minas y Energía, y que hacen posible la identificación del distribuidor propietario del cilindro y responsable por la seguridad del mismo en los términos definidos en esta resolución. **Red interna para la instalación de cilindros y/o tanques** Sistema de tuberías no flexibles, internas o externas a la vivienda que permiten la conducción de gas hacia los distintos artefactos de consumo de un mismo usuario. Está comprendida entre la salida de los centros de medición (o los reguladores de presión para el caso de instalaciones para suministro de gas sin medidor) y los puntos de salida para la conexión de los artefactos de consumo según Resolución 40245 de 2016 del Ministerio de Minas y Energía, por las cuales se expide el Reglamento Técnico para Cilindros y Tanques Estacionarios utilizados en la prestación del servicio público domiciliario de Gas Licuado del Petróleo GLP, y sus procesos de mantenimiento, y las que posteriormente la modifiquen o sustituyan. **Petición:** Acto de cualquier persona, dirigido a LA EMPRESA, para solicitar, en interés particular o general, información relacionada con la prestación del servicio de GLP, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por LA EMPRESA. **Queja:** Medio por el cual EL USUARIO o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio. **Reclamación:** Es una solicitud realizada por un suscriptor o usuario con el objeto de que LA EMPRESA revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos para tomar una posterior decisión 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 o la ejecución del contrato. Abarca los recursos de reposición y, en algunos casos, de apelación. (Art. 154 Ley 142 de 1994). **Solicitante:** Persona natural o jurídica que desea recibir el Servicio Público de GLP en su inmueble, y así lo hace saber a una empresa de servicios públicos domiciliarios de GLP encargada de desarrollar la actividad de Distribución de Gas Propano. **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor. **Contrato de condiciones Uniformes:** la Ley 142 de 1994 lo define como "(...) 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 a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio.

Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios “**CLÁUSULA SEGUNDA, OBJETO** 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.

CLÁUSULA TERCERA SUJETOS: Son partes del contrato LA EMPRESA de servicios públicos y EL USUARIO o suscriptor. LA EMPRESA está dispuesta a celebrar el contrato para prestar el servicio de GLP con cualquier persona capaz que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble o de una parte de él y siempre que el solicitante y el inmueble cumplan con las condiciones mínimas previstas en el presente contrato. **CLÁUSULA CUARTA, Tarifa** La empresa aplicará la tarifa para cada uno de los Centro Poblados donde vende GLP como lo establece la resolución CREG 180 de 2009 o su modificación. La misma norma establece que los precios máximos de venta al público se publicarán en un periódico de circulación Nacional. De todas formas los precios podrán ser consultados en cualquier momento por EL USUARIO, a través de la línea telefónica de atención al usuario o en la página web con que cuenta LA EMPRESA. **CLÁUSULA QUINTA, CONDICIONES DE PAGO** Junto con el producto que sea entregado a EL USUARIO o suscriptor se entregará la correspondiente factura o documento equivalente, la cual reflejará la cantidad y el valor del producto solicitado, información que deberá coincidir con el producto entregado. EL USUARIO o suscriptor deberá realizar el pago una vez reciba el suministro y **la factura y/o documento de venta**. El pago se hará en dinero en efectivo y deberá efectuarse de forma inmediata. **CLÁUSULA SEXTA. PROPIEDAD DEL CILINDRO;** La propiedad del cilindro siempre será de la empresa Distribuidora, CITYGAS DISTRIBUIDORA SAS ESP cuya marca irá plasmada en el cuerpo del envase, según lo indique el reglamento técnico que regula el tema. **CLÁUSULA SÉPTIMA, DEPÓSITO EN GARANTÍA.** Para garantizar que EL USUARIO no dispondrá del cilindro recibido a ningún título, y que no lo entregará a persona distinta al Distribuidor o a LA EMPRESA con la cual ha celebrado el presente contrato, EL USUARIO deberá entregar a LA EMPRESA, al momento de suscribir el presente contrato, un monto de dinero determinado por cada cilindro recibido, el cual estará ajustado a lo estimado por resoluciones de la CREG al momento de celebrar el presente contrato. **CLÁUSULA OCTAVA. DEPÓSITO DE DINERO.** LA EMPRESA podrá cobrar al SUScriptor, a título de depósito en garantía, una suma de dinero que no podrá ser superior al costo del cilindro, con el objeto de garantizar el cuidado y restitución del mismo a la terminación del contrato por cualquier causa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Resolución CREG 001 de 2009 o aquella que la modifique o sustituya. LA EMPRESA podrá apropiarse de dicha suma de dinero en caso de presentarse daños en el cilindro que afecten su normal

uso o en caso de pérdida del mismo. En caso que el SUSCRIPTOR haya entregado a LA EMPRESA, suma alguna de dinero a título de depósito en garantía, atendiendo lo dispuesto en el artículo 8 de la Resolución CREG 023 de 2008 o aquella que la modifique o sustituya, LA EMPRESA le devolverá dicha suma debidamente actualizada con el índice de Precios al Productor (IPP) dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la solicitud de cancelación del contrato por cualquier causa y de manera concomitante con la restitución del cilindro, siempre y cuando, el SUSCRIPTOR haya honrado su obligación de cuidado y conservación del cilindro. LA EMPRESA devolverá a EL USUARIO el valor del depósito en garantía cuando éste último haga la devolución definitiva del cilindro, es decir, cuando lo entregue sin recibir otro a cambio, como consecuencia de la terminación del contrato de servicio público. El cilindro debe estar en las condiciones en las cuales lo recibió EL USUARIO, salvo el deterioro normal por su uso adecuado. El valor del depósito en garantía podrá ser consultado en cualquier momento por EL USUARIO a través de la línea telefónica de atención al usuario con que cuenta LA EMPRESA.

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y CONEXIÓN DEL CILINDRO

CLÁUSULA DECIMA.- REVISIÓN DE LAS INSTALACIONES. Conforme la Resolución CREG 023 DE (artículo 15.4) la empresa debe *“Suministrar el servicio únicamente cuando las instalaciones de los usuarios cumplan con los requisitos técnicos exigidos que garanticen la seguridad en el uso del combustible, excepto en el caso de la venta de cilindros a través de expendios.*

CLÁUSULA DECIMA PRIMERA- COBRO POR REPARACIONES O TRABAJOS. Todas aquellas labores ejecutadas por LA EMPRESA, relacionadas con la reparación, pruebas, traslados, etc., estarán a cargo del SUSCRIPTOR o USUARIO, salvo que se trate de bienes o activos de propiedad de LA EMPRESA.

CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA. SANCIONES POR LA DESAPARICIÓN DEL CILINDRO. EL USUARIO deberá informar inmediatamente a LA EMPRESA en caso de robo, pérdida o destrucción del cilindro, sin perjuicio de la no devolución del valor del Depósito en Garantía entregado por EL USUARIO al momento de la suscripción del contrato. LA EMPRESA estudiará el caso concreto y justificará, mediante comunicación escrita, los motivos por los cuales toma la decisión de devolver o no dicho depósito. En caso de que EL USUARIO disponga del cilindro recibido, sin tener en cuenta lo especificado en esta cláusula y en el presente contrato, LA EMPRESA estará facultada para la no devolución del Depósito en Garantía; además, este hecho constituirá a EL USUARIO en sujeto susceptible de denuncia penal por el delito de HURTO, si LA EMPRESA así lo estima pertinente.

CLÁUSULA DECIMA TERCERA. DURACIÓN DEL CONTRATO. La duración del presente contrato está determinada por el tiempo durante el cual EL USUARIO se encuentre utilizando el cilindro entregado por LA EMPRESA para la prestación del servicio de GLP. Por tanto, el presente Contrato tendrá vigencia desde el momento de su suscripción por ambas partes y se extenderá hasta cuando EL USUARIO devuelva a LA EMPRESA el cilindro de forma definitiva, es decir, sin recibir otro a cambio.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. CONDICIONES

DE LA SOLICITUD: La solicitud para recibir la prestación del servicio debe realizarse verbalmente a través de la LÍNEA DE ATENCIÓN DE PEDIDOS de LA EMPRESA, 7785322, 7766963 y 3208402366, precisando la cantidad de GLP en cilindros requerido en el suministro. Una vez celebrado el correspondiente contrato, EL USUARIO podrá presentar solicitud del servicio en un horario de lunes a sábado, entre las 6:00 a.m. y las 8:00 p.m. Una vez recibida la solicitud LA EMPRESA contará con mínimo veinticuatro (24) horas para hacer llegar el pedido al inmueble del USUARIO. a. Solicitud presentada por primera vez ante LA EMPRESA. Al recibir la solicitud, el funcionario de LA EMPRESA dejará constancia escrita de ello y de los datos pertinentes en un formulario preparado para ese efecto e, inmediatamente, informará al solicitante sobre la factibilidad de la prestación del servicio de GLP, teniendo en cuenta su ámbito de cobertura, equipos y condiciones técnicas disponibles para este fin. Dentro de las dos (2) horas siguientes a la aceptación de la solicitud, LA EMPRESA hará llegar el producto solicitado por EL USUARIO, a la dirección indicada. Antes de proceder a la conexión del cilindro, el personal de LA EMPRESA realizará la inspección de la instalación de la red interna del inmueble en el cual se prestará el servicio. Si el inmueble cumple con los requisitos técnicos establecidos en NTC 2505 – Instalaciones de Suministro de Gas, Resolución 40246 de 2016, Reglamento de Almacenamiento y Distribución de GLP, LAS PARTES procederán a la firma del presente contrato, formalización del Depósito en Garantía y LA EMPRESA continuará con la conexión del cilindro en el domicilio de EL USUARIO. b. Solicitudes subsiguientes a la firma del contrato. Deben realizarse verbalmente por EL USUARIO, a través de la LÍNEA DE ATENCIÓN DE PEDIDOS de LA EMPRESA, (1) 7785322, (1) 7766963 y 3208402366, precisando el nombre del suscriptor del contrato y la cantidad de GLP en cilindros requerido. Dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la aceptación de la solicitud, LA EMPRESA hará llegar el producto solicitado por EL USUARIO a la dirección que aparezca en la base de datos de suscriptores con que cuenta la empresa. Cada vez que el empleado de LA EMPRESA realice la conexión del cilindro deberá verificar el estado de las instalaciones correspondientes. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.**

Presentación de documento equivalente a la factura: El Recibo Entrega y Liquidación de Gas expedido como Documento Equivalente (Artículo 1.6.1.4.2 del decreto único reglamentario 1625 de 2016 de forma taxativa señala en que casos no se encuentran obligados a expedir factura en operaciones: ... d) los distribuidores minoristas de combustibles derivados del petróleo y gas natural comprimido, en lo referente a estos productos.) por LA EMPRESA contendrá, como mínimo los siguientes elementos: Un número de consecutivo. El nombre de LA EMPRESA responsable de la prestación del servicio, identificada con su respectivo NIT. El nombre del Distribuidor de donde proviene el gas envasado. Nombre del USUARIO o suscriptor, identificado con su respectiva cédula de ciudadanía o NIT –según sea el caso-, y dirección del inmueble receptor del servicio. Fecha de facturación del servicio. Descripción de la mercancía vendida o

del servicio prestado. El valor unitario por cada producto y/o servicio suministrado, el valor total a pagar por el producto y/o servicio suministrado, número telefónico de la línea de atención de emergencias, un espacio para la firma de recibo por parte de EL USUARIO, y un espacio para la firma de 'entregado' por parte de la persona encargada por LA EMPRESA para esta labor. El Documento se entregará inmediatamente una vez realizado el suministro, y podrá ser entregado a cualquier habitante permanente que se encuentre en el lugar en que se está prestando el servicio. Quien recibe El Documento deberá revisar y realizar el pago del valor que en ella se contenga, de forma inmediata, una vez suministrado el producto y/o prestado el servicio. La firma del Documento por parte de EL USUARIO, o de la persona que lo recibe, será constancia de la aceptación y conformidad de la misma. En la factura podrán incluirse otros cobros a los que LA EMPRESA tenga derecho y que estén relacionados con la prestación del servicio, pero éstos se distinguirán nítidamente de los que originan los consumos. La razón de los mismos deberá explicarse en forma precisa. **CLÁUSULA**

DÉCIMA SEXTA. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. .- DE LAS INSTALACIONES

El servicio se debe prestar únicamente cuando las instalaciones de los usuarios cumplan con los requisitos técnicos exigidos que garanticen la seguridad en el uso del combustible, excepto el caso de la venta a través de expedidos conforme la Resolución CREG 023 de 2008. (Resolución CREG 023 de 2008 Artículo 18 - 13) La instalación para los cilindros es de propiedad de EL USUARIO, por 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 establecidos por el Ministerio de Minas y Energía. Tal como indica la Cláusula Décima, cuando el servicio vaya a ser prestado por primera vez, LA EMPRESA realizará la inspección de la instalación. El costo de la inspección de la instalación hará parte integral de la tarifa. Si las instalaciones con que cuenta el inmueble donde va a ser prestado el servicio no cumplen con los requisitos técnicos exigidos, LA EMPRESA no realizará la entrega del producto solicitado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA. MECANISMO Y COSTO DE LA CONSTRUCCIÓN Y REVISIÓN DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE PROPIEDAD DEL USUARIO

Si EL USUARIO no cuenta con instalación interna para ser receptor del servicio público de GLP podrá solicitar su construcción a LA EMPRESA, bajo los costos que ésta tenga previstos para este servicio. Si EL USUARIO cuenta con su instalación interna, ésta será revisada antes de prestarse el servicio por primera vez, y periódicamente, de acuerdo a los Reglamentos Técnicos vigentes.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA. ÁREA DE OPERACIÓN DE LA EMPRESA,

LA EMPRESA puede prestar el servicio en cualquier zona del territorio Colombiano.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.

LA EMPRESA tiene establecida una oficina de peticiones, quejas y recursos (PQR) con el fin de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que

presente EL USUARIO o suscriptor en relación con los servicios que presta LA EMPRESA. Ésta oficina llevará una detallada relación de las peticiones y recursos presentados, del trámite y las respuestas que se dieron. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice LA EMPRESA proceden los recursos de reposición y de apelación (Ley 142 de 1994, art. 154 inc. 1). A través de la siguiente línea telefónica (1) 778 13 83, se atienden todas las inquietudes que EL USUARIO tenga respecto de la ubicación de la oficina PQR establecida por LA EMPRESA y del procedimiento requerido para radicar una petición queja o recurso. **CLÁUSULA VIGÉSIMA. MECANISMO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS.** LA EMPRESA cuenta la siguiente línea de atención de emergencias 320 982 73 94 la cual puede ser consultada por EL USUARIO durante las 24 horas del día en caso de que necesite instrucción sobre las medidas que tiene que adoptar en caso de emergencia, o en caso que requiera atención inmediata. 1. Este servicio está organizado de tal manera que el tiempo transcurrido entre el reporte de la emergencia y la presencia del equipo de atención en el lugar de la misma es máximo de 60 minutos. Este servicio será divulgado a través de las facturas y otros medios de amplia circulación. 2. El Servicio de Atención de Emergencias mantiene contacto permanente con las autoridades locales, especialmente con los Comités de Atención de Emergencias, el Cuerpo de Bomberos y la Defensa Civil, para actuar en forma coordinada en la atención de emergencias relacionadas con la prestación del Servicio Público de GLP. 3. Este servicio cuenta con un manual de procedimientos para la atención de emergencias y lleva un registro de las emergencias presentadas, indicando claramente la fecha, tiempo de atención, causa y las medidas adoptadas en cada caso. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.** LA EMPRESA tendrá las siguientes obligaciones: 1) Transportar los cilindros, desde el punto de entrega acordado con el Distribuidor hasta el domicilio del USUARIO, o hasta el Expendio. 2) Abastecer el mercado a través del suministro continuo del producto que demandan sus usuarios en domicilios y expendios. 3) Contar con una flota de vehículos de transporte de cilindros suficiente para atender su mercado, que cuente con los certificados y demás requisitos técnicos exigidos por las autoridades competentes, la regulación y normatividad vigente. 4) Contar con personal capacitado para manejar adecuadamente el producto transportado. 5) Identificar con su nombre sus vehículos, personal, expendios y las facturas entregadas. Los cilindros solo deben llevar la marca del distribuidor para quien comercializa de forma exclusiva. 6) Realizar el transporte y distribución durante el horario determinado por el Distribuidor. 7) Disponer de todos los mecanismos a su alcance, que permitan el pedido y entrega del producto en el tiempo establecido en el contrato, de manera satisfactoria para EL USUARIO o suscriptor. 8) Adquirir pólizas de Responsabilidad Civil Extracontractual, con las características contenidas en el artículo 5, numeral 4º, de la Resolución CREG 023 de 2008. Dicha póliza debe cubrir cada Depósito y Expendio que se encuentre bajo su responsabilidad. 9). Establecer una oficina de **peticiones, quejas**

y recursos, para la atención de los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con los servicios que presta la empresa, de acuerdo con lo que indica la Cláusula Décimo Novena del presente contrato, basada en el artículo 5º, numeral 5, de la Resolución 023 de 2008; y de acuerdo con el artículo 18, numeral 4, de la misma resolución. 10) Establecer una línea de atención de emergencias las 24 horas del día, con el fin de atender al USUARIO sobre las medidas a tomar en caso de emergencia y para ejecutar las acciones de atención inmediata a que haya lugar, conforme a la Cláusula Vigésima del presente contrato, basada en el artículo 5º, numeral 6, de la Resolución 023 de 2008; y de acuerdo con el artículo 18, numeral 5, de la misma resolución. 11) Contar con un Servicio de Atención de Emergencias según lo establecido en la Cláusula Vigésima del presente contrato, basada en el artículo 18, numerales 6 y 7 de la Resolución 023 de 2008. 12) Cobrar al USUARIO el depósito en garantía, según el monto que haya sido establecido por la empresa, en cumplimiento de la regulación. 13) Devolver al USUARIO el valor del depósito en garantía, en los términos establecidos en la regulación, cuando el usuario devuelva el cilindro definitivamente como consecuencia de la terminación del contrato de servicios públicos. 14) Instruir al USUARIO acerca de los requerimientos técnicos exigibles para la prestación del servicio, las personas autorizadas para la realización de las obras, los equipos idóneos y los costos asociados. 15) Verificar, excepto en el caso de venta a través de Expendios, cada vez que suministre producto al USUARIO, que las instalaciones y las redes internas del USUARIO, según sea el caso, cumplan con los requisitos técnicos requeridos. El costo de estas revisiones deberá estar incluido en la tarifa de prestación del servicio. 16) Abstenerse de suministrar el servicio cuando las instalaciones de los usuarios no estén en condiciones que garanticen la seguridad del uso del combustible. No aplica para el caso de venta de cilindros a través de expendios. 17) Informar al USUARIO del servicio de revisión de instalaciones y redes internas que la empresa debe ofrecer al USUARIO, en caso de necesidad, y los costos asociados. 18) Instruir al USUARIO sobre el manejo y los riesgos que representa el uso del GLP y sobre las medidas que se deben adoptar en caso de emergencia. Esta obligación se debe cumplir, como mínimo, a través de la elaboración de cartillas instructivas y la inclusión de notas informativas de seguridad en las facturas que se expidan. Esto, sin perjuicio de cumplir con otras normas que sobre el mismo asunto expidan autoridades competentes. 19) Indicar al USUARIO sus derechos y obligaciones, haciendo especial énfasis en que los cilindros son propiedad del distribuidor que los envasa. Al mismo tiempo, deberá orientarlo en la devolución adecuada del cilindro, siendo claro en que sólo deberá entregarlo al Comercializador Minorista con el cual ha celebrado contrato de suministro. 20) Publicar los precios de venta de los cilindros. 21) Entregar, junto con el producto solicitado, El Documento Recibo Entrega y Liquidación de Gas, que refleje la cantidad de GLP suministrado y su respectivo valor. El Documento debe cumplir con lo establecido en la Cláusula Décimo Quinta del presente contrato. 22) Realizar la facturación y el

recaudo de acuerdo con lo dispuesto en la ley, en la regulación y en el presente contrato. 23) Mantener bajo control, y con todos los requerimientos y certificaciones exigidas vigentes, los expendios y depósitos de GLP que operen bajo su responsabilidad. 24) Informar, con tanta amplitud como sea posible, el territorio donde presta sus servicios. 25) Disponer, en la sede de LA EMPRESA, copias legibles de las condiciones uniformes del presente contrato. Este contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al suscriptor o usuario que lo solicite. 26) Contar con los permisos, certificaciones o autorizaciones que las Autoridades competentes requieran o lleguen a requerir para el desarrollo del objeto de este Contrato. Estos permisos y certificaciones deberán ser formal y sustancialmente satisfactorios, definitivos y no estar sujetos a ulterior revisión o apelación. 27) Cumplir con las normas contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes, así como las que establezca el presente contrato de condiciones uniformes. 28) Cumplir con la legislación relativa al desarrollo de la actividad y demás normas, reglamentos y disposiciones que tengan relación con el objeto del Contrato, ya sean del orden nacional, departamental o municipal. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.** El usuario o suscriptor tendrá las siguientes obligaciones: 1) Realizar la solicitud de prestación del servicio de GLP en las condiciones establecidas en la Cláusula Décima Cuarta del presente contrato. 2) Exigir el suministro del producto solicitado, acompañado de Recibo Entrega y Liquidación de Gas. 3) Pagar, según lo que se haya acordado entre las partes en la Cláusula Quinta del presente contrato el recibo entregada por LA EMPRESA, previa revisión de que la información contenida en ella coincide con el suministro de GLP efectivamente entregado. 4) Adquirir, instalar y hacer revisar con periodicidad la instalación para la conexión del cilindro de GLP. 5) Contar con una red interna que haga posible la prestación del servicio de GLP. 6) Pagar el monto del Depósito de Garantía, para garantizar el uso y envasado exclusivo del cilindro. 7) No disponer del cilindro recibido por parte de LA EMPRESA ningún título, so pena de afrontar consecuencias penales y sancionatorias, según lo indicado en la Cláusula Décimo Segunda del presente contrato. 8) No entregar el cilindro a persona distinta a LA EMPRESA con la cual ha suscrito el presente contrato de servicios públicos, o al Distribuidor propietario del cilindro que ésta representa. 9) Mantener el cilindro en buenas condiciones y velar por su integridad (tanto física como su contenido). 10) Informar inmediatamente a la empresa en caso de robo, pérdida o destrucción del cilindro. 11) Permitir a LA EMPRESA que, previo aviso, ingrese al inmueble a inspeccionar, reparar o mantener el cilindro, su instalación o la red interna. 12) Informar a la empresa, hasta 7 días después de recibido el cilindro, cualquier queja respecto del estado del mismo. 13) Hacer buen uso del servicio de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para LA EMPRESA o los demás miembros de la comunidad. 14) Disponer de la línea de atención al usuario y de los mecanismos de atención de emergencias, cuando la situación lo amerite. 15) Informar a LA EMPRESA cada vez que cambie

de domicilio. 16) Asegurarse de que la empresa que presta el servicio está legalmente constituida y debidamente inscrita ante la SSPD y la CREG. 17) Cumplir con las normas contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes, así como las que establezca el presente contrato de condiciones uniformes. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** El presente contrato se dará por terminado: 1) Cuando alguna de las partes, ya sea EL USUARIO O LA EMPRESA, de aviso a la otra de que no desea continuar con el desarrollo del contrato, como mínimo, con diez (10) días hábiles de anterioridad a la fecha en que se desea dar por terminado el contrato. 2) En caso de disolución o modificación de LA EMPRESA. 3) Por terminación del suministro del Distribuidor con el cual LA EMPRESA tiene contrato de exclusividad. LAS PARTES podrán dar por terminado el contrato cuando alguna de ellas incumpla con las obligaciones bajo las cuales quedó sujeta en razón de este contrato. **PARÁGRAFO 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 decisión. **PARÁGRAFO 2:** En caso que sea la EMPRESA quien haya decidido dar por terminado el presente contrato, ésta deberá comunicarlo por escrito al USUARIO, indicando los motivos de la medida tomada. Contra la comunicación escrita de terminación del contrato proveniente de LA EMPRESA caben los recursos de reposición y apelación (Ley 142 de 1994, art. 154 inc. 1). **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:** Ninguna de las partes incurrirá en responsabilidad cuando no se pueda cumplir el contrato por eventos imprevisibles o irresistibles constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito ajeno a las Partes y que ocurra sin culpa o negligencia debidamente comprobada. En estos casos se señalarán de común acuerdo los nuevos plazos y obligaciones. Cuando se presenten circunstancias constitutivas de fuerza mayor o caso fortuito las partes deberán comunicárselo entre sí, por escrito, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la ocurrencia de los hechos. Se consideran como eventos de fuerza mayor, entre otros los siguientes, siempre y cuando cumplan las condiciones antes mencionadas: a. Deslizamientos de tierra, huracanes, terremotos inundaciones, avalanchas, rayos, incendios, desastre en transporte terrestre, aéreo, férreo, fluvial o marítimo que directa o indirectamente contribuyan o resulten en la imposibilidad total o parcial de alguna de las Partes para cumplir sus obligaciones; b. Actos o ausencia de actos de la Autoridades competentes, incluyendo Leyes, Ordenes, Reglamentos, Decretos, Sentencias, acciones judiciales, regulaciones, negación de la emisión, renovación o confirmación de permisos o licencias que directa o indirectamente contribuyan o resulten en la imposibilidad de alguna de las Partes para cumplir sus obligaciones c. Actos de desorden civil incluyendo guerra, terrorismo, bloqueos, insurrecciones, motines, protestas en masa y acciones de las fuerzas militares relacionados con o en respuesta a algún acto de desorden civil que directa o indirectamente contribuyan o resulten en la imposibilidad de alguna de las Partes para cumplir con sus obligaciones; d. Actos de desorden industrial incluyendo suspensión

ilegal de actividades y paro, cuando esos actos contribuyan o resulten en la imposibilidad de alguna de las Partes para cumplir con sus obligaciones. En caso de que tenga lugar un evento de Caso Fortuito o Fuerza Mayor, que impida a cualquiera de las Partes cumplir con sus obligaciones, dicha Parte deberá emplear esfuerzos razonables para minimizar o mitigar cualquier retraso o costos adicionales que resulten. Cuando circunstancias extraordinarias, imprevistas o imprevisibles, posteriores a la celebración del Contrato alteren o agraven la prestación del futuro cumplimiento a cargo de las Partes, en grado tal que le resulte excesivamente onerosa, podrá la Parte afectada pedir la revisión correspondiente. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA. CLÁUSULA DE AJUSTES POR CAMBIOS REGULATORIOS:** Todo cambio o ajuste dispuesto por el ente regulador, o demás entidades con autoridad para pronunciarse sobre el manejo y desenvolvimiento del sector del GLP, se entenderá automáticamente integrada al presente contrato, modificando aquellas cláusulas que le sean contrarias. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. MODIFICACIONES:** Cualquier modificación que se introduzca en el contrato por parte de LA EMPRESA, siempre que no constituya abuso de posición dominante, se entenderá incorporada al mismo, y deberá ser notificada a través de medios de amplia circulación o en la factura dentro de los quince (15) días siguientes a haberse efectuado. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEPTIMA. CESIÓN DEL CONTRATO:** EL USUARIO no podrá ceder el presente contrato, total o parcialmente, sin la autorización previa, expresa y escrita de LA EMPRESA. **PARÁGRAFO 1.** LA EMPRESA no adquiere ni acepta obligación alguna frente al cesionario. **CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las diferencias que surjan entre LA EMPRESA y EL USUARIO o suscriptor con ocasión de la celebración, ejecución, o terminación del contrato y que no hayan podido resolverse a través de la oficina de atención al usuario, se podrán someter a la decisión de un árbitro único, abogado, que decidirá en derecho, cuya designación se solicitará al Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato y el proceso no deberá durar más de seis meses. **CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA. RÉGIMEN LEGAL DEL PRESENTE CONTRATO:** Hacen parte de este contrato la Ley 142 de 1994, las disposiciones concordantes y las normas que las modifiquen, adicionen, sustituyan y reglamenten. Son aplicables supletoriamente, las normas del Código Civil y el Código de Comercio, que no sean contrarias. **CLÁUSULA TRIGESIMA. DOMICILIO CONTRACTUAL:** Para los efectos contractuales se tendrá como domicilio la ciudad de Soacha, departamento de Cundinamarca, de la República de Colombia. **CLÁUSULA TRIGESIMA PRIMERA. SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO.** Si LA EMPRESA considera que el inmueble donde se prestará el servicio de GLP cumple con los requisitos técnicos exigidos por la normatividad vigente, LAS PARTES procederán a la firma del presente contrato. Para constancia, este contrato se firma en _____ a los ____ días del mes de _____ de _____.

LA EMPRESA

EL SUSCRIPTOR
