

# Anexo No 1. CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GAS LP) SUMINISTRADO EN CILINDROS, CELEBRADO ENTRE COMBUSTIBLES LIQUIDOS DE COLOMBIA S.A E.S.P Y EL SUSCRIPTOR y/o USUARIO

## CAPÍTULO I. DEFINICIONES Y PARTES

**CLÁUSULA 1. DEFINICIONES.** Para interpretar y aplicar las Condiciones Generales Uniformes se tendrán en cuenta las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994 y las resoluciones que expida la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), las Normas Técnicas Colombianas en lo que sean aplicables y las demás normas que las reglamenten o modifiquen.

**CLÁUSULA 2. PARTES.** Son partes de este contrato COMBUSTIBLES LIQUIDOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P quien para todos los efectos legales se denominará la EMPRESA y por otra parte el SUSCRIPTOR y/o USUARIO del servicio de GAS LP.

## CAPÍTULO II. DISPOSICIONES GENERALES

**CLÁUSULA 3. OBJETO DEL CONTRATO.** El objeto del presente contrato es el suministro del servicio de Gas Licuado de Petróleo (en adelante GAS LP) envasado en cilindros de propiedad de la EMPRESA al SUSCRIPTOR y/o USUARIO a cambio de un precio fijado dentro del régimen de libertad vigilada para cada uno de los municipios en los que opere de conformidad con lo establecido por la CREG.

**CLÁUSULA 4. EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO:** El servicio de GAS LP que LA EMPRESA suministre al SUSCRIPTOR y/o USUARIO se destinará exclusivamente por éste para uso residencial, industrial o comercial, según sea el caso. Adicionalmente, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO utilizará GAS LP exclusivamente para sus propias necesidades y no podrá revenderlo ni facilitarlo de cualquier forma a terceras personas.

**CLÁUSULA 5. PROPIEDAD DE LOS CILINDROS:** LA EMPRESA, será la única y exclusiva propietaria de los cilindros marcados y certificados que entregue al SUSCRIPTOR y/o USUARIO para la prestación del servicio. Estos cilindros serán entregados al SUSCRIPTOR y/o USUARIO a título de comodato.

**PARÁGRAFO.** El SUSCRIPTOR y/o USUARIO no podrá entregar o restituir el cilindro a persona distinta de la EMPRESA, de la persona que ésta autorice, o en los expendios o puntos de venta que comercialicen producto de la misma marca.

**CLÁUSULA 6. DEPÓSITO.** El COMODANTE podrá solicitar al COMODATARIO para garantizar la conservación, custodia y restitución del (los) cilindro(s) a título de depósito dinero en garantía por el (los) cilindro(s) entregado(s). El monto del depósito será como máximo el valor de un cilindro nuevo, acorde con la tecnología utilizada para su fabricación, conforme a lo establecido en el artículo 16 literal b de la Resolución CREG 045 de 2008.

**PARÁGRAFO.** El COMODANTE estará facultado para disponer del depósito en caso de que el COMODATARIO incumpla con su obligación de conservación u omite su compromiso de restituir el(los) cilindro(s) de propiedad del COMODANTE. Por el contrario, si a la terminación, el COMODATARIO ha honrado sus obligaciones, el COMODANTE le devolverá el depósito actualizado con el Índice de Precios al Productor (IPP) utilizando la fórmula establecida en el artículo 9 de la Resolución CREG 140 de 2008 cuyo pago deberá realizarlo dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la solicitud de cancelación del servicio por parte del COMODATARIO.

**CLÁUSULA 7. VALOR DE RECIBOS Y COMPROBANTES.** Los comprobantes que elabore la EMPRESA y que sean suscritos por cualquier ocupante, habitante, usuario del inmueble o por el mismo SUSCRIPTOR y/o USUARIO, en los cuales conste la entrega del recipiente marcado a título de comodato, serán prueba suficiente de la realización de tales operaciones. Igual valor tendrán los recibos elaborados por LA EMPRESA para documentar el suministro del producto.

**CLÁUSULA 8. AMBITO DE OPERACIÓN, DEMANDA Y ENTREGA DEL PRODUCTO.** LA EMPRESA operará en el departamento que corresponde a la ciudad de su domicilio principal, sin perjuicio que pueda prestar el servicio en aquellas zonas donde surja la necesidad del mismo. El SUSCRIPTOR y/o USUARIO o la persona autorizada por él, podrán solicitar la entrega de producto vía telefónica o personalmente a los teléfonos y direcciones que aparecen en el recibo o factura de venta.

## CAPÍTULO III. ENTREGA

**CLÁUSULA 9. ENTREGA DEL (LOS) CILINDRO (S).** La entrega se podrá realizar a través de avisos generales de rutas a los usuarios, a través de solicitud expresa del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, o de otros mecanismos como puntos de venta o expendios.

**PARÁGRAFO.** Cuando aplique, la solicitud se realizará a través de los medios de comunicación que para el efecto la EMPRESA haya dispuesto, tales como líneas telefónicas o páginas web, entre otros.

## CAPÍTULO IV. DE LAS FACTURAS, PRECIO DEL SUMINISTRO Y SERVICIOS

**CLÁUSULA 10. PRECIO Y FORMA DE PAGO.** El precio del GAS LP suministrado es el establecido por la EMPRESA dentro del régimen de libertad vigilada para cada uno de los municipios, que será dado a conocer de manera anticipada al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, mediante la publicación de los cargos correspondientes de la tarifa en un diario de amplia circulación en los términos establecidos en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994 o en aquella que la modifique o sustituya. El precio de los servicios complementarios será el establecido por la EMPRESA en tanto que el mismo no sea regulado por el Gobierno. Este precio será acordado previamente por las partes.

**CLAUSULA 11. REGLAS SOBRE LOS RECIBOS O FACTURAS.-** El recibo o la factura sólo incluirá valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, o los expresamente autorizados conforme a la ley y a lo convenido con el SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

**CLÁUSULA 12. CONTENIDO DE LAS FACTURAS.-** El recibo o factura que expida LA EMPRESA contendrán la siguiente información, según sea el caso:

- Nombre de la EMPRESA y el NIT.
- Nombre del SUSCRIPTOR y/o USUARIO y dirección del inmueble receptor del servicio.
- El valor y plazo para el pago si a ello hay lugar.
- Tipo y número de cilindro(s) entregado(s).
- Números de teléfono de la oficina de PQR, emergencias y pedidos.

## CAPÍTULO V. DE LA UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ACOMETIDAS, REDES INTERNAS Y CONEXIÓN DEL CILINDRO

**CLÁUSULA 13. RESPONSABILIDAD SOBRE LAS INSTALACIONES O REDES INTERNAS.-** La construcción de las instalaciones o redes internas del inmueble donde se utilice GAS LP las podrá contratar el SUSCRIPTOR y/o USUARIO libremente. Sin embargo, si la EMPRESA detecta que la instalación no cumple con las normas técnicas y de seguridad de acuerdo a lo establecido en la ley, no autorizará la instalación del servicio hasta tanto no sean corregidas.

**PARÁGRAFO.** La EMPRESA será la responsable de conectar el cilindro en los gasodomésticos del SUSCRIPTOR y/o USUARIO cuando la entrega se haga directamente en el domicilio de éste; cuando el cilindro sea adquirido por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO a través de los expendios y/o puntos de venta será responsabilidad de éste la revisión de las redes internas y la conexión del cilindro.

**CLAUSULA 14. CONDICIONES TÉCNICAS QUE DEBE REUNIR LOS ACCESORIOS.** Las condiciones técnicas que debe reunir el regulador, manguera y el inmueble y/o instalación para que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO pueda tener derecho al suministro de GAS LP son las establecidas en el Artículo 2 de la Resolución 40304 de 2018 expedido por el Ministerio de Minas y Energía y las demás normas que lo modifiquen o reformen.

**PARÁGRAFO.** LA EMPRESA podrá negar la solicitud de suministro, mediante escrito que exprese los motivos que la sustenten, en los siguientes casos:

- Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en estas condiciones uniformes y/o en la ley.
- Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
- Cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.
- Cuando la conexión de la manguera y regulador no ofrezcan seguridad al sistema de la EMPRESA.
- Cuando los recursos del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO provengan del ejercicio de alguna actividad ilícita o de actividades de lavado de dinero proveniente de ésta o de actividades relacionadas con la financiación del terrorismo.

## CAPÍTULO VI. DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES

**CLÁUSULA 15. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA:** Sin perjuicio de las que por vía general impongan las normas aplicables, salvo los casos de fuerza mayor o caso fortuito, son obligaciones de la EMPRESA las siguientes:

1. Suministrar de manera oportuna GAS LP al SUSCRIPTOR y/o USUARIO según sus requerimientos.
2. Entregar al SUSCRIPTOR y/o USUARIO un recibo o factura numerado en el cual se relacione el valor, la fecha de suministro del producto, el nombre de la EMPRESA y los números telefónicos de la Oficina de Peticiones Quejas y Recursos, servicios de atención de emergencias y pedidos.
3. Entregar al SUSCRIPTOR y/o USUARIO el (los) cilindro (s) que cumpla con las normas técnicas de fabricación vigentes, debidamente marcado (s), provisto (s) de un sello de seguridad en la válvula para evitar alteración de la cantidad de GAS LP que contiene el cilindro.
4. Prestar el servicio en forma continua, con eficiencia, calidad y seguridad, de acuerdo con los parámetros establecidos por las autoridades competentes, siempre que para la EMPRESA sea técnicamente posible y el SUSCRIPTOR hayan satisfecho las condiciones básicas requeridas para la obtención del servicio, salvo cuando existan motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito o de orden técnico que lo impidan.
5. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los términos legalmente establecidos, las peticiones, quejas y recursos que presente el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, en relación con el servicio de GAS LP que preste LA EMPRESA.
6. Instruir al SUSCRIPTOR y/o USUARIO en los requerimientos técnicos exigibles para la prestación del servicio.
7. Informar al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de las personas autorizadas para la realización de las obras, los equipos idóneos y los costos asociados; así como el manejo y los riesgos que representa el uso del GAS LP y sobre las medidas que se deben adoptar en caso de una emergencia. La instrucción a usuarios se hará en cartillas instructivas y mediante la inclusión de notas informativas de seguridad en las facturas que se expidan, todo ello sin perjuicio de cumplir con otras normas que sobre el mismo asunto, expidan las autoridades competentes.
8. Realizar el mantenimiento preventivo a lo(s) cilindro(s) entregados al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO por lo menos una vez cada diez (10) años conforme a lo establecido en el artículo 7.2 de la Resolución 40245 de 2016 o conforme a las normas que lo modifiquen o reformen.

**CLÁUSULA 16. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR:** Sin perjuicio de las que por vía general le imponen las normas aplicables, corresponderán al SUSCRIPTOR y/o USUARIO las siguientes:

1. Cancelar los valores que LA EMPRESA le cobre por el suministro de GAS LP o por la prestación de los servicios complementarios que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO le solicite previo acuerdo entre las partes.
- 2.- Dar uso eficiente y seguro al servicio público de GAS LP que la EMPRESA le suministra.
3. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas y de seguridad establecidas en el Artículo 2 de la Resolución 40304 de 2018 expedido por el Ministerio de Minas y Energía y las demás normas que lo modifiquen o reformen.
4. Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por LA EMPRESA para efectuar la revisión de las instalaciones, siempre que se cumpla con lo establecido en la cláusula de responsabilidad sobre las instalaciones o redes internas de este contrato.
5. Cuidar y conservar el cilindro suministrado por la EMPRESA así como abstenerse de disponer del cilindro a cualquier título.
6. Restituir el cilindro a la EMPRESA a la terminación del contrato, por cualquier causa.
7. Acatar de manera inmediata las sugerencias de tipo técnico y de seguridad que formule la EMPRESA con el fin de que la instalación garantice la seguridad de la comunidad y aceptar las medidas preventivas del caso.
8. Abstenerse de realizar el trasvase o transferencia de GAS LP entre cilindros.
9. Abstenerse de usar el cilindro marcado entregado por la EMPRESA para ser llenado por otro Distribuidor.

## CAPÍTULO VII. DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

**CLÁUSULA 17. OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** LA EMPRESA cuenta con una Oficina de Peticiones Quejas y Recursos, cuya dirección y teléfono se encuentra en el Formato de Vinculación de Usuario, en la cual se atienden, tramitan y resuelven las peticiones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de su presentación.

**CLÁUSULA 18. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.-** El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tendrá derecho a presentar peticiones, quejas o recursos a la EMPRESA cuando a bien tenga hacerlo. Las peticiones, quejas o recursos se podrán presentar sin formalidad, pero el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá informar por lo menos su nombre, identificación, la dirección del inmueble en donde se encuentra el cilindro y la petición, queja o recurso, de manera que pueda identificarse correctamente el predio al cual corresponde la reclamación, así como la dirección de notificación y correo electrónico si lo tuviere.

**CLÁUSULA 19. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:** Las peticiones, quejas y recursos podrán presentarse verbalmente o por escrito en la sede principal de la EMPRESA o en cualquiera de sus centros de operación, a través de la página web de la compañía [www.gazclc.com](http://www.gazclc.com) o en la línea telefónica indicada para ello.

Si estas fueren verbales LA EMPRESA las podrá resolver de esta misma 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 hubiere sido presentada en forma escrita el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, la cual quedará en poder del reclamante. En todo caso las peticiones o recursos se tramitarán conforme a lo establecido en el Título VIII Capítulo VII de la Ley 142 de 1994 y las normas que lo modifiquen y reformen.

**CLÁUSULA 20. NOTIFICACIONES.-** Los actos que decidan las quejas y peticiones se notificarán en la misma forma como se hayan presentado a saber: verbalmente o por escrito. Aquellos actos que decidan los recursos se notificarán personalmente, y cuando ello no fuere posible, se notificará por edicto en lugar de acceso libre al público en la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos de LA EMPRESA.

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO que no este conforme con la decisión adoptada por la EMPRESA, podrá interponer el recurso de apelación únicamente como subsidiario del recurso de reposición ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación o publicación.

## CAPÍTULO VIII. DE LA VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

**CLÁUSULA 21. VIGENCIA DEL CONTRATO.-** El contrato se celebra por término indefinido, salvo que las partes pacten lo contrario y se podrá dar por terminado por las causales expresamente estipuladas en la cláusula de terminación del contrato.

**CLÁUSULA 22. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.-** El contrato podrá ser modificado por la EMPRESA, siempre que ello no implique abuso de la posición dominante respecto del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO o de terceros (Art. 11.1 de la Ley 142 de 1994). Dichas modificaciones serán comunicadas en la factura o a través de medios de amplia circulación dentro de los quince días (15) siguientes a la fecha en la cual se efectúen. Ante la modificación, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tendrá derecho a terminar el presente contrato si no estuviere de acuerdo con ella.

**CLÁUSULA 23. CESIÓN DEL CONTRATO:** En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión del contrato de prestación del servicio público de GAS LP, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

**CLÁUSULA 24. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.-** Podrá ponerse fin al contrato, por una de las siguientes causas:

1. Por mutuo acuerdo de las partes.
2. Por incumplimiento de las obligaciones en cabeza de las partes.
3. Por solicitud de cualquiera de las partes notificada con anterioridad a la fecha a partir de la cual se desea la terminación.
4. Por los demás motivos establecidos en la ley o en este contrato.
5. Por incumplimiento del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO del Sistema de Administración de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sarlaft).

## CAPÍTULO IX.- EMERGENCIAS

**CLÁUSULA 25. AVISO DE EMERGENCIAS.** En caso de presentarse una emergencia con el producto suministrado, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO o cualquiera de los habitantes del inmueble deberán dar aviso inmediato a la EMPRESA al teléfono indicado en el Formato de Vinculación de Usuario. Una vez dado el aviso por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, la EMPRESA a través de personal calificado procederá a su atención.

## CAPÍTULO X. DISPOSICIONES FINALES

**CLÁUSULA 26.- NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GAS LP.** La prestación del servicio público de GAS LP se regirá por: i) lo dispuesto en el presente contrato, ii) la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, iii) la regulación expedida por la CREG o el Ministerio de Minas y Energía sobre la materia y iv) las demás normas que lo reglamenten, adicionen o reformen, por lo cual el presente contrato quedará sometido a las nuevas normas que durante el desarrollo del mismo modifiquen o reemplacen las que se encuentran vigentes a la fecha de su suscripción.