

## LINEAMIENTO 2024-LINGG-132

JUNIO 19 DE 2024

### **Lineamiento Condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público de gas combustible de empresas públicas de Medellín E.S.P.**

#### **CONSIDERACIONES**

1. Que de acuerdo con la Ley 142 de 1994, el contrato de condiciones uniformes contiene las estipulaciones que rigen la relación de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios con los usuarios.
2. Que el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, establece que los usuarios tienen derecho a *“Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.”*
3. Que, de igual forma, el artículo 146 de la citada ley determina, con respecto a la medición del consumo y el precio en el contrato, que *“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 suscriptor o usuario. (...)”*
4. Que el artículo 149 de la misma ley dispone que *“Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.”*



5. Que, seguidamente, en el artículo 150 señala *“Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.”*
6. Que la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG, mediante Resolución No. 105 007 DE 2024 del 30 enero de 2024 dispuso la modificación transitoriamente los artículos 37 y 38 de la Resolución CREG 108 de 1997, en cumplimiento a lo dispuesto en providencia proferida el 24 de marzo de 2023 por la Sección Primera, Sala de lo Contencioso Administrativo del Consejo de Estado, que resolvió recurso de súplica confirmando la decisión de suspender de forma provisional “los efectos del aparte” contenido en el párrafo 1 del artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997, señalando que es responsabilidad de la CREG establecer los criterios técnicos y el porcentaje de desviación significativa
7. Que por las consideraciones mencionadas se hace necesario modificar el contrato de condiciones uniformes del servicio y gas combustible para ajustarlas a las condiciones establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas en cumplimiento de la providencia del Consejo de Estado.
8. Que con el fin de garantizar el establecimiento de los derechos y obligaciones del usuario y de EPM como prestador del servicio de Gas Combustible, y de mantener actualizadas las disposiciones en materia contractual al respecto de la prestación del servicio, es necesario expedir un lineamiento para el proceso “relacionamiento con clientes/usuarios”, y derogar el LINEAMIENTO 2022-LINGG-86.

## LINEAMIENTO

### **Condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público de gas combustible de empresas públicas de Medellín e.s.p del proceso de ventas**

Se establecen las disposiciones generales del mismo, las condiciones para la prestación del servicio, la instalación, mantenimiento, reposición, control y funcionamiento de sistemas de medición, los derechos y obligaciones de las partes, la determinación del consumo, suspensión corte y restablecimiento del servicio, y el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos y recursos. Lo anterior como se indica en el anexo Contrato de Condiciones Uniformes del servicio público domiciliario de Gas Combustible.

Dado en Medellín, en JUNIO 19 DE 2024

**GERENTE GENERAL**

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'John Alberto Maya Salazar', is written over a vertical line.

**JOHN ALBERTO MAYA SALAZAR**

## ANEXO

### CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE GAS COMBUSTIBLE DE EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P

<b>TABLA DE CONTENIDO CAPÍTULO I</b> .....	<b>9</b>
OBJETO .....	9
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>10</b>
DISPOSICIONES GENERALES .....	10
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>12</b>
DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	12
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>16</b>
INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, REPOSICIÓN, CONTROL Y .....	
FUNCIONAMIENTO DE SISTEMAS DE MEDICIÓN.....	16
<b>CAPÍTULO V</b> .....	<b>18</b>
DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES .....	18
<b>CAPÍTULO VI</b> .....	<b>27</b>
DE LA FACTURA .....	27
<b>CAPÍTULO VII</b> .....	<b>29</b>
DETERMINACIÓN DEL CONSUMO.....	29
<b>CAPÍTULO VIII</b> .....	<b>49</b>
SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO .....	49
<b>CAPÍTULO IX</b> .....	<b>54</b>
CORTE DEL SERVICIO, REINSTALACIÓN DEL SERVICIO Y TERMINACION DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES .....	54
<b>CAPÍTULO X</b> .....	<b>56</b>
Falla Y Responsabilidad de las Redes EN LA PRESTACIÓN del Servicio ....	56

<b>CAPÍTULO XI</b> .....	<b>57</b>
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES...	57
<b>CAPÍTULO XII</b> .....	<b>60</b>
DE LAS DISPOSICIONES FINALES .....	60

## CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE DE EPM

### DEFINICIONES

Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación de los servicios del servicio de gas combustible.

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

**Acción penal:** ejercicio mediante el cual EPM, en calidad de víctima, interpone denuncias o querellas ante la *Fiscalía General de la Nación por la eventual comisión de un delito por parte de un servidor público o de cualquier persona. Las denuncias incluyen el delito de defraudación de fluidos, sin embargo, la empresa se reserva el derecho de interponer denuncias por delitos adicionales que se configuren en cada caso particular.*

**Acometida de gas:** 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. (Art. 14.1 Ley 142 de 1994; Decreto 1555 de 1990 del Departamento Nacional de Planeación).

**Acometida irregular, conexión no autorizada o fraudulenta:** cualquier mecanismo clandestino que genere una desviación total o parcial del flujo de gas natural desde la red externa, ya sea a través de la acometida, anillo o elevadores, evitando el paso del gas a través del sistema de medición. Esta condición implica



la conducta típica de defraudación de fluidos que se describe en el Artículo 256 de la Ley 599 de 2000 - Código Penal Colombiano.

**Acta de verificación:** documento de carácter consecutivo en el que EPM hacen constar el estado, las características, los sellos de seguridad y el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición del consumo.

**Adulteración de sistemas de medición:** se considera adulteración de sistemas de medición cualquier irregularidad inducida sobre el elemento de medición que altere sus condiciones originales de fabricación y que incida sobre el registro de gas natural. Podrán ser consideradas irregularidades:

- Adición de cualquier tipo de sustancias químicas, orgánicas o de cualquier otro elemento extraño que alteren los mecanismos internos del medidor.
- Devolución de dígitos del odómetro para disminuir sistemáticamente el consumo de gas natural.
- Intervención sobre el visor (tapa del odómetro) o cualquier elemento interno del medidor que altere las condiciones de fabricación (diafragma, piñones, dígitos de registro).
- Utilización de medidores no homologados ni calibrados.
- Manipulación o falsificación de sellos de seguridad o cualquier otro elemento externo del sistema de medición como son: tornillos, sellos de plástico, sellos de latón, sellos de calibración, entre otros.

**Aforo:** sumatoria de las capacidades nominales de todos los artefactos a gas que se encuentren instalados o susceptibles de ser conectados y de las potencias asignadas a las salidas disponibles dentro del inmueble, salvo equipos que se encuentren deteriorados o cuando se pruebe por parte del USUARIO que no están operando. En casos que los equipos encontrados en sitio no tengan identificación de placas técnicas, EPM realizará (i) una búsqueda en Internet de equipos similares de acuerdo con las fotografías debidamente tomadas en terreno o (ii) una consulta de los documentos de diseño entregados al momento del contratar el servicio o la consulta de los resultados de última revisión periódica de la instalación.

Para los eventos de desviaciones de consumo y de anomalías detectadas en el centro de medición, se podrá considerar como aforo la toma de tres (3) lecturas reales incluyendo las tomadas para la facturación del usuario.

**Consumo:** Es el volumen de gas que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, afectado por los factores de corrección aplicables, cuyo cálculo está sustentado en el procedimiento



establecido en la Resolución CREG 127-2013 “Por la cual se modifica el Anexo General de la resolución CREG 067 de 1995 mediante la que se adoptó el código de Distribución de Gas Combustible por Redes” o cualquier otra disposición que lo modifique.

**Comercialización:** actividad consistente en la compra de gas y/o de capacidad de transporte en el mercado primario y/o en el mercado secundario y su venta con destino a otras operaciones en dichos mercados, o a los usuarios finales. En el caso de la venta a los usuarios finales también incluye la intermediación comercial de la distribución de gas, conforme a lo señalado en la Resolución CREG 089 de 2013 o a la normatividad que la modifique o sustituya.

**Corte:** desinstalación del sistema de medición y la acometida en terreno, causada por la pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, en las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos de Gas combustible, y en las demás disposiciones vigentes que rigen la materia.

**Centro de Medición de Gas:** conjunto de elementos conformado básicamente por el medidor de gas, el regulador de presión y la válvula de corte general.

**Desviación significativa:** para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan en este contrato.

**Defraudación de fluidos:** hecho punible tipificado en el Artículo 256 del Código Penal y definido por este así: El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

**Equipo de Medida o Medidor:** dispositivo destinado a la medición o registro del consumo de gas combustible.

**Factor de consumo:** es el factor aplicado a las diferencias de lecturas para calcular el valor real de consumo a facturar. El factor de consumo es una variable que resulta de la multiplicación de los factores de corrección por presión ( $k_p$ ), el

factor de corrección por temperatura ( $k_t$ ) y el factor de corrección por compresibilidad ( $F_{pv}$ ), que, para presiones inferiores a 7 bares en el medidor del usuario, se considerará 1. Las fórmulas para el cálculo del factor de consumo se encuentran en la Resolución CREG 033 de 2015 (artículo 13)

**Factura de servicios públicos:** es la cuenta que una empresa prestadora de servicios públicos entrega o remite al USUARIO, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos. (Artículo 14.9 de la Ley 142 de 1994).

**Instalación Preconectada:** instalación perteneciente a un proyecto residencial nuevo, en donde el constructor dejó instalados el medidor y por lo menos un gasodoméstico (cocción o calentamiento), con el fin de facilitar al USUARIO el acceso al servicio de gas natural.

**Líneas matrices:** sistemas de tuberías exteriores o interiores a la edificación (en este último caso, ubicadas en las áreas comunes de la edificación), que forman parte de la instalación para suministro de gas donde resulte imprescindible ingresar a las edificaciones multiusuario con objeto de acceder a los centros de medición. Están comprendidas entre la salida de la válvula de corte en la acometida de la respectiva edificación multiusuario y los correspondientes medidores individuales de consumo.

**Petición:** es una actuación por medio de la cual EL USUARIO solicita información a una persona prestadora de servicios públicos domiciliarios de gas natural combustible.

**Queja:** es el medio por el cual EL USUARIO 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 del USUARIO con el objeto de que una persona prestadora de servicios públicos revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos, y tome una decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Reconexión:** restablecimiento del servicio a un inmueble al cual se ha efectuado la suspensión. Da lugar al cobro de un derecho por este concepto. (Resolución CREG 108 de 1997).



**Recuperación de Gas:** valor de gas que un USUARIO ha consumido y no ha cancelado por causa de un registro parcial de los equipos de medida, aumentos en la presión de servicio no notificados a EPM o ausencia de registro, y que EPM tiene derecho a cobrar, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 150 de la ley 142 de 1994, el Concepto Unificado 034 de junio 2019 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y el Concepto 566 de octubre de 2019 de la misma autoridad.

**Recurso:** solicitud del USUARIO con el objeto de que un prestador de servicios públicos revise mediante una actuación preliminar y tome una decisión final o definitiva del asunto, en un todo, de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice EPM procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

**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. (Art. 14.16 Ley 142 de 1994).

**Red local:** es el conjunto de redes que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad, del cual se derivan las acometidas de los inmuebles. (Art. 14.17 Ley 142 de 1994).

**Revisión periódica:** es la inspección obligatoria de la instalación interna de gas, realizada por un organismo de inspección acreditado, dentro de los plazos mínimo y máximo definidos en la resolución CREG 059 de 2012 o la normatividad que la modifique o sustituya.

**Reinstalación:** restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha efectuado su corte y subsanado las causas que la originaron. Da lugar al cobro de un derecho por este concepto por parte de EPM. (Resolución CREG 108 de 1997).

**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. (Art. 14.28 Ley 142 de 1994).

**Sistema de Medición:** Sistema que comprende el módulo de medición, todos los dispositivos auxiliares y adicionales, y cuando sea apropiado, un sistema de soportes documentales asegurando la calidad y la trazabilidad de los datos.

**Suspensión:** interrupción temporal del servicio respectivo, por alguna de las causales previstas en la ley 142 de 1994, en sus decretos reglamentarios, en las demás normas concordantes o en el presente contrato. Haya o no suspensión EPM puede ejercer todos los derechos que las leyes y el presente contrato le conceden para el evento del incumplimiento.

**Usuario:** persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien sea como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último se le denomina también consumidor. (Artículo 14.33 de la Ley 142 de 1994).

**Usuario potencial:** persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en USUARIO del servicio público domiciliario de gas combustible (Artículo 30 de la Resolución CREG 123 de 2013).

**Usuario teledicado:** Los usuarios telededicados hacen parte del ciclo de facturación número 21 y adicional al medidor de volumen (elemento primario), cuentan con equipos de medición de presión y temperatura (elementos secundarios) para el cálculo en tiempo real del consumo de gas natural a través de unidades correctoras de volumen (elemento terciario).

## CAPÍTULO I

### OBJETO

**CLÁUSULA 1 OBJETO DEL CONTRATO:** el presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales Empresas Públicas de Medellín E.S.P; en adelante EPM, identificada con NIT 890904996-1, prestan el servicio público domiciliario de gas combustible entendido como 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. El servicio de gas combustible se prestará a cambio de un precio en



dinero, que se fijará según las tarifas vigentes, y de acuerdo con el uso que se dé al servicio, a los clientes, suscriptores, usuarios o propietarios de inmuebles, en adelante EL USUARIO, quien al beneficiarse del servicio de gas combustible que prestan EPM, acepta y se acoge a todas las disposiciones aquí definidas.

**CLÁUSULA 2 NUEVOS SERVICIOS:** cuando EPM instale un nuevo servicio a un inmueble, el valor de este será responsabilidad exclusiva de quien lo solicite. Para garantizar su pago, EPM podrán exigir directamente las garantías previstas en sus decretos internos y en este contrato, a menos que el solicitante sea el mismo propietario o poseedor del inmueble, evento en el cual el inmueble quedará afecto al pago.

En este caso, EPM determinará la cuantía y la forma de dichas garantías de conformidad con la reglamentación contenida en sus decretos internos, excepto las instalaciones en las cuales la red sea propiedad de EPM “Red Arrendada”.

## CAPÍTULO II

### DISPOSICIONES GENERALES DE LAS PARTES DEL CONTRATO Y REGIMEN LEGAL

**CLÁUSULA 3 EXISTENCIA DEL CONTRATO:** existe contrato de servicios públicos desde que EPM define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza o pretende utilizar un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la normatividad que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios o por aquella especialmente establecida por EPM para la conexión al respectivo servicio, y el servicio queda efectivamente instalado por EPM o avalada por EPM la instalación realizada por un tercero, en los eventos en que su instalación hubiese sido contratada particularmente. Este contrato se entiende celebrado a término indefinido. EPM sólo podrá ponerle fin por las causales previstas en la ley y en este contrato.

**CLÁUSULA 4 EJECUCIÓN DEL CONTRATO:** el presente contrato entrará en ejecución una vez el USUARIO reciba la prestación del servicio objeto de este contrato.

**CLÁUSULA 5 PARTES DEL CONTRATO:** son partes del contrato EPM y el USUARIO, o aquél a quien este último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal. Una vez celebrado el contrato, serán solidarios en



los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble o de la parte de este dónde se preste el servicio; los poseedores o tenedores, en cuanto a beneficiarios del contrato y, por lo tanto, usuarios. (Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 18 de la Ley 689 de 2001).

**CLÁUSULA 6 CAPACIDAD DEL USUARIO PARA CONTRATAR:** cualquier persona mayor de edad, capaz de contratar que habite o utilice a cualquier título un inmueble, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de gas combustible y ser parte del presente contrato.

**CLÁUSULA 7 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** EPM conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 usarán los datos personales obtenidos con motivo de la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible para los fines dispuestos en este contrato y acorde con el lineamiento que para el efecto promulgaron. El tratamiento de esta información para fines diferentes a los vinculados con la prestación del servicio deberá ser previamente informado y autorizado por el USUARIO, titular del dato.

EPM, como entidad socialmente responsable, adoptan las medidas de seguridad previstas en la ley y en las normas técnicas internacionales con el objetivo de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los usuarios contenida en bases de datos, independiente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida.

**CLÁUSULA 8 CESIÓN DEL CONTRATO:** habrá cesión del contrato por voluntad del USUARIO; además, salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del presente contrato, cuando haya enajenación del bien al que se le suministra el servicio. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

**PARÁGRAFO.** Cuando el inmueble cambie de propietario, el USUARIO deberá avisar a EPM para la respectiva actualización de la información.

**CLÁUSULA 9 PLAZO:** este contrato se entiende celebrado a término indefinido. LAS PARTES podrán ponerle fin por las causales previstas en él y en la normativa que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios del Gas.

**CLÁUSULA 10 SOLIDARIDAD:** Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos del presente contrato.



Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen y se formalice ante EPM la garantía, para los cual deberá diligenciar un formato que se entregará gratuitamente en las oficinas de Servicio al Cliente de EPM y también estará disponible en la dirección electrónica [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co).

**PARÁGRAFO.** EPM deberá suspender el servicio de gas combustible al predio en el cual el USUARIO haya dejado de pagar oportunamente los servicios de conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 y, de no hacer tal suspensión, se romperá la solidaridad prevista en el inciso primero de la presente cláusula.

**CLÁUSULA 11 ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** el Área geográfica en la cual EPM ofrece prestar el servicio público de gas combustible comprende principalmente el Municipio de Medellín, los municipios del Área Metropolitana del Valle de Aburrá y los municipios del Departamento de Antioquia. También podrán prestar el servicio en cualquier lugar del territorio colombiano y eventualmente en cualquier país extranjero.

**CLÁUSULA 12 PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS:** la propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien haya pagado por ella, salvo en cuanto sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. En virtud de lo anterior, EL USUARIO no queda eximido de las obligaciones resultantes del presente contrato que se refieran a esos bienes. (Artículo 135 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que las complementen, modifiquen o sustituyan).

**CLÁUSULA 13 AUTORIZACIONES PARA CONSULTA- REPORTE Y COMPARTIR INFORMACIÓN:** En cumplimiento a lo dispuesto en la ley 1266 de 2008 o las que lo modifiquen, aclaren o sustituyan, solo cuando el USUARIO haya manifestado su consentimiento expreso y escrito, EPM podrá trasladar a una entidad que maneje o administre centrales de riesgo, la información sobre el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias. Dicho consentimiento será manifestado por el USUARIO en documento independiente de este contrato.

En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente artículo no será causal para que EPM niegue la prestación del servicio. No se entenderá que el consentimiento del anterior USUARIO, respecto de la vinculación para efectos del reporte a las centrales de riesgo, se extiende al usuario frente al cual opera la cesión del contrato.

## CAPÍTULO III

### DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**CLÁUSULA 14 CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** EPM prestará el servicio de gas combustible dentro de sus posibilidades técnicas y económicas, bajo la modalidad de residencial y no residencial, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas en la ley.

Una vez presentada la solicitud por parte del USUARIO potencial, ésta será resuelta dentro los 15 días hábiles contados desde la fecha de su presentación, a menos que se requiera de estudios especiales para autorizar la conexión, en cuyo caso el distribuidor dispondrá de un plazo de tres (3) meses para realizar la conexión. Una vez el USUARIO adelante ante EPM el trámite de conexión a la Red, o en su representación el comercializador, si no se manifiesta explícitamente el comercializador en la solicitud, se entenderá que el USUARIO ha seleccionado a EPM como su comercializador.

Los aspectos relativos a la conexión y el procedimiento para efectuarla, así como los requerimientos técnicos, se regirán por el reglamento técnico de redes internas de gas o normas que lo aclaren, modifiquen o replacen, y las normas que adopte o definan EPM.

**PARÁGRAFO 1.** Para la solicitud del servicio por primera vez, el USUARIO potencial deberá tramitar ante EPM el formulario respectivo, adjuntando los documentos que identifiquen al USUARIO potencial, al inmueble, y las condiciones especiales de suministro, si las hubiere. Así mismo para la legalización del servicio, EPM verificará el cumplimiento de los requisitos técnicos y legales.

**PARÁGRAFO 2.** EPM podrá cobrar las siguientes actividades asociadas con el servicio de conexión: el suministro y calibración del equipo de medición, el suministro de los materiales de la acometida, la ejecución de las obras de conexión, la certificación y cualquier otro que pueda llegar a generarse en ejecución del presente contrato. Cuando el constructor de un condominio, urbanización o copropiedad de tipo residencial o no residencial haya pagado a EPM los respectivos cargos asociados a la conexión, EPM no podrá cobrar de nuevo a los usuarios por estos conceptos.

**PARÁGRAFO 3.** La conexión a la red de la acometida deberá ser efectuada por EPM o personal autorizado por estas.

**CLÁUSULA 15 CARGO POR CONEXIÓN:** de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 136 de la Ley 142 de 1994, EPM podrá exigir, de acuerdo con las condiciones



uniformes, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato, pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el USUARIO cumpla las suyas.

**PARÁGRAFO.** Para las instalaciones preconectadas los cobros de valores por cargos de conexión se realizarán en el periodo inmediatamente siguiente en el que EPM tengan conocimiento del uso del servicio por parte del USUARIO, esto es cuando el medidor registre consumos o por información entregada por el mismo USUARIO.

**CLÁUSULA 16 SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO Y FACTIBILIDAD DE PUNTOS DE CONEXIÓN ANTE EL OPERADOR DE RED:** EPM ofrecerá, de ser factible, al USUARIO potencial un punto de conexión cuando este lo solicite y garantizará el libre acceso a la red. El operador de red deberá estudiar la solicitud, sin perjuicio de quien la presente. Cuando el USUARIO potencial no haga la solicitud directamente, el solicitante deberá acreditar que representa al Usuario Potencial, mediante comunicación suscrita por este.

Como parte de la solicitud se deberá informar al operador de red la localización del inmueble y la potencia máxima requerida al que desea conectarse.

**CLÁUSULA 17 EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONEXIÓN:** las obras de infraestructura asociadas a la red interna de gas, requeridas por el USUARIO potencial para disfrutar del servicio, deberán ser realizadas bajo su responsabilidad, previa aprobación del diseño respectivo por parte de EPM. No obstante, previo acuerdo entre el USUARIO potencial y EPM, ésta podrá ejecutar las obras de conexión. En este caso se acordarán los cargos a que hubiere lugar.

Las instalaciones internas de gas son responsabilidad del USUARIO potencial y deberán cumplir las condiciones técnicas establecidas en los reglamentos técnicos adoptados por las autoridades competentes. El cumplimiento de dichos reglamentos será certificado por Organismos acreditados por las entidades competentes.

Las redes de distribución que se requieran para la conexión del USUARIO potencial al servicio serán responsabilidad de EPM. No obstante, cuando para éstas no sea viable económicamente construir tales redes con la oportunidad requerida por el Usuario, las obras podrán ser desarrolladas por éste, cumpliendo siempre con la regulación y normas técnicas pertinentes y las especificaciones de diseño definidas por EPM.

**CLÁUSULA 18 PUESTA EN SERVICIO:** previo a la puesta en servicio de una conexión, EPM verificará que la acometida y en general todos los equipos que hacen



parte de la conexión del USUARIO potencial, cumplan con las normas técnicas exigibles, mediante una certificación expedida por un organismo acreditado y que la operación de sus equipos no deteriorará la calidad de la potencia suministrada a los demás usuarios.

El USUARIO potencial coordinará con EPM la realización de pruebas y maniobras que se requieran para la puesta en servicio de la conexión, de conformidad con lo descrito por la normatividad vigente.

EPM podrá exigir, previa sustentación, el cumplimiento de un procedimiento de homologación y/o los protocolos de pruebas de los diferentes equipos a instalar por el USUARIO potencial, o por la ampliación de la capacidad de un USUARIO existente.

**CLÁUSULA 19 NEGACIÓN DE LA CONEXIÓN AL SERVICIO:** EPM podrá negar la solicitud de conexión del servicio, entre otras, por las siguientes razones:

- a. Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en este contrato.
  - Por encontrarse el inmueble por fuera del área de prestación del servicio.
  - Por razones de disponibilidad técnica.
- b. Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
- c. Por impedimento de tipo normativo o regulatorio que no le permita a EPM, prestar el servicio en determinadas zonas.

**PARÁGRAFO 1.** EPM notificará, de manera escrita, la negación de la conexión del servicio al solicitante, indicando las razones para ello. Contra este acto, procede el recurso de reposición ante EPM y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

**CLÁUSULA 20 RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CONEXIÓN AL SERVICIO:** EPM podrá rechazar la solicitud de conexión del servicio, entre otras, por las siguientes razones:

- a. Cuando no existan redes internas en el inmueble solicitante



- b. Cuando las instalaciones internas del inmueble no cumplan con las condiciones de seguridad o no cuenten con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto expedido por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, según lo dispuesto en la regulación vigente.
- c. Cuando el solicitante del servicio es un antiguo suscriptor o usuario que no ha pagado o asegurado el pago de las deudas contraídas por el servicio anterior.
- d. Cuando existan deudas pendientes de pago, derivadas de la prestación del servicio. . (ya sea por parte del solicitante o en la instalación para la cual solicita el servicio)

**PARÁGRAFO.** EPM comunicará, de manera escrita, el rechazo de la conexión del servicio al solicitante, indicando las razones para ello. Contra este acto, no procede ningún recurso. No obstante, una vez el USUARIO subsane el pendiente, motivo del rechazo, podrá gestionar una nueva solicitud.

**CLÁUSULA 21 FINANCIACIÓN Y/O CRÉDITO DE LAS OBRAS Y EQUIPOS:** EPM podrá otorgar crédito o financiar al USUARIO, previo estudio del USUARIO potencial, las obras y equipos que instale directamente o a través de personas autorizadas, e incluir en la factura del servicio público de gas combustible las cuotas e intereses del otorgamiento de crédito o financiación.

**CLÁUSULA 22 DETERMINACIÓN DE VALORES A COBRAR POR SERVICIOS DE CONEXIÓN Y COMPLEMENTARIOS:** de conformidad con la regulación vigente, EPM podrá ofrecer los servicios de conexión y complementarios a sus usuarios y sus valores estarán determinados por los decretos internos de EPM. Los cargos para los servicios de corte, suspensión, reconexión y reinstalación estarán determinados según lo establecido en los decretos internos vigentes de EPM.

## CAPÍTULO IV

### INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, REPOSICIÓN, CONTROL Y FUNCIONAMIENTO DE SISTEMAS DE MEDICIÓN

**CLÁUSULA 23 EQUIPOS DE MEDIDA O SISTEMAS DE MEDIDA:** por regla general los usuarios deberán contar con equipo de medición individual de su consumo.

**CLÁUSULA 24 ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DEL SISTEMA DE MEDIDA:** cuando el USUARIO desee suministrar directamente el medidor, deberá manifestarlo expresamente al momento de hacer la solicitud de servicio, y tendrá un plazo de



siete (7) días hábiles, contados a partir de la aprobación de la solicitud, para entregar el medidor a EPM o al laboratorio de medida que ella designe para la calibración y verificación de los equipos; en su defecto EPM, agotado el plazo, anularán la solicitud y el USUARIO deberá presentar una nueva solicitud para acceder al servicio.

En todo caso la aceptación del medidor adquirido por el USUARIO quedará sujeta a la aprobación sobre el cumplimiento de las condiciones técnicas, de funcionamiento, calibración y certificación que dictamine la entidad acreditada por el organismo competente. Para los casos en que EPM suministre el equipo de medida o preste los servicios de revisión e instalación de sellos al medidor, estos serán cobrados al USUARIO de acuerdo con las tarifas vigentes para este tipo de servicio al momento de su prestación.

**CLÁUSULA 25 LOCALIZACIÓN DEL SISTEMA DE MEDIDA:** los medidores deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, permitiendo realizar la revisión del estado y funcionamiento de este, la lectura para la determinación del consumo facturable y los demás aspectos para una eficiente atención al USUARIO. Cuando la localización del equipo de medida ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, EPM exigirá como condición para el restablecimiento, el cambio de la localización a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble. EPM notificará por escrito al USUARIO, haciendo constar el plazo para su reubicación; en caso de incumplimiento, el cambio de localización del equipo podrá ser efectuado por EPM y los valores de esta adecuación se facturarán al USUARIO.

**CLÁUSULA 26 GARANTÍAS DE LOS MEDIDORES Y/O CENTRO DE MEDICIÓN:** Cuando EPM suministre el medidor y/o equipos de medida, este tendrá una garantía de buen funcionamiento por un período de tres (3) años, contado a partir de la fecha de su instalación. La garantía se limita a los daños que se produzcan en el uso normal y ordinario del medidor siempre y cuando el medidor no hubiese sido manipulado o utilizado para fines distintos a los previstos en este contrato y se hubieren seguido las recomendaciones previstas por el proveedor o fabricante. Se perderá la garantía por manipulación o uso indebido del medidor y/o equipo de medida.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** En caso de falla o incorrecto funcionamiento durante dicho período, EPM repondrá el medidor defectuoso y su instalación no tendrá costo alguno para el USUARIO.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En el caso de medidores y/o centro de medición suministrados por terceros, EPM no se hace responsable y el Usuario deberá acudir al proveedor del equipo.

**CLÁUSULA 27 REPOSICIÓN DEL SISTEMA DE MEDIDA:** será obligación del USUARIO reemplazar los medidores a satisfacción de EPM, 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, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, EPM podrá hacerlo y facturar al USUARIO su valor.

**CLÁUSULA 28 SELLADO DE LAS INSTALACIONES Y SISTEMA DE MEDICIÓN:** los equipos de medición deberán instalarse en gabinetes o cajas (incluye tornillos de seguridad, chapas, bujes, visor, etc.); que aseguren que el equipo de medida esté protegido contra interferencias, manipulación o intervención no autorizada, tanto intencional como inadvertida para lo cual EPM autorizarán y sellarán tales dispositivos.

Los sellos sólo podrán ser retirados por personal autorizado por EPM, y el USUARIO o su representante, tiene derecho a estar presente y observar las operaciones que se ejecuten para tal fin.

El USUARIO que rompa o adultere los sellos o permita que ello ocurra, o que instale sellos que no correspondan a los que fueron instalados por EPM, es responsable por todos los costos y la responsabilidad legal derivada.

**CLÁUSULA 29 CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES:** EPM por disposición legal o por petición del USUARIO, podrá hacer revisiones rutinarias al equipo de medida y a las acometidas, para verificar su estado o su funcionamiento y podrán retirarlos para su verificación. Únicamente el personal autorizado por EPM podrá manipular o desconectar los aparatos y equipos de medida y control. Si el USUARIO se dispone a realizar cambios en los sistemas de medida, deberá comunicar previamente a EPM para poder realizar la actualización de la información en los sistemas de información y adicionalmente establecer el método de liquidación que se aplicará durante el tiempo en que el usuario no cuenta con el sistema de medida. En caso de que el USUARIO no realice dicha comunicación, EPM podrá presentar la correspondiente denuncia por el delito de defraudación de fluidos e iniciar las acciones administrativas para la respectiva recuperación de consumos.

EPM podrá instalar un equipo de medida en forma provisional, mientras se determina el estado del medidor retirado. El USUARIO no podrá negar el acceso del personal autorizado por EPM para cumplir la labor de verificación del estado de los instrumentos de medición del consumo y/o para realizar el aforo o censo de carga.

EPM podrá suspender el servicio y sólo lo reconectará hasta tanto le sea permitido el acceso a las instalaciones del USUARIO.

## CAPÍTULO V

### DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

**CLÁUSULA 30 DERECHOS DE LOS USUARIOS:** Sin perjuicio de los demás derechos que otorgue la ley y este contrato en favor de los usuarios, se tienen como derechos los siguientes:

- a) A ser tratado dignamente por EPM.
- b) Obtener de EPM la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de EPM o las categorías de los municipios establecidas por la ley.
- c) A la libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
- d) 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.
- e) Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, 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.
- f) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
- g) A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
- h) A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
- i) A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al Contrato de Condiciones.
- j) A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
- k) A la participación en los comités de desarrollo y control social.
- l) A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el USUARIO.



- m) A que se le mida el consumo, o, en su defecto, se le afore o calcule de conformidad con la ley.
- n) Los demás que le otorgue la ley.

### **CLÁUSULA 31 DERECHOS DEL PRESTADOR (EPM):**

Se entienden incorporados en el contrato de servicios públicos los derechos que a favor de EPM consagre la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, los decretos reglamentarios y la regulación vigente, así como los siguientes:

- a) Establecer las condiciones uniformes en las que prestará el servicio
- b) Cobrar el valor de los servicios prestados aplicando la tarifa resultante de la normatividad vigente.
- c) Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigente y respetando el debido proceso, el derecho de contradicción y defensa del USUARIO.
- d) Adelantar las revisiones, inspecciones e investigaciones pertinentes a fin de verificar la exactitud y precisión de la medición del consumo
- e) Solicitar a los USUARIOS una garantía adicional de pago para el suministro del servicio.
- f) Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor EPM instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- g) Imponer las medidas de suspensión y corte que provengan del incumplimiento del USUARIO.
- h) Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del USUARIO, derivada de la conexión o prestación del servicio público domiciliario del Gas, conforme a la normatividad vigente.
- i) Verificar que las instalaciones de los USUARIOS del servicio del Gas cumplan con requisitos legales, técnicos y de seguridad definidos en la normatividad vigente.
- j) Cobrar ejecutivamente el valor del servicio público prestado o ejercer el cobro coactivo si está facultado legalmente para ello.
- k) Recuperar los consumos dejados de facturar por causas imputables al USUARIO, permitiendo en todo caso su derecho de defensa y contradicción, para lo cual deberá prever en el contrato de servicios públicos la forma de estimarlos conforme a la ley.
- l) Denunciar el fraude a las acometidas y redes públicas.



- m) Exigir la independización de las acometidas y la consecuente instalación de medidores individuales cuando sea técnicamente posible.

**CLÁUSULA 32 OBLIGACIONES DE EPM:** Sin perjuicio de aquellas obligaciones contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de EPM, las siguientes:

- a) Suministrar gas combustible al inmueble, en forma continua y con los parámetros de eficiencia, calidad y seguridad establecidos por las autoridades competentes y en este contrato. Esta obligación tendrá lugar a partir del momento en el que para EPM sea técnicamente posible, y el USUARIO hubiese satisfecho las condiciones básicas requeridas para el ingreso de la instalación al sistema, es decir, a partir de la conexión al servicio, la instalación del medidor, el pago de los costos de instalación y de redes, los demás cobros y tarifas a que haya lugar de acuerdo con las normas vigentes, y el otorgamiento de un título valor para garantizar el pago de las facturas cuando EPM lo requiera.
- b) Medir o calcular los consumos reales o estimados, con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con lo establecido en la Ley y dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora o el organismo competente para ello, con atención a la capacidad técnica y financiera de EPM o las categorías de los municipios establecidas por la ley. En cuanto al servicio público domiciliario de gas combustible, la estimación del consumo cuando no fuere posible medirla se hará de acuerdo con los parámetros que defina la CREG.
- c) Devolver al USUARIO los equipos de medida y demás equipos retirados por EPM que sean de su propiedad, dentro de los plazos administrativos definidos por EPM. Esta obligación no operará, cuando se presente cualquiera de las siguientes situaciones:
- Cuando se adelante una investigación administrativa y/o promueva una denuncia penal por incumplimiento de las condiciones uniformes del contrato de prestación del servicio de gas.
  - Cuando el USUARIO permita la chatarrización del medidor luego de ser dictaminado, por el laboratorio de EPM u otro laboratorio acreditado, como no apto para ser instalado o no conforme. Esta autorización será firmada por el usuario a través de los formatos de revisión o formato actual P657. Si posterior a la chatarrización el USUARIO no hace retorno del medidor dejador por EPM en calidad de préstamo, se procederá a realizar el cobro respectivo.

- Cuando el laboratorio de medidores requiera del equipo para su verificación por más del plazo administrativo definido
  - Cuando proceda el retiro definitivo del equipo y el USUARIO no se presente a reclamarlo dentro de plazo administrativo definido, contados a partir de la fecha de notificación de devolución del equipo, caso en el cual EPM no se hace responsable del medidor, materiales y demás elementos no reclamados.
- d) Facturar oportunamente los consumos suministrados de acuerdo con los parámetros establecidos en la normativa vigente y conforme a las disposiciones expedidas por la CREG. Cuando no fuere posible medir el consumo la factura se hará con base en lo establecido en el capítulo DETERMINACIÓN DEL CONSUMO del presente contrato y, en todo caso, siguiendo lo dispuesto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- e) Entregar las facturas de los servicios prestados, de acuerdo con los parámetros y en los períodos señalados por la ley, por la comisión reguladora y por lo establecido en este contrato. Esta entrega se hará por lo menos con cinco (5) días de anticipación a la fecha de su vencimiento. La no recepción de la factura no exime al USUARIO del pago oportuno del servicio.
- f) Investigar las desviaciones significativas frente a los consumos anteriores de los usuarios.
- g) Constituir una oficina de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, donde se reciban, se atiendan, se tramite y se responda al USUARIO sobre este tipo de solicitudes, conforme a lo establecido en la ley y en el presente contrato.

Se declaran oficinas de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, donde se garantiza atención presencial al público mínimo cuarenta (40) horas a la semana, las establecidas en los siguientes municipios: Medellín (Edificio Miguel de Aguinaga y Edificio Inteligente EPM), Barbosa, Bello, Copacabana, Girardota, Caldas, Envigado, Itagüí, La Estrella, Sabaneta, Puerto Berrio, Caucasia, Santa Fe de Antioquia, Rionegro, Amagá y Apartadó centro.

Los demás puntos de atención son oficinas satélites con horarios flexibles establecidos por EPM.



- h) Suspender o cortar el servicio, cuando el USUARIO incurra en una de las causales de suspensión o corte del servicio, definidas en la ley y en este contrato.
- i) Rehusarse a prestar el servicio o discontinuar el mismo cuando una instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio y/o cuando no cuente con el certificado de conformidad exigido por la normatividad técnica o Reglamentación aplicable.
- j) Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido por la regulación vigente al momento de la ocurrencia del hecho, la ley y este contrato.
- k) Tramitar y responder en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, las peticiones, quejas, reclamos y recursos, conforme lo establecido en el CAPÍTULO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES de este contrato.
- l) Establecer para los casos en los que lo exigen las normas vigentes, las condiciones de otorgamiento de financiación a los usuarios para el pago de los cargos por conexión domiciliaria.
- m) Revisar, cuando la normatividad lo exija o cuando se estime conveniente, el equipo de medida instalado para verificar su correcto funcionamiento. Cuando el USUARIO pida la revisión, EPM podrá cobrar la tarifa fijada para el efecto.
- n) Restablecer el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la respuesta favorable de la solicitud de reconexión, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, o dentro de los tres (3) días hábiles siguientes si se trata de corte. La reconexión o reinstalación del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por EPM. Cuando por causas ajenas a EPM no fuera posible la reconexión o reinstalación en dichos plazos, EPM quedará exenta de realizar compensaciones por daños o perjuicios. En estos casos se informará al USUARIO el procedimiento a seguir para su normalización o la causa por la cual no fue posible realizar la reconexión o reinstalación. En caso de que el USUARIO no cumpla con las condiciones requeridas o la causa que impide la reconexión o reinstalación no se haya subsanado, el plazo se contará a partir del día en que EPM verifique su cumplimiento o no tenga limitación alguna para reconectar o reinstalar.



- o) Dar respuesta a la solicitud de conexión del servicio dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación, previo cumplimiento de los requisitos, a menos que se requiera de estudios especiales para autorizar la conexión.
- p) Informar al USUARIO sobre los requisitos para el cumplimiento de la normatividad vigente.
- q) Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes de uso general y equipos de propiedad de EPM.

**CLÁUSULA 33 OBLIGACIONES DEL USUARIO:** son obligaciones del USUARIO, las siguientes:

- a. Informar a EPM sobre cualquier cambio en la propiedad del inmueble, así como el nombre de la persona a cuyo cargo está dicho bien, el uso del servicio, condiciones de potencia instalada y de presión de servicio.
- b. Abstenerse de realizar por su cuenta la conexión o reconexión y/o reinstalación del servicio.
- c. Adquirir, entregar y mantener las instalaciones y equipos, usándolos adecuadamente y reparar cuando EPM lo exija, los equipos de medida y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.  
**PARÁGRAFO.** Cuando el USUARIO, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias por su cuenta para ejecutar los trabajos requeridos por EPM, esta podrá ejecutarlos y cargará los costos respectivos en la siguiente facturación del USUARIO. EPM podrá dar por terminado el presente contrato, si el USUARIO se niega a aceptar la ejecución del trabajo después del tiempo acordado con el USUARIO.
- d. Permitir la revisión de las instalaciones internas en las fechas indicadas por EPM.
- e. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas vigentes para el diseño y construcción de las redes de gas.
- f. Contar con un certificado de conformidad expedido por un organismo de inspección, que acredite que la instalación de gas cumple con las normas técnicas vigentes, tanto para las redes nuevas como en uso, de acuerdo con la Regulación aplicable.



- g. Solicitar a EPM autorización expresa para cualquier modificación que se presente en las instalaciones a gas, en el equipo de medida, y en el uso de servicio.
- h. Permitir la instalación de un equipo de medida provisional o equipo de medida de respaldo cuando EPM lo requiera para sus programas de control y/o verificación.
- i. Dar aviso a EPM cuando la factura de los servicios públicos domiciliarios de Gas no hubiese llegado oportunamente. Si el USUARIO no recibe la factura en el inmueble o en la dirección acordada con EPM dentro del período de facturación, deberá acercarse a las instalaciones de ésta para que le sea expedido un duplicado, para su conocimiento y pago oportuno. El no recibo de la factura, no lo exonera de su pago.
- j. Facilitar el acceso al equipo de medida de las personas autorizadas por EPM para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, lectura y retiro del equipo de medida y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar en desarrollo del contrato. En el caso en que el USUARIO use rejas, candados, cadenas, animales o personas, entre otros, que impidan el acceso al personal autorizado por EPM al sistema de medición o al registro de corte, EPM hará constar este hecho en el acta de visita y podrán suspender el servicio, sin perjuicio de que el consumo sea estimado. En este evento EPM determinará el valor a facturar con base en consumos promedio de otros períodos del mismo USUARIO, o con base en los consumos promedio de usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.
- k. Reemplazar o reubicar, previo requerimiento escrito de EPM y dentro del término señalado, el equipo de medida, cuando se establezca que este no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, o permitir su retiro cuando se considere necesario para verificación.
- l. Permitir a EPM el retiro, cambio, revisión o reparación del equipo de medida, cuando este no cumpla las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. En tales casos el USUARIO pagará el valor del medidor nuevo, la calibración del mismo a los precios vigentes, así como los materiales y trabajos derivados de tales obras. En caso de que el USUARIO no permita la instalación se dará por terminado el contrato, según lo previsto en la cláusula CORTE DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO de este contrato.



- m. Responder por cualquier anomalía o irregularidad en el equipo de medida, conexiones, elementos de seguridad tales como el gabinete, sellos, pernos, chapas, etc. así como por las variaciones que, sin autorización de EPM, se hagan a las condiciones del servicio contratadas.
- n. Ubicar, como lo establezca EPM y cumpliendo con los requisitos de tipo urbanístico establecidos por la autoridad competente, el equipo de medida en el exterior del inmueble. Cuando la localización del equipo de medida de un USUARIO ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, EPM podrá exigir como condición para la reconexión del servicio, el cambio de la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.
- o. No dar a este servicio público un uso distinto al declarado o convenido con EPM, ni ensanchar, reconstruir o remplazar el inmueble por otra edificación, sin avisar a EPM con quince (15) días de antelación; EPM responderá en un término no superior a quince (15) días. En todo caso, EPM aplicará inmediatamente las tarifas correspondientes al nuevo uso.
- p. Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de EPM.
- q. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido expedidas según los requisitos legales.
- r. Estar a paz y salvo con EPM por deudas pendientes de consumos u otros conceptos relacionados con el servicio público domiciliario de gas natural, para adelantar cualquier trámite relacionado con la solicitud de este servicio. Sin perjuicio de lo consagrado en el Artículo 155 de la Ley 142 de 1994.
- s. Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, cuando EPM lo requiera.
- t. Dar previo aviso a EPM en un término no inferior a dos meses, para la terminación del contrato.
- u. Pagar oportunamente los valores que se generen por la reconexión y reinstalación, la revisión de la instalación de la conexión y otros conceptos relacionados con la ejecución de este contrato, así como todas aquellas obligaciones que se pacten de manera especial, como financiaciones, créditos, trabajos en las redes, líneas matrices y acometidas, etc.



- v. Presentar las peticiones, quejas, reclamos y recursos a través de los medios de atención definidos por EPM para tal fin.
- w. Hacer el pago por conexión, y pagar los excedentes cuando haya cambio de uso, de acuerdo con la estructura tarifaria definida para el efecto por las autoridades competentes, en el momento en que EPM lo estipule.
- x. Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas a los empleados o contratistas de EPM por actividades relacionadas con la prestación del servicio.
- y. Efectuar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad.
- z. Si el USUARIO no recibe la factura en el inmueble o en la dirección acordada con EPM dentro del periodo de facturación, deberá acercarse a las instalaciones de ésta para que le sea expedido un duplicado, para su conocimiento y pago oportuno. El no recibo de la factura, no lo exonera de su pago.
- aa. Utilizar gasodomésticos que cumplan con las especificaciones técnicas de las normas técnicas colombianas.
- bb. Realizar las adecuaciones y modificaciones de las instalaciones internas exigidas por parte de LA EMPRESA o del Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, cuando sean necesarias para la correcta prestación del servicio en condiciones de seguridad, así como asumir sus costos.
- cc. Cancelar los cargos por concepto reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994, sus decretos reglamentarios y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

## CAPÍTULO VI

### DE LA FACTURA

**CLÁUSULA 34 FACTURAS:** En la factura EPM cobrará los consumos y demás servicios prestados directamente, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con lo establecido en la ley y aquellos servicios de otras empresas de servicios públicos o terceros, con las que se hayan celebrado convenios. Las facturas se entregarán mensualmente, con cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento.



**PARÁGRAFO PRIMERO.** EPM podrá facturar los demás cobros que hayan sido autorizados expresamente por el USUARIO.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** EPM podrá cobrar los costos que se derivan de la expedición de duplicados de las facturas, estados de cuenta y cambios dirección de envío.

**PARÁGRAFO TERCERO.** EPM podrá exigir al usuario garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo.

**CLÁUSULA 35 MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:** la factura de servicios públicos domiciliarios presta mérito ejecutivo conforme a las disposiciones civiles, comerciales que rijan la materia.

**CLÁUSULA 36 COBRO DE SUMAS ADEUDADAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** estas se cobrarán ejecutivamente ante los jueces competentes, o ejerciendo la jurisdicción coactiva.

**CLÁUSULA 37 REQUISITOS DE LA FACTURA:** la factura expedida por EPM deberá contener como mínimo la información exigida por la regulación de la CREG y que corresponde a la siguiente.

- a. El nombre de la empresa con su respectivo NIT.
- b. El nombre del USUARIO, el número de la cédula y el número del contrato.
- c. La dirección del inmueble donde se presta el servicio, o el código, cuando es un bien rural.
- d. La dirección a la cual se envía la factura.
- e. Clase de uso del servicio.
- f. Estrato socioeconómico, si es residencial.
- g. Período de facturación del servicio.
- h. Fecha de suspensión y corte.
- i. Cargo fijo en el caso que aplique.
- j. Cargo de conexión, cuando a ello haya lugar.
- k. Precio de la tarifa por unidad de consumo.
- l. Descripción de la liquidación del consumo que se factura.
- m. Lecturas actual y anterior (en los casos en que pueda establecerse) utilizadas para determinar el consumo facturable y las fechas en que se realizaron.
- n. El factor de corrección de lectura o consumo), si es aplicable.
- o. Descripción de las observaciones generadas durante la toma de lectura.
- p. El consumo actual en unidades físicas.
- q. El consumo de los seis períodos anteriores y el promedio de estos cuando se trate de facturaciones mensuales.



- r. Valor de las deudas atrasadas.
- s. El valor de las cuotas de financiación, cuando a ello haya lugar.
- t. El valor total a pagar y las fechas de vencimiento para su cancelación.
- u. La notificación de que la factura presta mérito ejecutivo.
- v. Monto de los subsidios o cuantía de la contribución de solidaridad.
- w. Cargos por reconexión o reinstalación, cuando a ello haya lugar.
- x. Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.
- y. Otros cobros autorizados por el USUARIO.
- z. Sitios y modalidades para el pago.
  - aa. Los valores compensados al USUARIO por incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio.
  - bb. Los indicadores de calidad del servicio calculados, de acuerdo con lo estipulado en la resolución CREG 100 del 2003, o en la que la aclaren, modifiquen o sustituyan.
  - cc. Los valores máximos admisibles de los indicadores de calidad del servicio.

**CLÁUSULA 38 PERÍODOS DE FACTURACIÓN:** Con excepción de los medidores de prepago, los períodos de facturación para los suscriptores o usuarios ubicados en las áreas urbanas serán mensuales o bimestrales y mensual, bimestral o trimestral si se trata de inmuebles ubicados en zona rural.

**CLÁUSULA 39 COBROS INOPORTUNOS:** al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, EPM no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario; en concordancia con lo dispuesto en el Artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

**CLÁUSULA 40 INTERESES POR MORA:** En caso de mora en el pago de los servicios, EPM podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos. Para los USUARIOS residenciales la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 1617 del Código Civil. Para los demás USUARIOS la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 884 del Código de Comercio.

**PARÁGRAFO.** Para el retiro definitivo del servicio por solicitud del USUARIO, o cuando este se encuentre en mora, EPM podrá exigir el pago inmediato de la obligación.

**CLÁUSULA 41 OPORTUNIDAD Y LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA:** EPM entregará la factura en la dirección registrada del inmueble. En las zonas donde no se pueda entregar directamente en el domicilio del USUARIO, la factura deberá ser reclamada en los sitios que indiquen EPM o en el lugar acordado entre las partes.



**PARÁGRAFO PRIMERO.** EPM podrá disponer de medios electrónicos a través de los cuales los USUARIOS, previa inscripción, pueden acceder a consultar y pagar la factura.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** El no recibo de la factura en el inmueble o en la dirección establecida por las partes, no exonera al USUARIO del pago. Para el efecto, el USUARIO debe informar tal situación y acercarse a las dependencias de EPM, para que se le expida su duplicado y cancele oportunamente.

**PARÁGRAFO TERCERO** EPM podrá, previo aviso mediante medios de comunicación de amplia circulación, anunciar a los usuarios la modificación del lugar donde serán dejadas las facturas para su entrega.

## CAPÍTULO VII

### DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

**CLÁUSULA 42 DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE CON MEDICIÓN INDIVIDUAL:** Con excepción de los suscriptores o usuarios con medidores prepago, el consumo a facturar a un USUARIO se determinará con base en la diferencia de las lecturas tomadas del equipo de medida en dos periodos consecutivos, siempre y cuando el medidor esté funcionando correctamente, el resultado se multiplica por el factor de corrección cuando aplique.

**CLÁUSULA 43 DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.**

Para elaborar las facturas, es obligación de las empresas adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores.

**Parágrafo 1.** Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos conforme al siguiente procedimiento:

1. Base de información: Se utilizará la información de los consumos reales del usuario de las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero, si la facturación es mensual o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es bimestral o de los últimos cuatro (4) períodos si la facturación es trimestral.

2. Tratamiento de la información: Cada uno de los consumos reales entendido como la diferencia de las lecturas del medidor, correspondientes a las facturas de los

últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero se normalizarán a meses de treinta (30) días, dividiendo el consumo facturado en cada mes, entre el número de días efectivamente facturados, y luego el resultado se multiplicará por treinta (30), si la facturación es mensual o por sesenta (60) si la facturación es bimestral o por noventa (90) si la factura es trimestral.

3. Cálculo del consumo promedio histórico: Con los valores obtenidos en el numeral anterior, se calculará el promedio simple del consumo del usuario, el cual se tomará como el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación, el cual es diferente al consumo promedio definido en el artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adicione o sustituya.

4. Desviación estándar: A partir de los valores obtenidos de los numerales dos y tres anteriores, se calculará la desviación estándar poblacional, la cual se determina conforme a lo siguiente:

a) Se calcula para cada periodo histórico de facturación, el cuadrado de la diferencia de cada consumo normalizado, obtenido en el numeral 2, con respecto al consumo promedio histórico para desviación significativa resultante de la aplicación del numeral 3.

b) Se realiza la sumatoria de los valores resultantes en el literal a).

c) El resultado del literal b) se divide entre el número total de datos analizados (12, 6 o 4 según corresponda).

d) La desviación estándar poblacional corresponderá al cálculo de la raíz cuadrada del valor obtenido en el literal c). El valor resultante corresponderá a la desviación estándar para el periodo de facturación en análisis.

5. Definición de límites para determinar el inicio de la investigación por desviaciones significativas:

5.1. Límite superior: El límite superior para el periodo de facturación de análisis del suscriptor o usuario corresponderá al consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación más tres (3) desviaciones estándar.

5.2. Límite inferior: El límite inferior para el periodo de facturación del usuario corresponderá al máximo entre cero y el resultado de tomar el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación y restarle tres (3) desviaciones estándar.



6. Serán indicadores de inicio de investigaciones por desviaciones significativas los siguientes:

6.1. El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite superior calculado anteriormente para cada periodo, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea superior a 100, será obligación de la empresa iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.

6.2. El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite inferior calculado anteriormente para cada periodo, siempre y cuando este sea mayor a cero, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea menor al 100, la empresa podrá iniciar un proceso de investigación por desviación significativa. En este escenario la empresa podrá decidir si realiza o no la investigación por desviación significativa.

6.3. En caso de que se cumpla alguna de las condiciones establecidas en los numerales 6.1 o 6.2, la Empresa podrá evaluar mediante el uso de modelos analíticos la pertinencia de realizar la revisión técnica en terreno, la lógica que incluyen estos modelos consiste en:

- a. Se marcan las instalaciones con desviación de consumo.
- b. Se complementa la información de estas instalaciones con los datos históricos de su consumo, las observaciones de lectura y otras variables operativas.
- c. Se consolida la información.
- d. Se carga a un software especializado con el fin de clasificar las instalaciones y aplicarles alguna de las siguientes metodologías definidas en EPM:

**Series de tiempo:** Es una metodología que representa un conjunto de observaciones obtenidas en intervalos regulares de tiempo. Estas observaciones representan la evolución de la variable consumo a lo largo del tiempo. El propósito principal es analizar los patrones de consumo para determinar tendencias, entender estacionalidades y detectar anomalías.

**Arboles de clasificación:** Esta metodología utiliza variables de referencia y aprende a calcular una frontera de decisión, determinando la categoría a la que pertenece el consumo del cliente, lo que permite definir si existe o no una justificación a la desviación de consumo.

Al final cada modelo entrega una clasificación de las instalaciones evaluadas, para determinar cuáles de estas órdenes se enviarán a revisión de campo y cuáles se aprueban desde escritorio.

**Parágrafo 2.** Siempre que se inicie una investigación por desviaciones significativas EPM deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación. La empresa estará exceptuada de realizar la visita cuando compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada; lo cual será debidamente informado al usuario en documento anexo a la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar necesaria la visita, caso en el cual la Empresa estará obligada a realizarla.

**Parágrafo 3.** El mecanismo propuesto en el parágrafo 1 de esta cláusula no podrá ser aplicado en las investigaciones por desviaciones significativas para usuarios nuevos, o que tengan menos información de facturación de la indicada, es decir, doce (12) periodos de consumo en caso de facturación mensual, (6) en caso de bimestral o cuatro (4) en el caso de trimestral. En estos casos, la empresa podrá hacer el análisis y la verificación por la variación de consumos, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa del usuario.

**Parágrafo 4.** Facturación en caso de desviaciones significativas. Mientras se establece la causa de la desviación del consumo del usuario, dentro de la investigación iniciada de conformidad con el procedimiento indicado en el parágrafo 1, la Empresa facturará el consumo objeto de investigación cobrando al usuario el consumo promedio conforme a la definición del artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adicione o sustituya, consumos promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual de acuerdo con lo establecido en las normas vigentes.

#### **CLÁUSULA 44 PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LAS DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:**

Como garantía de cumplimiento del debido proceso, EPM deberá investigar la causa que originó la desviación significativa en el consumo. Para realizar dicha investigación EPM adelantará las siguientes etapas:

a) EPM podrá realizar la revisión por desviación significativa en el momento de toma de la lectura, previa explicación al USUARIO de los derechos que le asisten, siempre y cuando éste otorgue el consentimiento y exprese la voluntad de atender la realización de la visita en ese momento, sin requerir un aviso previo para ello, y renuncie si es del caso, a la posibilidad de contar con la asesoría de un técnico, para lo cual deberá dejar expresa constancia en el acta de revisión que se suscribe con el USUARIO.

b) Hacer uso de la información histórica de la instalación por medio de la utilización de los modelos de analítica de datos descritos en el numeral 6.3 del Parágrafo 1 de la Clausula 49, con el objetivo de evidenciar desde el escritorio la causa que originó la desviación, incluyendo el análisis de usuarios con consumos estacionales, el usuario podrá informar a la Empresa el comportamiento estacional de sus consumos para que sea incluido dentro de una base de datos, para tal fin EPM dispondrá en su página web un formato donde el usuario podrá registrar esta novedad.

c) En caso de que no sea posible determinar la causa de la desviación significativa de acuerdo con los procedimientos anteriores, EPM realizará una visita al predio para lo cual podrá comunicar al USUARIO la fecha de esta. Cuando EPM realice dos visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no se puedan efectuar por causa imputable al USUARIO, siempre y cuando de éstas exista prueba documental. Una vez agotadas las etapas que se requieran en la investigación anteriormente descrita y EPM concluya que la causa que originó la desviación significativa fue el consumo realmente demandado en el inmueble, se cargará el consumo dejado en investigación en la facturación del período siguiente.

**CLÁUSULA 45 Determinación del Consumo Facturable cuando no sea posible establecer la medida y no existe acción u omisión de las partes.** El consumo dejado de facturar corresponde a la diferencia existente entre el consumo real registrado o estimado al momento de la detección de la anomalía y el consumo facturado.

El valor total en pesos del consumo dejado de facturar se obtiene sumando al valor del servicio de gas, el valor de contribución no facturada y/o descontando los subsidios, según sea el caso, a partir de la siguiente fórmula:

$$VCDF = [(CE - CF) \times TV] + VCNF$$

donde

VCDF: Valor del consumo dejado de facturar expresado en

(\$ CE: Consumo Estimado expresado en unidades ( $m^3$ ) (\*)

CF: Consumo Facturado expresado en unidades ( $m^3$ ).

TV = Tarifa vigente del servicio de gas para el mes en el que se detectó la irregularidad y/o anomalía, la cual debe incluir el subsidio cuando aplique.

VCNF= Valor Contribución no facturada, aplica para USUARIOS no residenciales y residenciales estrato 5 y 6. Este valor es un porcentaje aplicado sobre la diferencia entre el consumo estimado (CE) y el consumo facturado (CF), multiplicado por la tarifa vigente (TV)

(\*) Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, estos podrán determinarse por cualquiera de los métodos que se indican a continuación:

1. Promedio histórico o promedio del estrato.

El consumo estimado se determinará con base en consumos promedios de otros períodos del mismo USUARIO, o con base en los consumos promedios de USUARIOS que estén en circunstancias similares. En la utilización de este método se tendrá en cuenta el promedio de hasta 6 meses de consumos históricos, que no estén afectados por anomalías o irregularidades y siempre que el resultado de positivo.

Fórmula para el cálculo del consumo estimado para un periodo:

CE = CP, donde:

CN = Consumo estimado expresado en unidades ( $m^3$ )

CP = Consumo Promedio expresado en unidades( $m^3$ )

2. Cálculo por Aforo:

EPM podrá calcular el consumo estimado con base en el aforo (potencias) de los equipos a gas teniendo en cuenta los factores de utilización, según tabla definida en el presente contrato. Este método podrá ser utilizado cada vez que el usuario permita el ingreso a la instalación para verificar los equipos a gas y estos a su vez tengan placas de identificación. Adicionalmente y de forma alternativa, EPM podrá hacer una búsqueda (internet) de equipos similares en caso de no contar con placas de identificación para poder establecer unas características técnicas similares, así como también hacer uso de los documentos de diseño entregados durante el proceso de vinculación al servicio de gas natural donde se podrá identificar la potencia declarada de los equipos a gas o la certificación periódica de la instalación. Para el presente cálculo se debe considerar que las potencias de los equipos en su mayoría están expresadas en unidades de energía (kWh), para lo cual se requerirá hacer una conversión de estas unidades a unidades de volumen, es decir, a metros cúbicos ( $m^3$ ). Para hacer esta conversión se utilizará el promedio del poder calorífico del gas natural en el Valle de Aburrá para el año inmediatamente anterior en unidades (kWh/ $m^3$ )

Fórmula para el cálculo del consumo estimado para un periodo:

$$CE = \frac{A}{PC} \times FU \times TL$$

CE = Consumo estimado expresado en unidades ( $m^3$ ). A= Aforo individual de cargas de los equipos (kWh). PC= Poder calorífico del gas expresado en unidades ( $\frac{kwh}{m^3}$ )

FU = Factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato). TL = Tiempo estimado laboral mensual de la instalación expresado en unidades ( $\frac{h}{mes}$ ). Sobre una base de 30 días.

### 3. Porcentaje de error en la medida:

Para este método se consideran las pruebas realizadas al medidor en un laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

El consumo dejado de facturar (CDF), se determinará como la diferencia entre el consumo estimado (CE) por EPM y el consumo facturado (CF).

$$CDF = CE - CF$$

El consumo estimado (CE) será igual al consumo promedio facturado (CF) a la instalación durante los meses de permanencia de la anomalía, dividido por uno (1) menos el porcentaje de error (Pe) expresado en valores absolutos (positivos) sobre cien (100), por el tiempo de permanencia (TP) durante la cual estuvo presente la irregularidad, la fórmula que se aplicará es la siguiente:

$$CE = (CF / (1 - (Pe/100))) * TP$$

Donde:

CNR: Consumo no registrado.

CE: Consumo estimado.

Pe: porcentaje de error expresado en valores absolutos (positivos), se tomará del diagnóstico del laboratorio de equipos de medida

TP = Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en meses.



CF: Consumo promedio facturado durante seis (6) meses de permanencia de la anomalía, para los meses con consumos iguales a cero (0) se tomará para este cálculo como consumo de dichos meses el consumo de mayor valor de ese período.

4. Cálculo cuando exista macromedidor o medidor testigo:

EPM podrá realizar el cálculo del consumo estimado mediante la diferencia existente entre el consumo registrado entre el medidor del USUARIO y el consumo registrado en el medidor testigo o del medidor de balance, cuando la relación sea uno a uno. En caso de no ser posible la relación uno a uno, EPM realizará los ajustes necesarios en las redes de gas natural con el propósito de realizar balances sectorizados y realizar una estimación del consumo del usuario.

**CLÁUSULA 46 Determinación del consumo dejado de facturar cuando se detecten irregularidades y/o anomalías en la medición y/o en la instalación sin acción u omisión del usuario.** El valor total en pesos del consumo dejado de facturar se obtiene sumando al valor del consumo estimado del servicio del gas, el valor de la contribución no facturada y/o descontando los subsidios, según sea el caso, a partir de la siguiente fórmula:

$$VCDF = [(CE - CF) \times TV] + VCNF$$

donde

VCDF: Valor del consumo dejado de facturar expresado en (\$).

CE: Consumo Estimado expresado en unidades ( $m^3$ ) (\*).

CF: expresado en unidades ( $m^3$ ).

TV = Tarifa vigente del servicio de gas para el mes en el que se detectó la irregularidad y/o anomalía, la cual debe incluir el subsidio cuando aplique.

VCNF= Valor Contribución no facturada, aplica para USUARIOS no residenciales y residenciales estrato 5 y 6. Este valor es un porcentaje aplicado sobre la diferencia entre el consumo estimado (CE) y el consumo facturado (CF), multiplicado por la tarifa vigente (TV).

(\*) Determinación del Consumo Estimado (CE).

Cuando durante un período o varios no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, estos podrán determinarse por cualquiera de los métodos que se indican a continuación:

1. Promedio histórico o promedio del estrato.

El consumo estimado se determinará con base en consumos promedios de otros períodos del mismo USUARIO, o con base en los consumos promedios de USUARIOS que estén en circunstancias similares.

En la utilización de este método se tendrá en cuenta el promedio de hasta 6 meses de consumos históricos, que no estén afectados por anomalías o irregularidades y siempre que el resultado de positivo.

Fórmulas para el cálculo del consumo estimado para un periodo:

CE = (CP) , donde:

CE= Consumo estimado expresado en unidades ( $m^3$ )

CP = Consumo Promedio expresado en unidades ( $m^3$ )

## 2. Cálculo por Aforo:

**EPM** podrá calcular el consumo estimado con base en el aforo (potencias) de los equipos a gas teniendo en cuenta los factores de utilización, según tabla definida en el presente contrato. Este método podrá ser utilizado toda vez que usuario permita el ingreso a la instalación para verificar los equipos a gas y estos a su vez tengan placas de identificación. Adicionalmente y de forma alternativa **EPM** podrá hacer una búsqueda (internet) de equipos similares en caso tal de no contar con placas de identificación para poder establecer unas características técnicas similares, así como también hacer uso de los documentos de diseño entregados durante el proceso de vinculación donde se podrá identificar la potencia declarada de los equipos a gas o la certificación periódica de la instalación. Para el presenta cálculo se debe considerar que las potencias de los equipos en su mayoría están expresadas en unidades de energía (kWh), para lo cual se requerirá hacer una conversión de estas unidades a unidades de volumen, es decir  $m^3$ . Para hacer esta conversión se utilizará el promedio del poder calorífico del gas natural en el valle de Aburrá para el año inmediatamente anterior en unidades (kWh/  $m^3$ )

Fórmula para el cálculo del consumo estimado para un periodo:

$$CE = \left( \frac{A}{PC} \times FU \times TL \right)$$

Donde:

CE = Consumo estimado expresado en unidades ( $m^3$ ).

A= Aforo individual de cargas de los equipos (kWh).

PC= Poder calorífico del gas expresado en unidades ( $\frac{kwh}{m^3}$ )

FU = Factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato). TL = Tiempo estimado laboral mensual de la instalación expresado en unidades ( $\frac{h}{mes}$ ). Sobre una base de 30 días.

### 3. Prueba de litraje:

Si por alguna razón EPM no pudiese determinar razonablemente la potencia de los equipos a gas, se podrá en sitio realizar una **Prueba de Litraje** que consiste en registrar el consumo en litros de la instalación por un periodo de 10 minutos y realizar una proyección mensual consumo estimada de la instalación.

Fórmula para el cálculo del consumo estimado para un periodo:

$$CE = \left( \frac{\text{Litros}}{10 \text{ minutos}} * \frac{0,001 m^3}{1 \text{ Litro}} * 60 \text{ minutos} \times FU \times TL \times FC \right)$$

CE = Consumo estimado expresado en unidades ( $m^3$ ).

FU = Factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato). TL = Tiempo estimado laboral mensual de la instalación expresado en unidades ( $\frac{h}{mes}$ ). Sobre una base de 30 días.

FC= Factor de consumo de la instalación asociado a su presión de servicio durante la prueba.

4. Porcentaje de error en la medida: Porcentaje de error en la medida. Para este método se consideran las pruebas realizadas al medidor en un laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

El consumo dejado de facturar (CDF), se determinará como la diferencia entre el consumo estimado (CE) por EPM y el consumo facturado (CF).

$$CDF = CE - CF$$

El consumo estimado (CE) será igual al consumo promedio facturado (CF) a la instalación durante los meses de permanencia de la anomalía, dividido por uno (1) menos el porcentaje de error (Pe) expresado en valores absolutos (positivos) sobre cien (100), por el tiempo de permanencia (TP) durante la cual estuvo presente la irregularidad, la fórmula que se aplicará es la siguiente:

$$CE = (CF / (1 - (Pe/100))) * TP$$

Donde:

CNR: Consumo no registrado.

CE: Consumo estimado.

Pe: porcentaje de error expresado en valores absolutos (positivos), se tomará del diagnóstico del laboratorio de equipos de medida

TP = Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en meses.

CF: Consumo promedio facturado durante seis (6) meses de permanencia de la anomalía, para los meses con consumos iguales a cero (0) se tomará para este cálculo como consumo de dichos meses el consumo de mayor valor de ese período.

5. Cálculo cuando exista macromedidor o medidor testigo:

EPM podrá realizar el cálculo del consumo estimado mediante la diferencia existente entre el consumo registrado entre el medidor del USUARIO y el consumo registrado en el medidor testigo o del medidor de balance, cuando la relación sea uno a uno. En caso de no ser posible la relación uno a uno, EPM realizará los ajustes necesarios en las redes de gas natural con el propósito de realizar balances sectorizados y realizar una estimación del consumo del usuario.

6. Factor de consumo errado o constante de facturación errada:

Si durante una revisión del gabinete de gas natural se identifica que la presión de servicio no es consistente con la presión de servicio registrada en el sistema facturador de EPM y por ende se están generando factores de consumo que no corresponden a la actividad de la instalación, se deberá recalculer el consumo a través de la diferencia que exista entre los consumos facturados con el factor errado y los consumos calculados con el factor correcto. La metodología de recálculo será:

$$CE = \frac{(\text{Consumo Facturado } m^3)}{\text{Factor de consumo actual}} \times \text{Nuevo factor de consumo}$$

Donde:

CE = Consumo estimado expresado en unidades ( $m^3$ ).

Consumo facturado  $m^3$  = Corresponde al consumo facturado en metros cúbicos durante el mes.

Factor de consumo actual = Corresponde al factor de consumo actual bajo las condiciones de presión configuradas en facturador de EPM y que aparece en la factura de servicios público de gas con el nombre **Factor consum**.

Nuevo factor de consumo = Corresponde al nuevo factor de consumo resultante del reajuste de la presión de servicio que se encontró en terreno durante la revisión.

Los cálculos del factor de consumo se realizan de acuerdo a los procedimientos establecidos en la Resolución CREG 127-2013.

#### 6. Evolución de lecturas:

EPM podrá calcular el consumo dejado de facturar, con base en el análisis y seguimiento del consumo en un periodo de tiempo (no inferior a 10 días) después de normalizada la anomalía y/o irregularidad, teniendo en cuenta las lecturas parciales del medidor normalizado en terreno o del medidor temporal instalado, y este consumo estimado se proyectará sobre los días y meses que se deben cobrar por el consumo dejado de facturar.

*Lectura 2 – Lectura 1*

$$CE = \left( \frac{DL}{30} \right) \times FC \times 30$$

Dónde:

Lectura 1, Lectura 2 = Corresponden a lecturas de seguimiento tomadas en campo (o del sistema de facturación), después de normalizada la instalación.

CE=Consumo estimado expresado en unidades ( $m^3$ ).

DL = días entre lecturas 1 y 2

FC= Factor de consumo de la instalación asociado a su presión de servicio durante la prueba.

Las metodologías de cálculo anteriormente definidas se refieren a un (1) periodo de facturación de referencia de 30 días. EPM realizará un análisis que podrá llevar a establecer si se han presentado irregularidades por más de un (1) periodo de facturación, y procederá de acuerdo con lo establecido por el Artículo 150 de la Ley 142.

**CLÁUSULA 47 Determinación del Consumo y Valores Dejadoss de Facturar cuando se Detecten Irregularidades en la Medición y/o en la Instalación y Existe Acción u Omisión del Usuario.** Se consideran situaciones que generan incumplimiento del contrato del servicio del gas que pueden dar origen a la recuperación de consumos dejados de facturar, entre otras las siguientes:

- Derivación ilegal
- Adulteración de sistemas de medición
- Cuando EL USUARIO no informe a EPM el cambio de actividad y como consecuencia de ello se facture el valor del consumo a una tarifa inferior a la que corresponda al servicio prestado. En estos casos EPM reliquidará el servicio teniendo como base las tarifas correspondientes al uso real. Si hay lugar a ello, EPM cobrará los respectivos intereses moratorios. De no ser posible establecer el tiempo de permanencia de esta anomalía, se tomará un período de cinco (5) meses para calcular el consumo irregular.
- Cuando EL USUARIO no notifique a EPM eventos que puedan alterar el funcionamiento del equipo de medida, o cualquier otro imprevisto dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la ocurrencia de los hechos.
- Cualquier otra situación atribuible al USUARIO que implique un consumo de gas que no fue pagado por el USUARIO, derivado del registro incorrecto del equipo de medida.

Cuando se encuentran irregularidades o manipulación de las instalaciones, equipos de medida, conexiones o elementos de seguridad, que sean producto de acciones no accidentales o del incumplimiento del presente contrato que pueden dar origen a la recuperación de consumos de gas dejados de facturar, EPM, además de cuantificar el valor del consumo dejado de facturar, iniciará el trámite para determinar la viabilidad de aplicar las consecuencias económico jurídicas derivadas del incumplimiento, previstas en el presente contrato. Las recuperaciones de consumo de tipo administrativo derivadas de las anteriores irregularidades o anomalías serán realizadas de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 (artículo 150), al Concepto Unificado 034 de Junio de 2019 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) y al concepto 566 de octubre de 2019 de la SSPD. EPM se reserva el derecho de promover las acciones penales que correspondan.

Todos los elementos probatorios que sean identificados durante la normalización de las instalaciones serán recolectados en cadena de custodia y se someterán al debido proceso, ya sea con efectos de tipo administrativo y/o penal.

Fórmula para liquidar en pesos el consumo dejado de facturar:

$$VCDF = [(CE - CF) \times TV] + VCNF \text{ Donde:}$$

VCDF: Valor del consumo dejado de facturar

CE: Consumo Estimado (\*)

CF: Consumo Facturado (en metros cúbicos)

TV = Tarifa vigente del servicio de gas para el mes en el que se detectó la irregularidad y/o anomalía, la cual debe incluir el subsidio cuando aplique.

VCNF= Valor Contribución no facturada, aplica para USUARIOS no residenciales y residenciales estrato 5 y 6. Este valor es un porcentaje aplicado sobre la diferencia entre el consumo estimado (CE) y el consumo facturado (CF), multiplicado por la tarifa vigente (TV).

(\*) Determinación consumo Estimado (CE). Cuando durante un período o varios no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, estos podrán determinarse por cualquiera de los métodos que se indican a continuación:

#### 1. Cuando existen derivaciones y/o conexiones no autorizadas

##### a) Cuando se determina el aforo conectado a la derivación.

En los casos que sea técnicamente posible, EPM podrá calcular el consumo estimado con base en el aforo específico de los gasodomésticos conectados a la derivación no registrados por el equipo de medida en el momento de la revisión y teniendo en cuenta los factores de utilización, según tabla definida en el presente contrato.

Fórmula para calcular el consumo estimado para un periodo:

$$CE = \left( \frac{A}{PC} \times FU \times TL \right)$$

donde:

CE = Consumo estimado expresado en unidades ( $m^3$ ). A = Aforo de la derivación no registrada por el equipo de medida (kWh)..

FU = Factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

TL = Tiempo estimado laboral mensual de la instalación expresado en unidades (h

—). Sobre una base de 30 días.

mes

El gas que fluye a través de una derivación ilegal es un consumo ADICIONAL que no se está registrando a través de los elementos de medición, por tal razón, en el escenario donde es técnicamente posible hacer distinción de los equipos conectados a la derivación y los que efectivamente están conectados a la red que permite el registro del consumo a través del medidor, se utilizará la siguiente fórmula para liquidar el valor del consumo dejado de facturar en pesos:

$$VCDF = [(CE) \times TV] + VCNF \text{ Donde:}$$

VCDF: Valor del consumo dejado de facturar expresado en (\$).

CE: Consumo Estimado expresado en unidades ( $m^3$ ).

TV = Tarifa vigente del servicio de gas para el mes en el que se detectó la irregularidad y/o anomalía, la cual debe incluir el subsidio cuando aplique. Valor expresado en (\$). VCNF= Valor Contribución no facturada, aplica para USUARIOS no residenciales y residenciales estrato 5 y 6. Este valor es un porcentaje aplicado sobre el consumo estimado (CE) y multiplicado por la tarifa vigente (TV). Valor expresado en (\$).

b) Cuando se determina el aforo total relacionado en la revisión:

Cuando no es técnicamente posible determinar exactamente que equipos están conectados a la derivación ilegal, se realizará el cálculo del consumo estimado de acuerdo a lo establecido en el punto 2 (cálculo por aforo) de la CLÁUSULA 45. Así mismo, el consumo dejado de facturar en pesos será calculado de conformidad a lo establecido en la misma cláusula.

- De forma alternativa, EPM podrá hacer uso de los demás métodos indicados en la CLÁUSULA 45 como son: Cálculo cuando exista macromedidor o medidor testigo.
- Evolución de lecturas.

En los casos en los cuales el USUARIO no permite realizar el censo de carga o aforo al interior del inmueble EPM podrá determinar el consumo estimado a través de la utilización de alguno de los siguientes métodos que se encuentran debidamente detallados en la CLÁUSULA 45:

- Promedio histórico del estrato.
- Prueba de litraje.
- Cálculo cuando exista macromedidor o medidor testigo.

2. Cuando se encuentran intervenciones o alteraciones a los elementos de la medición y/o de control sin la autorización de EPM, con el fin de evitar total o parcialmente la medición del consumo.

EPM podrá determinar el consumo estimado, por cualquiera de los métodos que se indican a continuación y que se encuentran detallados en la CLAUSULA 45:

- Promedio histórico del estrato
- Cálculo por aforo
- Prueba de litraje
- Porcentaje de error en la medida
- Cálculo cuando exista macromedidor o medidor testigo
- Factor de consumo errado o constante de facturación errada
- Evolución de lecturas

Las metodologías de cálculo anteriormente definidas se refieren a un (1) periodo de facturación de referencia de 30 días. EPM realizará un análisis que podrá llevar a establecer si se han presentado irregularidades por más de un (1) periodo de facturación y se procederá de acuerdo con lo establecido por el Artículo 150 de la ley 142.

Para los casos en que se presenten las situaciones descritas en las CLÁUSULAS 44, 45 y 46 en USUARIOS TELEMEDIDO, EPM analizará la aplicabilidad de los métodos allí indicados para estimar consumos y adicionalmente considerará métodos adicionales como:

- **Cálculo de volumen a través de la unidad correctora:** La unidad correctora almacena el volumen corregido cada hora. Para la determinación del consumo total del mes se realiza la sumatoria de los volúmenes horarios registrados por el equipo durante todo el mes.
- **Correlación de consumos con base a información interna del usuario:**  
Cuando el usuario cuente con medidores internos de control, estos podrán tomarse como base para el cálculo del volumen a facturar, mediante la suma de estos y la multiplicación por un factor de ajuste si así se requiere. También podrán tomarse como base otros indicadores del cliente, a través de la ecuación que modela la relación entre el consumo y la variable independiente (medición interna de volumen, cantidades producidas, consumo de energía, entre otras), siempre y cuando exista una alta correlación entre ellas.

- Estaciones de servicio de GNV: Se podrá usar como base el consumo medido por los medidores máxicos de los surtidores de gas de las estaciones de GNV, mediante la suma de estos y la multiplicación por un factor de ajuste si así se requiere.

**Corrección por valores fijos:** Cuando por cualquier circunstancia no se cuente con la correcta medición de alguna o ambas variables, presión y temperatura, se deberán corregir los volúmenes horarios almacenados por la unidad correctora de alguna de las siguientes formas:

- Factor de consumo fijo, promedio de meses anteriores o del periodo del mes en el que los sensores funcionaron correctamente.
  - Factor de consumo fijo, calculado a partir de la presión promedio de meses anteriores o del periodo del mes en el que los sensores funcionaron correctamente y con la temperatura establecida para el municipio donde esté ubicado el usuario.
  - Factor de consumo fijo, calculado a partir de la presión medida en la estación de regulación y medición durante una revisión técnica con un instrumento externo al sistema debidamente calibrado y con la temperatura establecida para el municipio donde esté ubicado el usuario.
  - Factor de consumo variable, calculado a partir de la presión real medida por el sensor de presión siempre y cuando este funcione correctamente y con la temperatura establecida para el municipio donde esté ubicado el usuario. Solo aplica si la falla se presenta únicamente en el sensor de temperatura.
- **Diferencia de lecturas del elemento primario:**
- Del elemento primario: Cuando el elemento terciario tenga una falla que le impida el correcto cálculo de los consumos o no se cuente con este elemento, se determinarán los consumos del periodo basado en la diferencia de lecturas y multiplicado por un factor de consumo, que podrá ser calculado de alguna de las formas indicadas en el método “Corrección por valores fijos”.
  - Del elemento terciario: Cuando se compruebe que el elemento terciario está corrigiendo correctamente y se tenga acceso a los volúmenes corregidos acumulados, pero no a los registros horarios

almacenados por la unidad correctora se podrá determinar el consumo a partir de la diferencia de lecturas del volumen corregido de la unidad correctora de volumen.

- **Ajuste por sincronismo:** Cuando se encuentre que, por alguna falla, el volumen, no corregido acumulado, almacenado en la unidad correctora sea, significativamente, menor o mayor al del medidor, se adicionará o restará la diferencia al consumo total del mes. Esta diferencia deberá ser multiplicada por el factor de corrección promedio del mes.

**CLÁUSULA 48 Factores de utilización (FU):** Los factores de utilización definidos para el cálculo del consumo son los siguientes:

- Sector residencial:  $F_u = 0.2$
- Sector Comercial y Oficial:  $F_u = 0.3$
- Sector industrial:  $F_u = 0.4$

Como análisis complementario al factor de consumo, se tendrá en cuenta información adicional como el tiempo laboral para casos de instalaciones con actividad tipo comercial e industrial, manteniendo como mínimo las 8 horas laborales por día, a menos que se compruebe o se aporte información por parte del usuario que de fé de un horario distinto (mayor o menor).

**CLÁUSULA 49 INACCESIBILIDAD AL MEDIDOR:** Si no fuere posible tomar la lectura por no tener acceso a los medidores, se dejará constancia en el inmueble. En este evento EPM determinará el consumo de acuerdo con lo establecido en el capítulo DETERMINACIÓN DEL CONSUMO.

**CLÁUSULA 50 REVISIÓN TÉCNICA DEL SISTEMA DE MEDIDA:** EPM en cualquier momento, podrá adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como efectuar registros visuales sobre las instalaciones y sistema de medida del USUARIO, con el fin de cerciorarse del estado y correcto funcionamiento de los equipos instalados, y adoptar medidas eficaces para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar un uso no autorizado del servicio del Gas. El USUARIO deberá permitir la revisión del sistema de medida, las acometidas y la lectura periódica de los consumos, y destinar, para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para que los servidores autorizados de EPM puedan llevar a cabo dichas revisiones y/o verificaciones.



De acuerdo con los resultados de la revisión y verificación en campo, así como los resultados de las pruebas de laboratorio, EPM podrá iniciar el procedimiento definido en la presente cláusula.

Cuando EPM con ocasión de una revisión técnica al medidor o instalación no encuentren sellos, o demás elementos de seguridad instalados en los equipos de medida, protección, control de gabinete o celda de medida; se hallaren defectuosos, o que los existentes no correspondan a los instalados por EPM, procederá a la verificación del equipo de medida en un laboratorio debidamente acreditado.

EPM podrá reemplazar en sitio los sellos de seguridad de la tapa de bornera del contador o similares, elementos de protección, de control, de gabinete o en celdas, si encuentra que éstos han sido violados o retirados. Los demás sellos del equipo de medida, lo determinará el laboratorio, según su dictamen.

De todo lo anterior, EPM dejará prueba en el acta de verificación o visita en la cual hará una descripción detallada de las irregularidades encontradas.

EPM podrá retirar el medidor a fin de establecer técnicamente la existencia de la anomalía o la presunta irregularidad, dejando constancia de ello en el Acta de verificación o visita, y si ha bien lo determina podrá instalar un equipo provisional.

Si del resultado del dictamen del laboratorio o del análisis en terreno se determina la existencia de una irregularidad externa que no afecte la medición real del consumo, tales como: Sellos rotos, rotura de tapas o del vidrio protector o la existencia de cualquiera de estos elementos que al verificarlos con los registros de EPM no concuerden, EPM procederá a cobrar los valores determinados, de conformidad con lo establecido en el decreto de precios vigentes, sin perjuicio de la responsabilidad legal derivada para el USUARIO.

**PARÁGRAFO:** Constituirá un incumplimiento al contrato y causal de corte y terminación del mismo la reincidencia en la adulteración y/o rotura de los sellos.

#### **CLÁUSULA 51 PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN TÉCNICA EN CAMPO. REVISIÓN DE LOS ACTIVOS DE CONEXIÓN.**

- a) Una vez ubicado el predio al que corresponde la conexión y/o equipo de medida que se pretende verificar, el funcionario y/o contratista, se identifica, solicita la presencia del USUARIO (mayor de edad), informa el USUARIO la razón de la visita y la posibilidad de ser asistido durante la visita por parte de un técnico o



testigo hábil, caso en el cual EPM concederá quince (15) minutos antes de iniciar dicha revisión.

- b)** Si el USUARIO no se encuentra en el inmueble, EPM procederá a sellar la instalación, pudiendo tomar registros visuales, y reprogramarán la revisión en la fecha y hora indicada en la comunicación que para tales efectos se dejará en el inmueble del USUARIO. Si este no se encuentra en el inmueble en la fecha indicada en la citada comunicación para presenciar la revisión técnica, se entenderá que no hizo uso de dicha facultad, habiendo tenido oportunidad para ello. De lo anterior se dejará constancia en el Acta de Verificación de la cual se dejará copia en el inmueble.
- c)** La revisión inicia con una inspección visual externa del centro de medición con el fin de establecer si existe alguna anomalía que impida el registro correcto de los consumos o si hay manipulación o adulteración de los sellos de control. Asimismo, se realizará la verificación de la acometida, con el fin de establecer si se han realizado derivaciones totales o parciales no autorizadas.
- d)** EPM practicará las pruebas de campo que se considere necesarias, tales como pruebas con equipo patrón verificador de medidores y verificación de la presión regulada con manómetros calibrados.
- e)** El servidor o contratista diligencia el Acta de visita o verificación en la cual consignará todos los datos y estado del sistema de medida, los sellos, la acometida, toda la información comercial que identifique al USUARIO y las pruebas técnicas practicadas en campo, las observaciones y explicaciones que el USUARIO presente y desee dejar consignadas.
- f)** EPM firma el acta de verificación y la hacen firmar de la persona que atendió la visita técnica. En los eventos de firma a ruego y/o negativa a firmar, podrá hacerlo un testigo, distinto de quien suscribe el Acta, dejando constancia de ello; una copia se remitirá a la dependencia encargada del procedimiento administrativo para la recuperación de consumos dejados de facturar.
- g)** EPM entrega copia del acta de verificación al USUARIO o quien atendió la visita.
- h)** Si producto de la revisión técnica efectuada se determina que es necesario el retiro del medidor u otro elemento del sistema de medida, EPM normalizará el servicio instalando un medidor provisional y procederá a llevar el medidor al laboratorio para revisión y/o verificación de la precisión de la medida, dejando constancia del cambio en el Acta de visita o verificación.



EPM a solicitud del USUARIO, informará a éste la fecha y hora en que el laboratorio realizará la verificación del equipo de medida. El USUARIO podrá participar de las pruebas que se realizarán al medidor. Si no asiste a la revisión programada del medidor, EPM realizará ésta sin su presencia.

Los costos de la revisión del equipo de medida e instalaciones podrán ser cobrados al USUARIO cuando éste solicite la revisión.

#### **CLÁUSULA 52 PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DEL CONSUMO DEL GAS DEJADO DE FACTURAR.**

Si con ocasión de las pruebas sumarias recaudadas por EPM para cerciorarse del adecuado funcionamiento de los sistemas de medida e instalaciones de gas del USUARIO; o de acuerdo con los resultados de la revisión del sistema de medida; o del análisis de los actos de facturación, se detecta cualquier hecho, anomalía o irregularidad, y se establece que hubo consumo de gas dejado de facturar, se procederá a verificar los consumos anteriores, estableciendo además la época probable desde la cual venían registrándose la irregularidad o anomalía de acuerdo con lo establecido en el Artículo 150 de la Ley 142 de 1994. Para el cálculo de las unidades y valores a recuperar, se utilizarán los métodos y fórmulas contenidos en este contrato.

La dependencia encargada de la recuperación de consumos dejados de facturar, realiza análisis y verificación de la información, los datos del predio, las reincidencias, el análisis histórico de consumos, la causal detectada y las pruebas recolectadas tales como: Acta de visita, acta de verificación, prueba de laboratorio, mediciones efectuadas a través de medidor testigo, fotografías, videos, concepto técnico y demás pruebas conforme a lo señalado en el Código de Procedimiento Civil y determina la viabilidad para el cobro de la recuperación del consumo del gas.

Realiza la liquidación del valor de los consumos del gas dejados de facturar según lo establecido en el presente contrato, elabora y envía comunicación al USUARIO, indicándole los períodos de los cuáles se le realiza la recuperación, adjunta la factura con los valores del consumo del gas dejados de facturar y las pruebas que den lugar a dicho cobro. En el mismo documento se le informará al usuario que contra la factura procederá la presentación de la reclamación en los términos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

**PARÁGRAFO:** En los casos de recuperación de consumos en los cuales se compruebe el dolo del USUARIO de conformidad con los artículos 63, 1604, 2341 y 2356 del Código Civil, EPM podrán recuperar el número de meses en los cuales se pueda demostrar la irregularidad. Conforme a lo señalado en este capítulo.

**CLÁUSULA 53 Efectos Penales.** Tratándose del servicio del Gas, se entenderá que, para efectos penales, el servicio del Gas es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta, tendrá el tratamiento contemplado en el Código Penal el cual dispone: “Defraudación de Fluidos: el que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes”.

## CAPÍTULO VIII

### SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO

**CLÁUSULA 54 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE COMÚN ACUERDO:** El servicio del Gas podrá suspenderse cuando lo solicite el USUARIO, si convienen en ello EPM y los terceros que puedan resultar afectados y se encuentre el USUARIO a paz y salvo por concepto del servicio del Gas.

En caso de que la suspensión afecte a terceros, la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de éstos. Si no se cumple esta formalidad, EPM no podrá realizar la suspensión solicitada.

La solicitud debe ser presentada por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de antelación a la fecha a partir de la cual, se espera hacer efectiva la suspensión; ésta será por un término máximo de seis (6) meses prorrogables por otros seis (6). En caso de prórroga, debe solicitarla con una antelación no inferior a treinta (30) días calendario de la terminación del plazo inicial. Culminado el término inicial si el USUARIO no solicita la reactivación del servicio, EPM podrá reactivar el servicio.

En ningún caso EPM autorizará la suspensión del servicio de común acuerdo, para instalaciones que no tengan equipos de medida.

Cuando EPM compruebe que existe consumo del USUARIO, terminará unilateralmente el acuerdo de suspensión y procederá a cobrar los consumos y cargos a que hubiere lugar.

**CLÁUSULA 55 SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO.** EPM podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación de este y sin perjuicio de las demás acciones pertinentes, en los siguientes eventos:

- a. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, racionamientos por fuerza mayor y condiciones de seguridad, dando aviso amplio y oportuno a los usuarios, siempre que las circunstancias lo permitan.
- b. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el USUARIO pueda hacer valer sus derechos.
- c. Por emergencia declarada por la autoridad competente.
- d. Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia.
- e. Cuando sea absolutamente necesario para ampliar las redes existentes o la conexión de nuevos usuarios.
- f. Para cumplir una orden o directiva gubernamental ya sea nacional o municipal o de la autoridad reguladora.
- g. Cuando sea necesario para adelantar la normalización del servicio de gas.

**PARÁGRAFO:** EPM deberá informar a la comunidad o al usuario los términos y motivos de la suspensión del servicio de gas combustible, con la anticipación estipulada en la regulación vigente, salvo fuerza mayor o caso fortuito que impida esa comunicación.

**CLÁUSULA 56 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** se consideran eventos de incumplimiento o violación del contrato que dan lugar a la suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar, los siguientes:

- a. La falta de pago de dos (2) períodos de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, en cuyo caso la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación o recurso.
- b. Hacer un uso del servicio en el caso en que EPM, en su calidad de comercializador u operador de red, no haya aprobado y revisado previamente los equipos de medida y elementos que hacen parte de la conexión del USUARIO.



- c. En general, cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del USUARIO, de las condiciones contractuales, o incumplimiento de la regulación, ley o normas técnicas aplicables.
- d. Cuando se compruebe el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley, la regulación o el presente contrato.
- e. Cuando se identifique alguna situación irregular en las instalaciones o en el equipo de medida que impida determinar correctamente el consumo del gas.
- f. Efectuar sin autorización de EPM una reconexión, cuando el servicio se encuentre suspendido.
- g. No ejecutar dentro del plazo fijado las adecuaciones de las instalaciones conforme a las normas vigentes de EPM por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- h. No realizar la inspección y certificación de la instalación de gas, mediante un organismo de Inspección o de certificación acreditado, de acuerdo con lo establecido en la Regulación vigente.
- i. Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas, sin autorización previa de EPM.
- j. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de EPM, o de los usuarios.
- k. No permitir la instalación, reparación o cambio de un equipo de medida, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición.
- l. Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio de gas a otro inmueble o USUARIO distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
- m. No facilitar el acceso al equipo de medida de las personas autorizadas por EPM para efectuar revisiones a las instalaciones, lectura y retiro del equipo de medida y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar en desarrollo del contrato.
- n. Por mediar orden judicial o mandato de autoridad competente.



- o. Cuando por razones atribuibles al USUARIO, EPM no pueda tomar la lectura durante dos (2) períodos consecutivos de facturación.
- p. Cuando derivado de una revisión técnica realizada por cualquier causa por parte de EPM se evidencie una potencial, inminente o efectiva situación riesgo en la prestación del servicio o cuando las instalaciones internas amenacen peligro para el suscriptor o usuario sea como consecuencia de una presunta irregularidad técnica, adulteración de la acometida y/o los elementos de medida.
- q. Cuando la instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio.
- r. Cuando la instalación interna no cuente con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección vigente, o cuando el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección no sea oportunamente remitido a EPM, o no sea expedido por un Organismo Acreditado, según lo definido en la normatividad vigente.
- s. No cumplir la instalación interna con las pruebas técnicas correspondientes dentro del proceso de Revisión Periódica realizado por EPM o por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado.
- t. Por la comercialización de gas natural a terceros sin la aprobación EPM.

Intercambiar o sustituir el equipo de medida instalado por EPM, sin autorización de ésta y por la instalación de medidores no calibrados a satisfacción de La Empresa. También EPM podrá retirar la acometida y el sistema de medida, cuando se compruebe la existencia de una reconexión fraudulenta o una defraudación de fluidos, caso en el cual estos bienes se pondrán a disposición de las autoridades respectivas para lo de su competencia.

Durante la suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas. Haya o no suspensión, EPM podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato les concedan, incluyendo el cobro jurídico de las facturas adeudadas, y podrán seguir facturando los cargos a que haya lugar.

**PARÁGRAFO.** La suspensión y corte del servicio son actos derivados de las disposiciones legales y del contrato de condiciones uniformes. EPM informará en la factura la fecha a partir de la cual se efectuará la suspensión del servicio del Gas por incumplimiento en el pago, los recursos que proceden contra dicho acto y dentro de qué términos se pueden instaurar según lo dispuesto en la normatividad vigente.



**PARÁGRAFO PRIMERO:** Durante el período de suspensión, EPM facturará el cargo fijo, las deudas pendientes por consumos anteriores, valores de financiación o crédito por cargos de conexión, intereses moratorios o aquellos conceptos relacionados con la prestación del servicio.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En todo caso, sea cual fuere el motivo de la suspensión del servicio, La Empresa podrá cobrar al suscriptor o usuario un cargo por suspensión, cuantas veces sea realizada dicha operación, conforme a las tarifas previamente publicadas por EPM.

**CLÁUSULA 57 Restablecimiento del servicio en caso de Suspensión.** Cuando la suspensión sea imputable al USUARIO, este deberá eliminar su causa, pagar todos los gastos de restablecimiento en los que EPM incurra y los demás gastos previstos en la ley y en este contrato. Una vez el USUARIO cumpla las condiciones para el restablecimiento del servicio, EPM lo hará en un término que no podrá exceder veinticuatro (24) horas hábiles siguientes al momento en que desaparece la causa que dio origen a la suspensión del servicio, siempre y cuando el inmueble posea las condiciones técnicas instaladas para la conexión del servicio.

## CAPÍTULO IX

### CORTE DEL SERVICIO, REINSTALACIÓN DEL SERVICIO Y TERMINACION DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

**CLÁUSULA 58 CORTE DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** EPM podrá cortar el servicio y dar por terminado el contrato, además de los supuestos previstos en las normas legales y reglamentarias, en los siguientes eventos:

1. Por mutuo acuerdo, siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello. La solicitud deberá presentarla el USUARIO con una anticipación por lo menos de un período de facturación a la fecha a partir de la cual espera hacer efectivo el corte. En caso de que el corte afecte a terceros, la solicitud deberá ir acompañada de autorización escrita de éstos. Al momento de la solicitud el USUARIO deberá estar a paz y salvo de toda obligación relacionada con la prestación del servicio de gas natural. Para tales efectos EPM podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos, otorgamiento de crédito, financiaciones y el suministro de bienes y servicios del gas natural.
2. Por la demolición del inmueble, cuando EPM lo considere conveniente y sin perjuicio de su derecho a hacer efectivo el cobro de los valores producto del servicio suministrado en ese inmueble que estuviesen pendientes de pago.



3. Por haber transcurrido 150 días desde la suspensión del servicio, sin que hubiese cesado la causal que la originó.
4. Por reincidir el USUARIO en los dos últimos años (2), en el incumplimiento de cualquiera de las siguientes causales:
  - a. Dar al servicio público domiciliario un uso distinto al declarado o convenido con EPM sin la autorización de esta.
  - b. Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
  - c. Cuando se encuentren acometida, elementos de seguridad (sellos, cajas herméticas, tornillos de seguridad, etc.), medidores o instrumentos de medición alterados, sin perjuicio de las consecuencias económicas y las acciones penales, policivas y administrativas que estos hechos ameriten.
  - d. Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cancelar el servicio o bienes derivados de la prestación de este con una factura adulterada.
  - e. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las redes y/o demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de EPM o de los USUARIOS.
  - f. Impedir a los empleados o contratistas autorizados por EPM y debidamente identificados, la inspección y revisión de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de los contadores.
  - g. Por restablecimiento no autorizado del servicio sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
  - h. Por suspensión del servicio en forma unilateral por parte del USUARIO, no solicitado expresamente a EPM.
5. Cuando se realice castigo de cartera en los eventos expresamente señalados por las reglas de negocio de EPM.
6. En los inmuebles en donde no existan acometidas, ni instalaciones, ni construcción.
7. Por los demás motivos establecidos en la ley.



**CLÁUSULA 59 PROCEDIMIENTO PARA EL CORTE DEL SERVICIO.** Cuando se incurra en alguna de las causales de corte, EPM enviará una comunicación al USUARIO señalándole las causas por las cuales se dará por terminado el contrato. Contra este acto caben los recursos de reposición y apelación (Artículo 154 inciso 1° de la Ley 142 de 1994), salvo cuando se pretenda discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. Estas decisiones se notificarán de acuerdo con lo establecido en la ley.

EPM interrumpirá la prestación del servicio respectivo y cancelarán la matrícula del USUARIO. De lo anterior se dejará constancia escrita en el inmueble, indicando la causa de corte y el trámite para solicitar nuevamente el servicio. Los costos asociados al corte del servicio serán cargados a la cuenta del USUARIO. A partir de tal actuación, no se emitirán más facturas. Para obtener nuevamente el servicio, la persona deberá adelantar todos los trámites necesarios como un nuevo USUARIO con todos los costos que ello implica, y de acuerdo con la disponibilidad técnica.

**CLÁUSULA 60 REINSTALACIÓN DEL SERVICIO EN CASO DE CORTE:** El USUARIO deberá eliminar la causa que dio origen al corte y adelantar todos los trámites necesarios para la reinstalación del servicio; podrá establecer un acuerdo de pago o cancelar la totalidad de la deuda.

Así mismo, pagará todos los gastos en los que EPM incurra para realizar la reinstalación del servicio siempre y cuando exista disponibilidad técnica.

## **CAPÍTULO X**

### **FALLA Y RESPONSABILIDAD DE LAS REDES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**CLÁUSULA 61 CONFIABILIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO:** EPM prestará el servicio de gas combustible con la continuidad y calidad prevista en la regulación.

**CLÁUSULA 62 FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** la prestación continua de un servicio de buena calidad es la obligación principal de EPM en el contrato, de acuerdo con las disposiciones establecidas por la regulación.

El incumplimiento de EPM en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de este contrato, falla en la prestación del servicio.

Se entienden como falla en la prestación del servicio los siguientes casos:



- a. Cuando EPM no cumpla con la prestación continúa del servicio objeto de este contrato.
- b. Cuando después de las veinticuatro (24) horas hábiles el USUARIO haya eliminado la causa de la suspensión y dé aviso a EPM y estas no hayan restablecido el servicio.

El acaecimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al USUARIO, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

**CLÁUSULA 63 RESPONSABILIDAD SOBRE LA RED INTERNA:** de acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del USUARIO, y deberá cumplir con lo estipulado en las normas técnicas aplicables. El USUARIO, bajo su responsabilidad, podrá elegir la persona calificada que diseñe, construya, mantenga o inspeccione y certifique la red interna, en razón a las competencias que la regulación establezca para cada uno de ellos. Sin embargo, las partes pueden pactar que el diseño, la construcción, pruebas y certificación de la red interna sea realizada por EPM, evento en el cual el valor de los materiales y mano de obra empleada será, en todo caso, trasladado al USUARIO.

**CLÁUSULA 64 RESPONSABILIDAD SOBRE LA ACOMETIDA:** de acuerdo con las normas vigentes, la construcción y mantenimiento de la acometida es responsabilidad exclusiva del USUARIO, y deberá cumplir con lo estipulado en las normas técnicas aplicables.

## CAPÍTULO XI

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES

**CLÁUSULA 65 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS:** El USUARIO tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos. Las quejas, peticiones y reclamaciones se tramitarán, en las oficinas de atención de EPM, por medio de los diferentes canales establecidos para tal fin. No se requerirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación. EPM suministrará formatos a los USUARIOS; sin embargo, su uso no es obligatorio para ellos.

Las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos que se presenten por escrito deberán contener como mínimo la siguiente información:

- a) La designación de la autoridad o servidor a la que se dirigen.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad, la dirección y teléfono correspondiente.
- c) El objeto de la petición, queja o reclamación.
- d) Las razones en que se apoya.
- e) La relación de los documentos que se acompañan y que pretenden hacerse vales como pruebas.
- f) La firma del peticionario o de su apoderado, cuando fuere el caso.
- g) Cuando la petición, queja o reclamación sea presentada por una persona jurídica, se deberá acreditar su existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes sobre la materia.
- h) Si la petición, queja o reclamación en interés particular tiene relación, afecta o interesa a terceros, deberá indicarse la dirección en la cual estos se pueden citar o la afirmación de desconocerla.

**PARÁGRAFO 1.** En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por EPM.

**PARÁGRAFO 2.** Las petición, queja o reclamación, no requerirá presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario para ello, en este último caso el poder deberá constar por escrito.

**CLÁUSULA 66 PETICIONES INCOMPLETAS:** Si para la atención de una petición EPM requiere información o documentación adicional que deba suministrar el peticionario, lo requerirá dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes, término que puede ser prorrogable por uno igual, a solicitud del peticionario antes del vencimiento del primer mes.

A partir del día siguiente en que el solicitante aporte los documentos o información requeridos se reactivará el término para resolver la petición.

Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, EPM entenderá que ha desistido de su petición y dispondrá su archivo, decisión frente a la cual procederá el recurso de reposición, la cual será notificada al peticionario, quien podrá presentar el recurso dentro de los 10 hábiles siguientes a dicha notificación.

Si la petición fue archivada, el peticionario podrá presentarla nuevamente con el cumplimiento de los requisitos.



**Parágrafo:** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, esta se devolverá al peticionario para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición, lo cual será comunicado al peticionario.

En relación con las peticiones reiterativas ya resueltas, EPM podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsanen.

**CLÁUSULA 67 RECHAZO DE LAS PETICIONES:** Toda petición debe ser respetuosa. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, esta se devolverá al peticionario para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición, lo cual será comunicado al peticionario.

En relación con las peticiones reiterativas ya resueltas, EPM podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsanen.

**CLÁUSULA 68 RECURSOS:** Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice EPM proceden el recurso de reposición ante EPM, y el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

Los recursos de reposición de apelación deberán interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuvieran más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. EPM dispondrá de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen utilizarlos.



El recurso de apelación sólo podrá interponerse como subsidiario del recurso de reposición.

**CLÁUSULA 69 DEL PAGO Y DE LOS RECURSOS:** EPM no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, mientras no haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir, el suscriptor o 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.

**CLÁUSULA 70 TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS:** De conformidad con el Artículo 158 de la Ley 142 de 1994, las peticiones, quejas, reclamos y recursos se deben resolver dentro de los quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que la PQR ha sido resuelta en forma favorable al peticionario.

**CLÁUSULA 71 PRÁCTICA DE PRUEBAS:** cuando para decidir las reclamaciones o resolver los recursos interpuestos sea necesaria la práctica de pruebas, se informará al reclamante y se le anunciará el período dentro del cual se practicarán las mismas.

**CLÁUSULA 72 COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES:** la notificación de las decisiones de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos según lo preceptúa el Artículo 159 de la Ley 142 de 1994, se tramitarán de conformidad con las normas previstas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o en las disposiciones que lo sustituyan.

## CAPÍTULO XII

### DE LAS DISPOSICIONES FINALES

**CLÁUSULA 73 REGIMEN LEGAL DEL CONTRATO:** Hacen parte de este contrato, y se entienden incorporadas a él, las disposiciones de la Ley 142 de 1994 “Régimen de Prestación de servicios públicos domiciliarios y todas aquellas normas que la aclaren modifiquen o adicionen, las normas internas de EPM, las cláusulas especiales que se pacten con los USUARIOS y las normas del Código de Comercio y del Código Civil, en cuanto sean pertinentes.

**CLÁUSULA 74 MODIFICACIONES:** Cualquier modificación que se introduzca al contrato por parte de EPM, se entenderá incorporada y deberá ser objeto de una adecuada publicidad para el conocimiento de los USUARIOS.