



CONTRATO 001 DE SUMINISTRO DE DE GAS ENVASADO EN CILINDROS

Entre los suscritos GAS CAQUETA S.A. E.S.P. Empresa de Servicios Públicos Domiciliario, con domicilio principal en el km 3 antigua vía a Neiva de la ciudad de Florencia, identificada con Nit. 828.000.499-5 y que en lo sucesivo se denominará EL DISTRIBUIDOR, y por otra parte el cliente o suscriptor que en lo sucesivo se denominará EL USUARIO, y que identificará plenamente como aparece al pie de su firma, se celebra el Contrato de condiciones uniformes de Servicios Públicos de Suministro de GLP a Granel a través de Tanque Estacionario, el cual es aceptado expresamente por el USUARIO y que se registrará por las cláusulas que se enuncian a continuación.

Se entiende incorporada al presente contrato toda la normatividad relativa al desarrollo de la actividad de suministro de GLP envasado y demás normas, reglamentos y disposiciones que tengan relación con el objeto del Contrato, ya sean del orden nacional, departamental o municipal, y todas aquellas que las sustituyan o modifiquen.

CLÁUSULA PRIMERA-DEFINICIONES: Para los efectos del presente contrato, y de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994, y las disposiciones reglamentarias pertinentes vigentes, se entiende que las siguientes expresiones significan:

Cilindro: Recipiente utilizado en la prestación del servicio público domiciliario de GLP con capacidad entre 5 y 46 kilogramos (Kg.) de GLP que puede ser metálico o de construcción compuesta, y que cumple con lo previsto en el reglamento técnico vigente, expedido por el Ministerio de Minas y Energía.

Comercialización Minorista de GLP: Actividad que consiste en la entrega de GLP en cilindros en el domicilio del usuario final o en expendios. Incluye la compra del producto envasado

Depósito de Garantía: Monto de dinero que EL USUARIO o suscriptor debe entregar a LA EMPRESA para garantizar el buen uso y la conservación del cilindro recibido, propiedad del distribuidor, durante el período de tenencia del cilindro por el usuario.

Gas Licuado de Petróleo: Es una mezcla de hidrocarburos extraídos del procesamiento del gas natural o del petróleo, gaseosos en condiciones atmosféricas, que se licúan fácilmente por enfriamiento o compresión, constituida principalmente por propano y butanos. Su calidad corresponde con las especificaciones y estándares adoptados por la CREG mediante la resolución que establezca la remuneración del producto a los comercializadores mayoristas de GLP.

Factura de servicios públicos: Es la cuenta que LA EMPRESA prestadora del servicio público entrega o remite al USUARIO o CLIENTE, por causa del consumo y demás servicios inherente al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos.



Instalación para cilindros: Comprende el regulador y la tubería flexible no metálica, mangueras y/o conectores flexibles, usados en las instalaciones de artefactos a gas que utilicen GLP.

Marca: Conjunto de caracteres alfanuméricos inscritos de forma indeleble sobre el cilindro, que cumple los requisitos técnicos que para ese efecto establezca el Ministerio de Minas y Energía, y que hacen posible la identificación del distribuidor propietario del cilindro y responsable por la seguridad del mismo en los términos definidos en esta resolución.

Red interna de cilindros y/o tanques estacionarios: Sistema de tuberías no flexibles, internas o externas a la vivienda que permiten la conducción de gas hacia los distintos artefactos de consumo de un mismo usuario. Está comprendida entre la salida de los centros de medición (o los reguladores de presión para el caso de instalaciones para suministro de gas sin medidor) y los puntos de salida para la conexión de los artefactos de consumo.

Reglamento Técnico para Cilindros y Tanques Estacionarios. Resolución 181464 de 2008 del Ministerio de Minas y Energía, por la cual se expide el Reglamento Técnico para Cilindros y Tanques Estacionarios utilizados en la prestación del servicio público domiciliario de Gas Licuado del Petróleo GLP, y sus procesos de mantenimiento, y las que posteriormente la modifiquen o sustituyan.

Petición: Acto de cualquier persona, dirigido a LA EMPRESA, para solicitar, en interés particular o general, información relacionada con la prestación del servicio de GLP, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por LA EMPRESA.

Queja: Medio por el cual EL USUARIO o CLIENTE pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

Reclamación: Es una solicitud realizada por un cliente o usuario con el objeto de que LA EMPRESA revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos para tomar una posterior decisión final definitiva del asunto. Se hará de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato y en la Ley 142 de 1994.

Recurso: Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a LA EMPRESA a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Abarca los recursos de reposición y, en algunos casos, de apelación. (Art. 154 Ley 142 de 1994).

Solicitante: Persona natural o jurídica que desea recibir el Servicio Público de GLP en su inmueble, y así lo hace saber a una empresa de servicios públicos domiciliarios de GLP



encargada de desarrollar la actividad de

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

CLÁUSULA SEGUNDA- OBJETO: El presente contrato tiene por objeto que LA EMPRESA preste el servicio público domiciliario de GLP en favor del USUARIO, a través de cilindros, a cambio de un precio en dinero que se determinará de conformidad con la reglamentación y regulación tarifaria vigente y, especialmente, lo expedido por la CREG.

CLÁUSULA TERCERA. SUJETOS: Son partes del contrato LA EMPRESA de servicios públicos y EL USUARIO. LA EMPRESA está dispuesta a celebrar el contrato para prestar el servicio de GLP con cualquier persona capaz que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble o de una parte de él y siempre que el solicitante y el inmueble cumplan con las condiciones mínimas previstas en el presente contrato.

CLÁUSULA CUARTA- PRECIO. El precio de la prestación del servicio de GLP establecido por la empresa será el resultante de la aplicación de la metodología y cálculo de cada uno de los componentes de la fórmula tarifaria, establecida por la CREG mediante resolución. Por tanto, el precio podrá presentar variaciones que dependerán de las actualizaciones periódicas de cada uno de dichos componentes. Los precios de las diferentes presentaciones de cilindros envasados con GLP serán publicados por la empresa para cada uno de los municipios atendidos. Sin perjuicio de lo anterior, los precios podrán ser consultados en cualquier momento por EL USUARIO, a través de la línea telefónica de atención al usuario con que cuenta LA EMPRESA o en la página web: www.gascaqueta.com.co

CLÁUSULA QUINTA- CONDICIONES DE PAGO. Junto con el producto que se ha entregado a EL USUARIO o suscriptor se entregará la correspondiente factura, la cual reflejará la cantidad y el valor del producto solicitado, información que deberá coincidir con el producto entregado. EL USUARIO o suscriptor deberá realizar el pago según lo convenido con la empresa (crédito o de contado).

CLÁUSULA SEXTA -PROPIEDAD DEL CILINDRO. La propiedad del cilindro siempre será de la empresa Distribuidora, cuya marca irá plasmada en el cuerpo del envase, según lo indique el reglamento técnico que regula el tema.

CLÁUSULA SÉPTIMA- DEPÓSITO EN GARANTÍA. Para garantizar que EL USUARIO no dispondrá del cilindro recibido a ningún título, y que no lo entregará a persona distinta al Distribuidor o a LA EMPRESA con la cual ha celebrado el presente contrato, que en



nuestro caso es el mismo GAS CAQUETA S.A. E.S.P. EL USUARIO deberá entregar a LA EMPRESA, al momento de suscribir el presente contrato, un monto de dinero determinado por cada cilindro recibido, el cual estará ajustado a lo estimado por la regulación vigente. El valor del depósito en garantía podrá ser consultado en cualquier momento por EL USUARIO a través de la línea telefónica de atención al usuario con que cuenta LA EMPRESA o en la página web: www.gascaqueta.com.co y no será superior al cien por ciento (100%) del valor del cilindro.

PARÁGRAFO 1. LA EMPRESA devolverá a EL USUARIO el valor del depósito en garantía cuando éste último haga la devolución definitiva del cilindro, es decir, cuando lo entregue sin recibir otro a cambio, como consecuencia de la terminación del contrato de servicio público. El cilindro debe estar en las condiciones en las cuales lo recibió EL USUARIO, salvo el deterioro normal por su uso adecuado.

PARÁGRAFO 2: LA EMPRESA devolverá el monto de dinero que le fue entregado por parte del USUARIO como Depósito de Garantía, máximo siete (7) días hábiles después de que el usuario presente su solicitud de cancelación del servicio, y simultáneamente con la devolución del cilindro por parte del usuario.

PARÁGRAFO 3: El monto de dinero será entregado en efectivo actualizado con el IPP, así:

$$\text{Depósito de Garantía (m,t)} = \text{Depósito de Garantía (o)} \times \frac{\text{IPP(m-1,t)}}{\text{IPP(o)}}$$

Donde:

Depósito de Garantía (m,t): Es el monto de dinero equivalente al Depósito de Garantía que la empresa Distribuidora debe devolver al usuario en el mes (m) del año (t) de su contrato.

Depósito de Garantía (o): Es el monto de dinero equivalente al Depósito de Garantía que la empresa recibió del usuario en el mes inicial del contrato (o) del año inicial ó año (o).

IPP (m-1,t): Índice de Precios al Productor Nacional publicado por el DANE correspondiente al mes m-1 del año t o año de entrega del Depósito de Garantía por parte de la empresa al usuario.

IPP(o): Índice base de Precios al Productor Nacional publicado por el DANE correspondiente al mes inicial (o) del año inicial (o) en el cual la empresa recibió el Depósito de Garantía del usuario.

CLÁUSULA OCTAVA - SANCIONES POR LA DESAPARICIÓN DEL CILINDRO. EL USUARIO deberá informar inmediatamente a LA EMPRESA en caso de robo, pérdida o destrucción del cilindro, sin perjuicio de la no devolución del valor del Depósito en



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

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

CLÁUSULA DÉCIMA- CONDICIONES DE LA SOLICITUD: *La solicitud para la prestación del servicio podrá hacerse verbalmente a través de la línea telefónica ATENCIÓN DE PEDIDOS de LA EMPRESA, números 4367309 o 4367777, precisando la cantidad de GLP en cilindros requerido en el suministro. Una vez celebrado el correspondiente contrato, EL USUARIO podrá presentar solicitud del servicio en un horario de lunes a sábado, entre las 6:00 a.m. y la 6:00 p.m. Una vez recibida la solicitud LA EMPRESA contará con VEINTE (20) minutos para hacer llegar el pedido al inmueble del USUARIO:*

a. Solicitud presentada por primera vez ante LA EMPRESA. Al recibir la solicitud, el funcionario de LA EMPRESA dejará constancia escrita de ello y de los datos pertinentes en la base de datos e, inmediatamente, informará al solicitante sobre la factibilidad de la prestación del servicio de GLP, teniendo en cuenta su ámbito de cobertura, equipos y condiciones técnicas disponibles para este fin. Dentro de los veinte (20) minutos siguientes a la aceptación de la solicitud, LA EMPRESA hará llegar el producto solicitado por EL USUARIO, a la dirección indicada. Antes de proceder a la conexión del cilindro, el personal de LA EMPRESA realizará la inspección de la instalación y la certificación de la red interna del inmueble en el cual se prestará el servicio. Si el inmueble cumple con los requisitos técnicos exigidos por la normatividad vigente, LAS PARTES procederán a la firma del presente contrato y LA EMPRESA continuará con la conexión del cilindro en el domicilio de EL USUARIO.

b. Solicitudes subsiguientes a la firma del contrato. Deben realizarse verbalmente por EL USUARIO, a través de la LÍNEA DE ATENCIÓN DE PEDIDOS de LA EMPRESA, 4367777, precisando el CÓDIGO del usuario y la cantidad de GLP en cilindros requerido. Dentro de los treinta (30) minutos siguientes a la solicitud, LA EMPRESA hará llegar el producto solicitado por EL USUARIO a la dirección que aparezca en la base de datos de suscriptores con que cuenta la empresa. Cada vez que el empleado de LA EMPRESA realice la conexión del cilindro deberá verificar el estado de las instalaciones correspondientes.



CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA-FACTURACIÓN: La factura expedida por LA EMPRESA contendrá, como mínimo los siguientes elementos:

- a) El nombre de LA EMPRESA responsable de la prestación del servicio.
- b) El nombre del Distribuidor de donde proviene el gas envasado.
- c) Nombre del USUARIO o suscriptor, y dirección del inmueble receptor del servicio.
- d) Fecha de facturación del servicio.
- e) El valor unitario por cada producto y/o servicio suministrado.
- f) El valor total a pagar por el producto y/o servicio suministrado.
- g) Número telefónico de la línea de atención y el de emergencias.
- h) Un espacio para la firma de 'recibido' por parte de EL USUARIO, y un espacio para la firma de 'entregado' por parte del empleado encargado por LA EMPRESA para esta labor.

La factura se entregará inmediatamente una vez realizado el suministro, y podrá ser entregada a cualquier consumidor permanente que se encuentre en el lugar en que se está prestando el servicio, independientemente que su forma de pago sea a crédito o de contado. Quien recibe la factura deberá revisar y realizar el pago del valor que en ella se contenga en forma inmediata, si así está convenido con la empresa, una vez suministrado el producto y/o prestado el servicio. La firma de la factura por parte de EL USUARIO, o de la persona que lo recibe, será constancia de la aceptación y conformidad de la misma.

CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA- REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. - La instalación para los cilindros es de propiedad de EL USUARIO, por tanto, su adquisición, instalación y revisión se encuentra a su cargo. EL USUARIO será el responsable de que los bienes que conforman la instalación y la red interna estén certificados y cumplan con los requisitos técnicos establecidos. LA EMPRESA realizará la inspección de la instalación y la correspondiente certificación de la red interna en el momento de la entrega del cilindro. El costo de la inspección de la instalación hará parte integral de la tarifa. El costo y procedimiento de la certificación de la red interna se estipula en la Cláusula Décimo Tercera del presente contrato. Si las instalaciones con que cuenta el inmueble donde va a ser prestado el servicio no cumplen con los requisitos técnicos exigidos, LA EMPRESA no realizará la entrega del producto solicitado.

CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA- MECANISMO Y COSTO DE LA CONSTRUCCIÓN Y REVISIÓN DE LA RED INTERNA DE PROPIEDAD DEL USUARIO. Si EL USUARIO no cuenta con red interna e instalaciones para ser receptor del servicio público de GLP, podrá solicitar su construcción a LA EMPRESA, bajo los costos que ésta tenga previstos para este servicio. Dichos costos podrán ser consultados en cualquier momento por EL USUARIO, a través de la línea telefónica de atención al usuario con que cuenta LA EMPRESA. Si EL USUARIO cuenta con su red interna, ésta será revisada antes de prestarse el servicio por primera vez, y periódicamente, de la siguiente forma:



- a. LA EMPRESA deberá realizar la verificación de la red interna según lo dispuesto en la Resolución SIC 14471 de 2002, o aquella que la modifique o sustituya. Una vez realizada la revisión expedirá el certificado de conformidad correspondiente.

Los costos de esta certificación se encuentran establecidos de acuerdo con lo dispuesto en la regulación y podrán ser consultados en cualquier momento por EL USUARIO, a través de la línea telefónica de atención al usuario de LA EMPRESA.

- b. El certificado de conformidad entregado tiene una vigencia de cinco (5) años, o el término que dispongan los reglamentos vigentes.

CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA- ÁREA DE OPERACIÓN DE LA EMPRESA LA EMPRESA presta sus servicios en la región del Caquetá, por las rutas previamente establecidas, según se indica en el Anexo A del presente contrato. Las rutas podrán ser consultadas en cualquier momento por EL USUARIO a través de la página web: www.gascaqueta.com.co o marcando a la línea telefónica de atención al usuario con que cuenta LA EMPRESA.

CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA- OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. LA EMPRESA tiene establecida una oficina de peticiones, quejas y recursos (PQR) con el fin de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presente EL USUARIO o suscriptor en relación con los servicios que presta LA EMPRESA. Ésta oficina llevará una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que se dieron. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice LA EMPRESA proceden los recursos de reposición y de apelación (Ley 142 de 1994, art. 154 inc. 1). A través de la siguiente línea 3204285767 se atienden todas las inquietudes que EL USUARIO tenga respecto de la ubicación de la oficina PQR establecida por LA EMPRESA y del procedimiento requerido para radicar una petición, queja o recurso.

CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA- MECANISMO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS LA EMPRESA cuenta la siguiente línea de atención de emergencias PQR la cual puede ser consultada por EL USUARIO durante las 24 horas del día en caso de que necesite instrucción sobre las medidas que tiene que adoptar en caso de emergencia, o en caso que requiera atención inmediata.

1. Este servicio está organizado de tal manera que el tiempo transcurrido entre el reporte de la emergencia y la presencia del equipo de atención en el lugar de la misma sea lo más breve posible y cumpla con los requisitos que establezcan las autoridades competentes. Este servicio será divulgado a través de las facturas y otros medios de amplia circulación.

2. El Servicio de Atención de Emergencias mantiene contacto permanente con las autoridades locales, especialmente con los Comités de Atención de Emergencias, el Cuerpo de Bomberos y la Defensa Civil, para actuar en forma coordinada en la atención de emergencias relacionadas con la prestación del Servicio Público de GLP.



3. Este servicio cuenta con un manual de procedimientos para la atención de emergencias y lleva un registro de las emergencias presentadas, indicando claramente la fecha, tiempo de atención, causa y las medidas adoptadas en cada caso.

CLÁUSULA DÉCIMO SÉPTIMA-OBLIGACIONES DE LA EMPRESA LA EMPRESA tendrá las siguientes obligaciones:

1. Transportar los cilindros, desde el punto de entrega acordado con el Distribuidor hasta el domicilio del USUARIO, o hasta el Expendio.
2. Abastecer el mercado a través del suministro continuo del producto que demandan sus usuarios en domicilios y expendios.
3. Contar con una flota de vehículos de transporte de cilindros suficiente para atender su mercado, que cuente con los certificados y demás requisitos técnicos exigidos por las autoridades competentes, la regulación y normatividad vigente.
4. Contar con personal capacitado para manejar adecuadamente el producto transportado.
5. Identificar con su nombre sus vehículos, personal, expendios y las facturas entregadas. Los cilindros solo deben llevar la marca del distribuidor para quien comercializa de forma exclusiva.
6. Realizar el transporte y distribución durante el horario determinado por el Distribuidor.
7. Disponer de todos los mecanismos a su alcance, que permitan el pedido y entrega del producto en el tiempo establecido en el contrato, de manera satisfactoria para EL USUARIO o suscriptor.
8. Adquirir pólizas de Responsabilidad Civil Extracontractual, con las características contenidas en el artículo 5, numeral 4º, de la Resolución CREG 023 de 2008. Dicha póliza debe cubrir cada Depósito y Expendio que se encuentre bajo su responsabilidad.
9. Establecer una oficina de peticiones, quejas y recursos, para la atención de los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con los servicios que presta la empresa, de acuerdo con lo que se indica la Cláusula Décimo Quinta del presente contrato, basada en el artículo 5º, numeral 5, de la Resolución 023 de 2008; y de acuerdo con el artículo 18, numeral 4, de la misma resolución.
10. Establecer una línea de atención de emergencias las 24 horas del día, con el fin de atender al USUARIO sobre las medidas a tomar en caso de emergencia y para ejecutar las acciones de atención inmediata a que haya lugar, de acuerdo con lo que se indica la Cláusula Décimo Sexta del presente contrato, basada en el artículo 5º, numeral 6, de la Resolución 023 de 2008; y de acuerdo con el artículo 18, numeral 5, de la misma resolución.
11. Contar con un Servicio de Atención de Emergencias según lo establecido en la Cláusula Décimo Sexta del presente contrato, basada en el artículo 18, numerales 6 y 7 de la Resolución 023 de 2008.
12. Cobrar al USUARIO el depósito en garantía, según el monto que haya sido establecido por la empresa, en cumplimiento de la regulación.



gas caquetá

Le Nuestro

Nit: 828000499-5



13. *Devolver al USUARIO el valor del depósito en garantía, en los términos establecidos en la regulación, cuando el usuario devuelva el cilindro definitivamente como consecuencia de la terminación del contrato de servicios públicos.*
14. *Instruir al USUARIO acerca de los requerimientos técnicos exigibles para la prestación del servicio, las personas autorizadas para la realización de las obras, los equipos idóneos y los costos asociados.*
15. *Verificar, excepto en el caso de venta a través de Expendios, cada vez que suministre producto al USUARIO, que las instalaciones y las redes internas del USUARIO, según sea el caso, cumplan con los requisitos técnicos requeridos. El costo de estas revisiones deberá estar incluido en la tarifa de prestación del servicio.*
16. *Abstenerse de suministrar el servicio cuando las instalaciones de los usuarios no estén en condiciones que garanticen la seguridad del uso del combustible. No aplica para el caso de venta de cilindros a través de expendios.*
17. *Informar al USUARIO del servicio de revisión de instalaciones y redes internas que la empresa debe ofrecer al USUARIO, en caso de necesidad, y los costos asociados.*
18. *Instruir al USUARIO sobre el manejo y los riesgos que representa el uso del GLP y sobre las medidas que se deben adoptar en caso de emergencia. Esta obligación se debe cumplir, como mínimo, a través de la elaboración de cartillas instructivas y la inclusión de notas informativas de seguridad en las facturas que se expidan. Esto, sin perjuicio de cumplir con otras normas que sobre el mismo asunto expidan autoridades competentes.*
19. *Indicar al USUARIO sus derechos y obligaciones, haciendo especial énfasis en que los cilindros son propiedad del distribuidor que los envasa. Al mismo tiempo, deberá orientarlo en la devolución adecuada del cilindro, siendo claro en que sólo deberá entregarlo al Comercializador Minorista con el cual ha celebrado contrato de suministro.*
20. *Publicar los precios de venta de los cilindros en los vehículos y expendios.*
21. *Entregar, junto con el producto solicitado, una factura que refleje la cantidad de GLP suministrado y su respectivo valor. La factura debe cumplir con lo establecido en la Cláusula Décimo Tercera del presente contrato.*
22. *Realizar la facturación y el recaudo de acuerdo con lo dispuesto en la ley, en la regulación y en el presente contrato.*
23. *Mantener bajo control, y con todos los requerimientos y certificaciones exigidas vigentes, los expendios y depósitos de GLP que operen bajo su responsabilidad.*
24. *Informar, con tanta amplitud como sea posible, el territorio donde presta sus servicios.*
25. *Disponer, en la sede de LA EMPRESA, copias legibles de las condiciones uniformes del presente contrato. Este contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al suscriptor o usuario que lo solicite.*
26. *Contar con los permisos, certificaciones o autorizaciones que las Autoridades competentes requieran o lleguen a requerir para el desarrollo del objeto de este Contrato. Estos permisos y certificaciones deberán ser formal y sustancialmente*



- satisfactorios, definitivos y no estar sujetos a ulterior revisión o apelación.
27. *Cumplir con las normas contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes, así como las que establezca el presente contrato de condiciones uniformes.*
 28. *Cumplir con la legislación relativa al desarrollo de la actividad y demás normas, reglamentos y disposiciones que tengan relación con el objeto del Contrato, ya sean del orden nacional, departamental o municipal.*

CLÁUSULA DÉCIMO OCTAVA-OBLIGACIONES DEL USUARIO - El usuario tendrá las siguientes obligaciones:

1. *Realizar la solicitud de prestación del servicio de GLP en las condiciones establecidas en la Cláusula Séptima del presente contrato.*
2. *Exigir el suministro del producto solicitado, acompañado de la correspondiente factura.*
3. *Pagar, según lo que se haya acordado entre las partes en la Cláusula Quinta del presente contrato la factura entregada por LA EMPRESA, previa revisión de que la información contenida en ella coincide con el suministro de GLP efectivamente entregado, según lo estipula la Cláusulas Décimo Segunda del presente contrato.*
4. *Adquirir, instalar y hacer revisar con periodicidad la instalación para la conexión del cilindro de GLP.*
5. *Contar con una red interna que haga posible la prestación del servicio de GLP.*
6. *Pagar el monto del Depósito de Garantía, para garantizar el uso y envasado exclusivo del cilindro.*
7. *No disponer del cilindro recibido por parte de LA EMPRESA ningún título, so pena de afrontar consecuencias penales y sancionatorias, según lo indicado en la Cláusula Décimo Primera del presente contrato.*
8. *No entregar el cilindro a persona distinta a LA EMPRESA con la cual ha suscrito el presente contrato de servicios públicos, o al Distribuidor propietario del cilindro que ésta representa.*
9. *Mantener el cilindro en buenas condiciones y velar por su integridad (tanto física como su contenido).*
10. *Informar inmediatamente a la empresa en caso de robo, pérdida o destrucción del cilindro.*
11. *Permitir a LA EMPRESA que, previo aviso, ingrese al inmueble a inspeccionar, reparar o mantener el cilindro, su instalación o la red interna.*
12. *Informar a la empresa, hasta 7 días después de recibido el cilindro, cualquier queja respecto del estado del mismo.*
13. *Hacer buen uso del servicio de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para LA EMPRESA o los demás miembros de la comunidad.*
14. *Disponer de la línea de atención al usuario y de los mecanismos de atención de emergencias, cuando la situación lo amerite.*
15. *Informar a LA EMPRESA cada vez que cambie de domicilio.*
16. *Asegurarse de que la empresa que presta el servicio esta legalmente constituida y*



debidamente inscrita ante la SSPD y la CREG.

17. Cumplir con las normas contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes, así como las que establezca el presente contrato de condiciones uniformes.

CLÁUSULA DÉCIMO NOVENA-TERMINACIÓN DEL CONTRATO: El presente contrato se dará por terminado:

1. Cuando alguna de las partes, ya sea EL USUARIO O LA EMPRESA, de aviso a la otra de que no desea continuar con el desarrollo del contrato, como mínimo, con diez (10) días hábiles de anterioridad a la fecha en que se desea dar por terminado el contrato.
2. En caso de disolución o modificación de LA EMPRESA.
3. Por terminación del suministro del Distribuidor con el cual LA EMPRESA tiene contrato de exclusividad.

LAS PARTES podrán dar por terminado el contrato cuando alguna de ellas incumpla con las obligaciones bajo las cuales quedó sujeta en razón de este contrato.

PARÁGRAFO 1: EL USUARIO, en el mismo momento en que devuelve a LA EMPRESA el cilindro de forma definitiva, es decir, sin recibir otro a cambio, deberá entregar a LA EMPRESA una comunicación escrita indicando la causa que dio origen a la decisión.

PARAGRAFO 2: En caso que sea la EMPRESA quien haya decidido dar por terminado el presente contrato, ésta deberá comunicarlo por escrito al USUARIO, indicando los motivos de la medida tomada. Contra la comunicación escrita de terminación del contrato proveniente de LA EMPRESA caben los recursos de reposición y apelación (Ley 142 de 1994, art. 154 inc. 1).

CLÁUSULA VIGÉSIMA-FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO: Ninguna de las partes incurrirá en responsabilidad cuando no se pueda cumplir el contrato por eventos imprevisibles o irresistibles constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito, ajeno a las Partes y que ocurra sin culpa o negligencia debidamente comprobada. En estos casos se señalarán de común acuerdo los nuevos plazos y obligaciones. Cuando se presenten circunstancias constitutivas de fuerza mayor o caso fortuito las partes deberán comunicárselo entre sí, por escrito, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la ocurrencia de los hechos. Se consideran como eventos de fuerza mayor, entre otros los siguientes, siempre y cuando cumplan las condiciones antes mencionadas:

- a. Deslizamientos de tierra, huracanes, terremotos, inundaciones, avalanchas, rayos, incendios, desastre en transporte terrestre, aéreo, férreo, fluvial o marítimo que directa o indirectamente contribuyan o resulten en la imposibilidad total o parcial de alguna de las Partes para cumplir sus obligaciones;
- b. Actos o ausencia de actos de la Autoridades competentes, incluyendo Leyes, Ordenes, Reglamentos, Decretos, Sentencias, acciones judiciales, regulaciones,



- negación de la emisión, renovación o confirmación de permisos o licencias que directa o indirectamente contribuyan o resulten en la imposibilidad de alguna de las Partes para cumplir sus obligaciones
- c. Actos de desorden civil incluyendo guerra, terrorismo, bloqueos, insurrecciones, motines, protestas en masa y acciones de las fuerzas militares relacionados con o en respuesta a algún acto de desorden civil que directa o indirectamente contribuyan o resulten en la imposibilidad de alguna de las Partes para cumplir con sus obligaciones;
 - y,
 - d. Actos de desorden industrial incluyendo suspensión ilegal de actividades y paro, cuando esos actos contribuyan o resulten en la imposibilidad de alguna de las Partes para cumplir con sus obligaciones.

En caso de que tenga lugar un evento de Caso Fortuito o Fuerza Mayor, que impida a cualquiera de las Partes cumplir con sus obligaciones, dicha Parte deberá emplear esfuerzos razonables para minimizar o mitigar cualquier retraso o costos adicionales que resulten. Cuando circunstancias extraordinarias, imprevistas o imprevisibles, posteriores a la celebración del Contrato alteren o agraven la prestación del futuro cumplimiento a cargo de las Partes, en grado tal que le resulte excesivamente onerosa, podrá la Parte afectada pedir la revisión correspondiente.

CLÁUSULA VIGÉSIMO PRIMERA-CLÁUSULA DE AJUSTES POR CAMBIOS REGULATORIOS: Todo cambio o ajuste dispuesto por el ente regulador, o demás entidades con autoridad para pronunciarse sobre el manejo y desenvolvimiento del sector del GLP, se entenderá automáticamente integrada al presente contrato, modificando aquellas cláusulas que le sean contrarias.

CLÁUSULA VIGÉSIMO SEGUNDA-MODIFICACIONES: Cualquier modificación que se introduzca en el contrato por parte de LA EMPRESA, siempre que no constituya abuso de posición dominante, se entenderá incorporada al mismo, y deberá ser notificada a través de medios de amplia circulación o en la factura dentro de los quince (15) días siguientes a haberse efectuado.

CLÁUSULA VIGÉSIMO TERCERA-CESIÓN DEL CONTRATO: EL USUARIO no podrá ceder el presente contrato, total o parcialmente, sin la autorización previa, expresa y escrita de LA EMPRESA.

PARÁGRAFO 1. LA EMPRESA no adquiere ni acepta obligación alguna frente al cesionario.

CLÁUSULA VIGÉSIMO CUARTA-SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre LA EMPRESA y EL USUARIO o suscriptor con ocasión de la celebración, ejecución, o terminación del contrato y que no hayan podido resolverse a través de la oficina de atención al usuario, se podrán someter a la decisión de un árbitro único, abogado, que decidirá en derecho, cuya designación se solicitará al Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios. El arbitramento se llevará a cabo en



el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato y el proceso no deberá durar más de seis meses.

CLÁUSULA VIGÉSIMO QUINTA-RÉGIMEN LEGAL DEL PRESENTE CONTRATO: Hacen parte de este contrato la Ley 142 de 1994, las disposiciones concordantes y las normas que las modifiquen, adicionen, sustituyan y reglamenten. Son aplicables supletoriamente, las normas del Código Civil y el Código de Comercio, que no sean contrarias.

CLÁUSULA VIGÉSIMO SEXTA-DOMICILIO CONTRACTUAL: Para los efectos contractuales se tendrá como domicilio la ciudad de Florencia, departamento del Caquetá, de la República de Colombia.

CLÁUSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA-SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO. Si LA EMPRESA considera que el inmueble donde se prestará el servicio de GLP cumple con los requisitos técnicos exigidos por la normatividad vigente, LAS PARTES procederán a la firma del presente contrato.

Para constancia, se firma el

GAS CAQUETA S.A. E.S.P.D
NIT 828.000.499-5

EL USUARIO
C.C. y/ NIF