



## **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP) CELEBRADO ENTRE UNIGAS COLOMBIA S.A. E.S.P Y USUARIOS MULTIPLES.**

### **TÍTULO I. PARTES.**

CLÁUSULA 1.- Son partes de este contrato:

- i) **UNIGAS COLOMBIA S.A. E.S.P**, empresa dedicada a la prestación del servicio público domiciliario de Gas Licuado de Petróleo (GLP), y quien para los efectos del presente contrato se denominará **LA EMPRESA**.
- ii) **EL SUSCRIPTOR**, es la persona natural o jurídica que suscribe el presente contrato de condiciones uniformes. El suscriptor puede a su vez ostentar la condición de **USUARIO** del servicio.
- iii) **USUARIO**, es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público de Gas Licuado de Petróleo (En adelante GLP), bien como propietario del inmueble en donde se presta o como receptor directo del servicio.

### **TITULO II OBJETO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

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

CLÁUSULA 3. **UBICACIÓN**. Acuerdan las partes que la prestación del servicio público domiciliario de GLP, se llevará a cabo en la siguiente dirección:

---

de la ciudad o municipio de \_\_\_\_\_.

### **TITULO III CONDICIONES UNIFORMES**

#### **Capitulo I. DISPOSICIONES GENERALES.**

CLÁUSULA 4.- **CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**. **LA EMPRESA** suministrará el servicio de GLP, requerido por el **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**, dentro de sus posibilidades técnicas y financieras, siempre y cuando, el inmueble, los tanques (que sean propiedad del **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**), los gasodomésticos y todos los elementos constitutivos de la instalación cumplan con los requisitos y especificaciones legales y reglamentarias.

**LA EMPRESA** hará las revisiones que correspondan para cerciorarse que el tanque estacionario y las conexiones cumplan con los requisitos técnicos establecidos en las normas vigentes, en los tiempos establecidos regulatoria y normativamente o en cualquier tiempo en caso de ser necesarias. El valor de las



revisiones (quinquenales) será a cargo del SUSCRIPTOR y/o USUARIO cuando el tanque sea de su propiedad. El mantenimiento o reparación de las redes y acometidas internas correrán a cargo del USUARIO.

Así mismo, el SUSCRIPTOR o USUARIO no podrá efectuar ninguna modificación de la instalación sin la autorización previa de LA EMPRESA.

**CLÁUSULA 5.-. EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO DE GLP:** El servicio público domiciliario de GLP que LA EMPRESA suministre al SUSCRIPTOR y/o USUARIO final, será para uso exclusivo del mismo y no podrá revenderse ni facilitarse a terceras personas. En consecuencia, no se podrá hacer derivación alguna de las tuberías o accesorios instalados, salvo autorización, previa y escrita, de LA EMPRESA.

**CLÁUSULA 6- CESIÓN DEL CONTRATO.** En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión del contrato de servicio público domiciliario de GLP, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para la prestación de éste servicio.

Sin embargo, el antiguo propietario responderá solidariamente con el nuevo, de las obligaciones que con apoyo en este contrato se causen hasta la fecha en que le sea notificada la transferencia a LA EMPRESA.

**CLÁUSULA 7. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES Y TANQUES ESTACIONARIOS:** La propiedad de las instalaciones que se requieran para conectar el tanque estacionario, será de quien los hayas pagado y tanto su instalación y revisión estarán a su cargo.

Cuando el o los tanque (s) estacionario (s) sea (n) propiedad de la EMPRESA, éste será dejado en manos del SUSCRIPTOR a título de comodato y así se hará constar en documento separado, razón por la cual, el SUSCRIPTOR o USUARIO no podrán disponer del tanque estacionario a ningún título, ni entregar o restituir el tanque estacionario a persona distinta de la EMPRESA o de la persona autorizada por esta.

**Parágrafo:** Mientras dicho contrato se encuentre vigente, le está prohibido al SUSCRIPTOR o USUARIO, llenar los tanques estacionarios con GLP suministrado por otra compañía distinta de LA EMPRESA, salvo que LA EMPRESA le otorgue previamente su autorización para el efecto.

**CLÁUSULA 8. GARANTÍA:** LA EMPRESA, a su arbitrio podrá solicitar al SUSCRIPTOR pagaré en blanco con carta de instrucciones con el objeto de garantizar el valor del tanque estacionario dado en comodato, en la eventualidad que el tanque sea propiedad de LA EMPRESA.

## **Capítulo II. DE LA UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES.**

**CLÁUSULA 9.- MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES.** Corresponde al SUSCRIPTOR o USUARIO el mantenimiento de las instalaciones que permiten la conexión del tanque estacionario, excepto en los casos en que éstas últimas pertenezcan a LA EMPRESA. En todo caso, dichas labores de mantenimiento deberán ser efectuadas por personal debidamente certificado conforme lo indiquen las normas técnicas que resulten aplicables a la materia.

**Parágrafo:** Al momento de iniciar la prestación del servicio, LA EMPRESA solicitará al SUSCRIPTOR, que las instalaciones a través de las cuales se llevará a cabo la prestación del servicio de GLP, se encuentren certificadas o en su defecto solicitará la certificación de la mismas por parte de las empresas competentes para el efecto (debidamente registradas ante la ONAC o el ente que haga sus veces) y conforme lo dispongan las normas aplicables a la materia.

**CLÁUSULA 10.- REVISIÓN DE LAS REDES INTERNAS.** Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO lo solicite o cuando se presenten desviaciones significativas, LA EMPRESA efectuará la revisión de las instalaciones internas a fin de establecer si hay deterioro o un funcionamiento anómalo, y de ser el caso, hará las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación.

Cada cinco (5) años o en la oportunidad que indique la normatividad técnica que resulte aplicable, el SUCRIPTOR o USUARIO, llevará a cabo la certificación de las redes internas a través de las cuales se lleva a cabo la prestación del servicio, so pena, que LA EMPRESA proceda a la suspensión del mismo.

CLÁUSULA 11.- COBRO POR REPARACIONES O TRABAJOS. Todas aquellas labores ejecutadas por LA EMPRESA, relacionadas con la reparación, pruebas, traslados, etc, estarán a cargo del SUCRIPTOR o USUARIO, salvo que se trate de bienes o activos de propiedad de LA EMPRESA.

### **Capítulo III. SISTEMAS DE MEDICIÓN.**

CLÁUSULA 12.- MEDIDORES. En virtud que el tanque estacionario a través del cual se lleva a cabo la prestación del servicio, sirve a más de un USUARIO, cada instalación de servicio debe contar con un equipo de medición individual, el cual deberá cumplir con la norma técnica vigente y estar debidamente calibrado.

Tanto los medidores y las acometidas internas serán propiedad del USUARIO, sin embargo, los medidores deberán estar instalados en sitios de fácil acceso y en donde no se impida su lectura.

Parágrafo: El SUCRIPOR o USUARIO, podrá adquirir el medidor a quien bien tenga y LA EMPRESA deberá aceptarlo, siempre que reúna las características técnicas y cuente con su respectivo certificado de calibración.

CLÁUSULA 13. CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS MEDIDORES. No será obligación del SUCRIPTOR 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 SUCRIPTOR o USUARIO, pasado un periodo de facturación, no tomé las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, LA EMPRESA podrá hacerlo por cuenta del SUCRIPTOR o USUARIO.

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

CLÁUSULA 14. RETIRO PROVISIONAL DE MEDIDORES. LA EMPRESA podrá retirar temporalmente el equipo de medida instalado al SUCRIPTOR o USUARIO a fin de verificar su correcto funcionamiento y podrá suspender el servicio en el evento en que éste se oponga a dicho retiro. Cuando se presente el retiro del medidor por cualquier causa LA EMPRESA procurará instalar otro con carácter provisional mientras efectúa la revisión o reparación correspondiente.

### **Capítulo IV. DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES.**

CLÁUSULA 15. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA. Sin perjuicio de las que por vía general impongan las leyes, decretos, resoluciones o reglamentos, salvo los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, son obligaciones de LA EMPRESA, las siguientes:

15.1 La prestación continúa del servicio público de GLP, salvo cuando existan motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito, de orden técnico o económico. LA EMPRESA efectuará el suministro de GLP, previa solicitud del mismo por parte del SUCRIPTOR o USUARIO a LA EMPRESA, a través de los medios indicados para el efecto, dentro del plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas. Cuando los suministros de GLP obedezcan a un cronograma de entregas previamente acordado entre LA EMPRESA y el SUCRIPTOR o USUARIO, éstos se harán en las fechas allí establecidas.

Parágrafo: En caso que el productor de GLP no suministre dicho hidrocarburo a LA EMPRESA, por razones que le resulten imputables a este, ello se entenderá como un eximente de responsabilidad de LA EMPRESA y no se entenderá que con ello incumple su obligación de continuidad en el suministro.

15.2. Reconectar el servicio una vez hayan sido superadas las causas que dieron origen a la suspensión. La reconexión se hará a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago correspondiente o superado el hecho que dio origen a la suspensión.

- 15.3. Revisar la red interna antes de iniciar por primera vez la prestación del servicio y periódicamente con el fin de garantizar la seguridad y el correcto funcionamiento de todos los dispositivos que la conforman.
- 15.4. Prestar el servicio de suministro de GLP en tanques estacionarios que cumplan con las normas técnicas de fabricación vigentes
- 15.5. Medir y facturar el consumo, procurando que para ello se empleen instrumentos de tecnología adecuada. En su defecto facturar el servicio con base a los consumos promedios de los últimos seis (6) meses.
- 15.6. Facturar los consumos a cada usuario conforme las lecturas que registre el sistema de medición. Después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura al USUARIO, no se podrán cobrar los consumos de GLP no facturados por error u omisión de LA EMPRESA, salvo en los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR o USUARIO.
- 15.7. Entregar mensualmente las facturas de cobro, las cuales deben tener como mínimo la información suficiente para establecer con facilidad cómo se determinaron y valoraron los consumos, el valor que se debe pagar y los plazos que el SUSCRIPTOR o USUARIO tiene para ello.
- 15.8. Enviar las facturas de cobro a la dirección o sitio donde lo haya solicitado el SUSCRIPTOR o USUARIO, procurando que sean recibidas como mínimo con cinco (5) días calendario de anticipación a la fecha de su vencimiento.
- 15.9. Suspender el servicio, cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO no hubiese efectuado el pago consignado en la factura por concepto de consumos, cuando haya impedido el acceso al personal de LA EMPRESA a la verificación de medidores y consumos o cuando no haya realizado la revisión y certificación quinquenal de la red interna.
- 15.10. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo, las peticiones, quejas o recursos, sean estos verbales o escritos, que presente el SUSCRIPTOR o USUARIO.
- 15.11. Las demás que establezca la Ley o la Regulación.

CLÁUSULA 16. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO. Sin perjuicio de las que por vía general le impongan las leyes, decretos, resoluciones o reglamentos; son obligaciones del SUSCRIPTOR o USUARIO del servicio las siguientes:

- 16.1. Cancelar a LA EMPRESA los valores que ésta le cobre por el suministro de GLP y de acuerdo a los consumos efectivos.
- 16.2. Permitir a LA EMPRESA, que previo aviso, pueda entrar a inspeccionar, reparar o efectuar mantenimiento al o a los tanque (s) estacionario (s).
- 16.3. Ser responsable por el uso seguro del o de los tanque (s) estacionario (s) de acuerdo con las normas técnicas y de seguridad.
- 16.4. Efectuar a su cargo la revisión quinquenal a las instalaciones internas.
- 16.5. Informar inmediatamente a LA EMPRESA en caso de robo, pérdida o daños del o de los tanque (s) estacionarios.
- 16.6 Solicitar por los medios dispuestos por LA EMPRESA y con la debida antelación, las cantidades de GLP que requiera en virtud de la ejecución de este contrato.
- 16.7 Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas y de seguridad establecidas en el Reglamento Técnico, para el diseño, mantenimiento y construcción de las instalaciones de gas.
- 16.8 Mantener el o los tanque (s) y las zonas aledañas en perfecto aseo, libre de material combustible; cumplir con el mantenimiento de los equipos de seguridad tales como extintores, avisos de prevención etc.
- 16.9 Abstenerse de disponer del tanque estacionario a cualquier título, en caso que éste sea de propiedad de LA EMPRESA.
- 16.10 Facilitar el acceso al inmueble al personal designado por LA EMPRESA para la realización de reparaciones cuando a ello haya lugar.
- 16.11. Restituir el tanque estacionario a LA EMPRESA, cuando sea de propiedad de ésta, a la terminación del presente contrato por cualquier causa.
- 16.12. Acatar de manera inmediata las sugerencias de tipo técnico y de seguridad que formule LA EMPRESA con el fin de que las instalaciones internas garanticen la seguridad de la comunidad.
- 16.13. Abstenerse de usar el tanque estacionario, para que sea llenado por otro distribuidor de GLP, mientras se encuentre vigente el presente contrato.

- x16.14. Informar previamente a LA EMPRESA, de la realización de cualquier modificación que desee efectuar a la red interna.
- 16.15. Utilizar el servicio únicamente para el inmueble y clase de servicio para el cual se contrató.
- 16.16. Contratar exclusivamente con firmas calificadas y certificadas, la construcción o instalación de la red interna o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas y trabajos de mantenimiento o adecuación, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.
- 16.17. Permitir la revisión de los sistemas de medición y la lectura periódica de los consumos y destinar su ubicación en sitios de fácil acceso.
- 16.18. Pagar los valores a que haya lugar por concepto de reconexión del servicio.
- 16.19. Permitir el reemplazo del medidor cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos, o su retiro cuando se considere necesario para la verificación del mismo.
- 16.20. Informar sobre cualquier irregularidad o inconsistencia que refleje la factura de cobro del servicio.
- 16.21. Las demás que establezca la ley o la Regulación.

### **Capítulo V. DE LAS FACTURAS.**

CLÁUSULA 17.- PRECIO. - El precio por el GLP suministrado es el establecido por LA EMPRESA, conforme al régimen tarifario establecido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG y el cual podrá variar según el municipio donde lleve a cabo la prestación del servicio. El precio será dado a conocer de manera anticipada al SUSCRIPTOR o USUARIO, mediante la publicación en un diario de amplia circulación que se llevará a cabo a más tardar los días quince (15) de cada mes, en los términos establecidos en el artículo 6 de la Resolución CREG 001 de 2009 o aquella que la modifique o sustituya.

CLÁUSULA 18.- CONTENIDO DE LAS FACTURAS. - La factura, sólo incluirá valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio (consumos) o los expresamente autorizados conforme a la ley o a lo convenido con el SUSCRIPTOR o USUARIO.

En todo caso, las facturas que expida LA EMPRESA contendrán como mínimo la siguiente información:

- a) Nombre de la empresa y NIT.
- b) Nombre del SUSCRIPTOR, dirección del inmueble receptor del servicio y valor.
- c) Dirección de prestación del servicio.
- d) Lectura actual y anterior utilizadas para determinar el consumo facturable.
- e) Periodo de facturación.
- f) El consumo de los seis (6) periodos anteriores o el promedio de los mismos.
- g) El valor total a pagar y la fecha de pago.
- h) Fecha de suspensión del servicio en caso de no pago de la factura.
- i) Números de teléfono de la oficina de atención de quejas, reclamos, emergencias y pedidos.

CLÁUSULA 19. OPORTUNIDAD Y SITIO DE ENTREGA. – Es derecho del SUSCRIPTOR o USUARIO recibir oportunamente la factura y así mismo LA EMPRESA se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma. El hecho de no recibir la factura no libera al SUSCRIPTOR o al USUARIO de la obligación de atender su pago, por lo cual, deberá realizar los trámites pertinentes para la obtención de una copia de la misma.

CLÁUSULA 20. PERIODO DE FACTURACIÓN. El periodo de facturación será mensual. Cualquier cambio en el periodo de facturación, deberá ser informado previamente al USUARIO a través de la factura.

CLÁUSULA 21. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE: LA EMPRESA Y EL SUSCRIPTOR o USUARIO, tienen derecho a que los consumos se midan, a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al USUARIO.

Cuando no sea posible tomar la lectura por circunstancias ajenas a LA EMPRESA para la facturación del consumo del periodo se utilizará el promedio calculado sobre los consumos normales de los seis (6) periodos anteriores.

Parágrafo: LA EMPRESA facturará de manera individual el volumen de GLP consumido por cada uno de los usuarios que se sirven del mismo tanque estacionario.

## **Capítulo VI. SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO.**

CLÁUSULA 22.- SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO. Podrá suspenderse el servicio cuando lo solicite el SUSCRIPTOR o USUARIO, siempre y cuando, convenga en ello LA EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados.

CLÁUSULA 23.- SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO. No es falla en la prestación del servicio, la suspensión que LA EMPRESA haga para: i) Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno al SUSCRIPTOR o USUARIO, ii) Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble, y, iii) Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia.

CLÁUSULA 24.- SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. LA EMPRESA procederá a suspender el servicio por incumplimiento del contrato por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO, en los siguientes casos:

- 24.1. Por falta de pago de la factura dentro del plazo máximo establecido para el efecto.
- 24.2. Por efectuar una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
- 24.3. Por realizar modificaciones en la instalación o hacer conexiones externas sin la autorización previa de LA EMPRESA.
- 24.4. Por dañar o retirar los equipos de medida
- 24.5. Por impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas y los equipos de regulación y medición.
- 24.6. Por no ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación a las instalaciones cuando así se requiera por razones técnicas o de seguridad.
- 24.7. Por no realizar la inspección y certificación quinquenal de las redes internas.

Parágrafo: Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

CLÁUSULA 25.- TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO. LA EMPRESA podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio por una cualquiera de las siguientes causales

- 25.1.- Por mutuo acuerdo de las partes, siempre que los terceros a quien afecte convengan en ello.
- 25.2. Por suspensión del servicio por un periodo continuo o superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes o en interés del servicio.
- 25.3. Por haber hecho conexiones fraudulentas o se adulteren medidores, sin perjuicio de las acciones y sanciones penales que estos hechos ameriten.
- 25.4. Cuando se presente reincidencia en la reconexión del servicio suspendido, sin haber eliminado la causal que dio origen a la suspensión.
- 25.5. Por la demolición del inmueble.
- 25.6. Por parte del SUSCRIPTOR cuando LA EMPRESA incurra en falla en la prestación del servicio de manera reiterada.
- 25.7. Por el uso del tanque para ser suministrado con GLP de otro Distribuidor.
- 25.8. Cuando las instalaciones no cumplan con las normas técnicas y las condiciones para prestar el servicio en forma segura.
- 25.9. Por vencimiento del término inicialmente pactado o de cualquiera de sus prorrogas.
- 25.10. Por los demás motivos establecidos en la ley o en este contrato.



Parágrafo 1: Si el presente contrato termina por cualquier causa, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO deberá proceder a la restitución del tanque estacionario dejado en comodato, cuando este sea de propiedad de la EMPRESA, a más tardar dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la fecha en que se haga efectiva la terminación.

Parágrafo 2: El corte del servicio implica la terminación definitiva del contrato de servicio público.

#### **Capítulo VII. DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.**

CLÁUSULA 26.- OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS. LA EMPRESA dispone de una Oficina de Peticiones Quejas y Recursos, a través de la cual se atienden, tramitan y resuelven las peticiones de los SUSCRIPTORES o USUARIOS dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación.

CLÁUSULA 27- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. - El SUSCRIPTOR o USUARIO tendrá derecho a presentar quejas, peticiones o recursos a LA EMPRESA cuando a bien tenga hacerlo. Estas se podrán presentar sin formalidad alguna, sin embargo, el SUSCRIPTOR o USUARIO deberá informar por lo menos el nombre o dirección del inmueble, de manera que pueda identificarse correctamente el predio al cual corresponde la reclamación.

CLÁUSULA 28- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y PETICIONES. Las quejas y peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito en la sede principal de la empresa o en cualquiera de sus agencias o a través de la línea de servicio al cliente. 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. Sin embargo, el SUSCRIPTOR o USUARIO, podrá, de igual manera, remitir su petición, queja o recurso por medio de correo electrónico [servicioalcliente@unigas.com.co](mailto:servicioalcliente@unigas.com.co).

Las peticiones o recursos se tramitarán conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994 y las normas que lo modifiquen y reformen.

Para recurrir el USUARIO deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos.

Parágrafo: En ningún caso procederán reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA.

CLÁUSULA 29.- TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS: Para responder las quejas, peticiones y recursos, LA EMPRESA tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término y salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR o USUARIO auspició la demora o que se requirió de la práctica de pruebas, (30 días hábiles), se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable.

CLÁUSULA 30.- RECURSO DE APELACIÓN: El recurso de apelación solo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición y se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

CLAUSULA 31.- 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 y en los términos que establezca la Ley.

#### **Capítulo VIII. DURACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.**

CLÁUSULA 32.- VIGENCIA DEL CONTRATO. - El presente contrato tendrá una duración de \_\_\_\_\_ y se podrá dar por terminado, antes del plazo establecido, por las causales expresamente estipuladas en la cláusula siguiente.

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

CLÁUSULA 33.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO. - Podrá ponerse fin al contrato, por una de las siguientes causas:

- a.- Por mutuo acuerdo de las partes.
- b.- Por las causales relativas a la terminación y corte del servicio.
- c.- Por grave incumplimiento de las obligaciones a cargo de las partes.
- d.- Por los demás motivos establecidos en la Ley o en este contrato.

CLÁUSULA 34.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO. - Cualquier modificación que se introduzca al contrato por parte de LA EMPRESA, siempre que no constituya abuso de la posición dominante, se entenderá incorporado al mismo y deberá ser notificado en la factura o a través de medios de amplia circulación, dentro de los quince días (15) comunes siguientes a la fecha en la cual se efectúen. Ante la modificación, el SUSCRIPTOR tendrá derecho a terminar de manera inmediata el presente contrato si no estuviere de acuerdo con ella.

#### **CAPITULO IX-EMERGENCIAS.**

CLÁUSULA 35- En caso de presentarse una emergencia derivada de la ejecución del presente contrato, SUSCRIPTOR o USUARIO deberá dar aviso inmediato a LA EMPRESA al teléfono indicado en las facturas. La EMPRESA a través de personal calificado procederá a su atención en el menor tiempo posible.

#### **CAPITULO X. DE LAS DISPOSICIONES FINALES**

CLÁUSULA 36.- AUTORIZACIÓN PARA VERIFICACIÓN, REPORTE DE INFORMACIÓN A LAS CENTRALES DE RIESGO Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. EL SUSCRIPTOR, con la firma del presente contrato autoriza a LA EMPRESA para obtener de cualquier fuente, todo cuanto considere necesario respecto a su trayectoria comercial y antecedentes económicos y financieros e igualmente para reportarlo a las bases de datos o registro de deudores por el incumplimiento de las obligaciones de carácter pecuniario derivadas del presente contrato.

De igual manera, EL SUSCRIPTOR de conformidad con la previsto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, autoriza de manera voluntaria a LA EMPRESA para dar tratamiento y uso de sus datos personales, conociendo que los mismos serán utilizados por LA EMPRESA para dar cumplimiento a las obligaciones contraídas en virtud de la celebración del presente contrato, así como, para: i) proporcionar los servicios y productos, ii) usar la información con la finalidad de promocionar los productos, servicios y ofertas, por medios físicos o a través de la página web u otros medios usados para el efecto, iii) remitir información de tipo comercial sobre los productos y servicios ofrecidos por LA EMPRESA, iv) envío de comunicaciones relacionadas con los productos, servicios, ofertas, promociones, alianzas, estudios, concursos, entre otros, v) informar sobre nuevos productos o servicios que tengan directa relación con el presente contrato, vi) evaluar la calidad de los productos y servicios suministrados por LA EMPRESA, vii) efectuar actividades de cobranza en relación con obligaciones contraídas por el SUSCRIPTOR y viii) realizar estudios internos de mercadeo y conductas de consumo de los suscriptores y/o usuarios, sin perjuicio de que pueda ejercer en cualquier momento los derechos que le asisten a conocer, actualizar, rectificar, solicitar la supresión de sus datos personales y conocer la política de tratamiento de los mismos a través de los canales de atención destinados para ello por parte de LA EMPRESA.

CLÁUSULA 37.- NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO. Este contrato se rige por la Ley 142 de 1994 o aquella que la modifique o sustituya, por las Resoluciones expedidas sobre la materia por parte de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, por el Código de Comercio y demás normas concordantes.



Para constancia de lo anterior se firma por las partes, hoy \_\_\_\_\_ (\_\_\_) de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

LA EMPRESA

EL SUSCRIPTOR

UNIGAS COLOMBIA S.A. E.S.P

\_\_\_\_\_  
Nombre:  
C.C.  
Representante Legal:  
NIT: