



# COMECO

Comercializadora Centro Oriente SA ESP

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

COMERCIALIZADORA CENTRO ORIENTE  
S.A. E.S.P. – COMECO

### CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

**CLÁUSULA PRIMERA. Naturaleza del contrato:** El presente es un Contrato de Condiciones Uniformes, en los términos de los artículos 128 y siguientes de la Ley 142 de 1994, mediante el cual **COMERCIALIZADORA CENTRO ORIENTE S.A. E.S.P. – COMECO**, empresa de servicios públicos domiciliarios, establece las condiciones generales y obligatorias bajo las cuales presta el servicio público domiciliario de gas licuado del petróleo (GLP) en cilindros, a los usuarios y/o suscriptores. Las condiciones aquí previstas son de aplicación general y uniforme para todos los usuarios que reciban el servicio bajo esta modalidad.

**CLÁUSULA SEGUNDA. Objeto:** LA EMPRESA se obliga a prestar el servicio público domiciliario de suministro de Gas Licuado de Petróleo (GLP) en cilindros, y EL USUARIO se obliga a pagar el precio correspondiente y a cumplir las obligaciones legales, técnicas y contractuales asociadas al servicio.

**CLÁUSULA TERCERA. Marco normativo aplicable:** El presente contrato se rige principalmente por:

a) La Ley 142 de 1994, y las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

b) La Resolución CREG 023 de 2008, y las demás disposiciones que regulen el servicio público de GLP.

c) La Resolución CREG 180 de 2009, en lo relacionado con el régimen tarifario.

d) Las normas técnicas y de seguridad industrial aplicables al servicio de GLP.

e) Las demás disposiciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG y el Ministerio de Minas y Energía.

En caso de conflicto entre este contrato y la normativa vigente, prevalecerán las disposiciones legales y regulatorias.

**CLÁUSULA CUARTA. Definiciones:** Para la interpretación y ejecución del presente Contrato de Condiciones Uniformes (en adelante, el “Contrato”), se aplicarán las definiciones previstas en la Ley 142 de 1994, la Resolución CREG 023 de 2008, el reglamento técnico vigente expedido por el Ministerio de Minas y Energía y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

**CLÁUSULA QUINTA. Partes:** Son partes del presente Contrato: (i) **COMECO S.A. E.S.P.**, en su calidad de empresa prestadora del servicio público domiciliario de GLP (en adelante, “LA EMPRESA”), y (ii) **EL SUSCRIPTOR, PROPIETARIO y/o USUARIO**, persona natural o jurídica que solicita o recibe el servicio. Las obligaciones derivadas del presente Contrato serán solidarias entre el suscriptor, el propietario del inmueble y el usuario, en los términos de la Ley 142 de 1994.

**CLÁUSULA SEXTA. Modalidad de prestación del servicio:** El servicio regulado en el presente contrato se presta exclusivamente bajo la modalidad de suministro de GLP envasado en cilindros, de



# COMECO

Comercializadora Centro Oriente SA ESP

conformidad con la regulación vigente. Cualquier otra modalidad de prestación del servicio se registrará por un contrato de condiciones uniformes distinto.

**CLÁUSULA SÉPTIMA. Perfeccionamiento del contrato:** El contrato se entiende perfeccionado desde el momento en que el usuario o suscriptor solicita el servicio y COMECO acepta la prestación del mismo, ya sea de manera expresa o mediante la iniciación efectiva del suministro de GLP, sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos técnicos y de seguridad exigidos por la regulación.

**CLÁUSULA OCTAVA. Libre elección del prestador:** EL USUARIO tiene derecho a elegir libremente el prestador del servicio de GLP y a cambiar de prestador en cualquier momento, conforme a la regulación vigente. El presente Contrato no establece exclusividad comercial alguna, sin perjuicio de las restricciones técnicas y de seguridad derivadas de la propiedad del cilindro.

**CLÁUSULA NOVENA. Vigencia.** El presente Contrato se celebra por término indefinido.

**CLÁUSULA DÉCIMA. Destinación y uso del servicio:** El GLP suministrado por LA EMPRESA deberá ser utilizado por el USUARIO únicamente para los fines autorizados en el marco del presente contrato, ya sea de uso residencial, comercial o industrial, según corresponda. El GLP entregado no podrá ser comercializado, cedido, transferido ni puesto a disposición de terceros bajo ninguna modalidad, así como tampoco los envases utilizados para su consumo. El USUARIO se obliga a utilizar los cilindros entregados exclusivamente para la prestación del servicio contratado y se

abstendrá de entregarlos a personas distintas de LA EMPRESA, así como de manipularlos, intervenirlos o destinarlos a usos diferentes a aquellos para los cuales fueron suministrados. Igualmente, queda prohibida cualquier derivación o extensión de las instalaciones internas para atender otros inmuebles, salvo autorización previa y expresa de LA EMPRESA.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. Ámbito territorial de prestación:** LA EMPRESA prestará el servicio público domiciliario de GLP en cilindros a nivel nacional dentro de las zonas geográficas en las cuales cuente con habilitación y capacidad operativa. La cobertura específica del servicio podrá variar según las condiciones técnicas, logísticas y regulatorias aplicables en cada región.

## CAPÍTULO II CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. Condiciones generales de la prestación:** COMECO prestará el servicio público domiciliario de GLP envasado en cilindros de manera continua, eficiente y segura, de conformidad con la regulación vigente, las normas técnicas aplicables y las condiciones establecidas en el presente contrato. La prestación del servicio estará sujeta al cumplimiento previo de los requisitos técnicos, operativos y de seguridad, así como a la disponibilidad del servicio en la zona donde se encuentre ubicado el inmueble del usuario. El diseño, construcción, mantenimiento y adecuación de las instalaciones internas será responsabilidad exclusiva del USUARIO.

**Parágrafo. Oportunidad del suministro.** La EMPRESA realizará el suministro de GLP en



# COMECO

Comercializadora Centro Oriente SA ESP

cilindros de manera oportuna, conforme a la disponibilidad operativa, las condiciones logísticas de la zona y la programación habitual de reparto. Una vez el USUARIO solicite el servicio, la entrega del cilindro se efectuará dentro de los plazos razonables definidos para cada zona de prestación, los cuales serán informados previamente al USUARIO a través de los canales de atención dispuestos por la EMPRESA.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. Requisitos para la prestación del servicio:** Para la prestación del servicio de GLP, el usuario y/o suscriptor deberá:

- a) Permitir la instalación y operación del cilindro y de los equipos asociados, cuando estos sean de propiedad de COMECO.
- b) Contar con un inmueble que cumpla las condiciones técnicas y de seguridad exigidas por la normativa vigente.
- c) Garantizar el acceso seguro al inmueble y al cilindro para la realización de actividades de suministro, inspección, mantenimiento y atención de emergencias.
- d) Cumplir las demás condiciones técnicas y operativas definidas en la regulación aplicable. El incumplimiento de estos requisitos podrá dar lugar a la suspensión del servicio, conforme a lo previsto en este contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA. Negativa a la prestación del servicio:** LA EMPRESA podrá negar motivadamente la prestación del servicio únicamente por causales objetivas, verificables y permitidas por la ley y la regulación, tales como razones técnicas, de seguridad, fuerza mayor, caso fortuito o ausencia de cobertura.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. Propiedad y responsabilidad sobre el cilindro:** Los cilindros utilizados para la prestación del servicio son de propiedad exclusiva de

TURGAS y se encuentran debidamente marcados, certificados y mantenidos conforme a la regulación vigente.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA. Entrega del cilindro a título de comodato:**

El cilindro utilizado para la prestación del servicio público domiciliario de GLP es de propiedad de TURGAS comercializado por COMECO, y podrá ser entregado al usuario o suscriptor a título de comodato, exclusivamente para la finalidad de permitir la prestación del servicio regulado, sin que ello implique transferencia de dominio, posesión plena o derecho real alguno sobre el bien. La entrega del cilindro en comodato se registrará preferentemente por las disposiciones de la Ley 142 de 1994, la Resolución CREG 023 de 2008, las normas técnicas y de seguridad aplicables al servicio de GLP y las condiciones previstas en el presente contrato. Las normas del Código Civil sobre comodato solo se aplicarán de manera supletiva, en aquello que no resulte incompatible con el régimen de los servicios públicos domiciliarios. El usuario se obliga a:

- a) Destinar el cilindro única y exclusivamente al uso asociado a la prestación del servicio público domiciliario de GLP.
- b) Permitir el acceso de COMECO para la realización de actividades de cambio de cilindro, instalación, inspección, mantenimiento, verificación y atención de emergencias.
- c) Abstenerse de trasladar, modificar, intervenir, ceder, subarrendar, empeñar o permitir el uso del cilindro por terceros sin autorización expresa y previa de COMECO.
- d) Usar el cilindro conforme a las normas técnicas y de seguridad vigentes.
- e) No entregar el cilindro a otro prestador.
- f) Restituir el cilindro a LA EMPRESA al finalizar el Contrato, por cualquier causa.



# COMECO

Comercializadora Centro Oriente SA ESP

El comodato tendrá una duración condicionada a la vigencia del contrato de condiciones uniformes y se entenderá terminado de pleno derecho con la suspensión definitiva o terminación del servicio, sin necesidad de requerimiento adicional. Una vez terminado el comodato, el usuario deberá permitir el retiro del cilindro por parte de COMECO, sin que ello genere derecho a indemnización, compensación o reconocimiento económico alguno.

La entrega del cilindro en comodato no limita ni sustituye las facultades de COMECO para suspender o terminar el servicio por razones técnicas, de seguridad o regulatorias, ni genera derechos adquiridos a favor del usuario sobre la infraestructura asociada al servicio.

**Parágrafo.** El cilindro entregado al USUARIO es de propiedad TURGAS y se destina exclusivamente a la prestación del servicio público domiciliario de GLP, por razones técnicas y de seguridad. La obligación de no entregar el cilindro a terceros o a otros prestadores se fundamenta exclusivamente en su propiedad y en la necesidad de garantizar condiciones seguras de operación, sin que ello implique restricción a la libre elección del prestador del servicio.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA. Depósito en garantía:** Para garantizar la adecuada tenencia, conservación y restitución del cilindro, EL USUARIO entregará a LA EMPRESA un depósito en garantía, cuyo valor será el autorizado por la regulación vigente. El depósito no constituye multa, sanción ni penalidad y será restituido dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la devolución definitiva del cilindro según el procedimiento aplicable. El depósito en garantía bajo ninguna circunstancia podrá ser superior al costo del cilindro de conformidad con lo señalado en el

artículo 19 de la Resolución CREG 023 de 2008.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.**

**Instalaciones internas del usuario:** Las instalaciones internas del inmueble son de exclusiva responsabilidad del usuario o suscriptor, quien deberá garantizar que estas cumplan permanentemente con las normas técnicas y de seguridad aplicables. COMECO no será responsable por daños, pérdidas o incidentes derivados de fallas en las instalaciones internas del usuario, salvo cuando estos sean directamente imputables a una actuación u omisión de la empresa.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. Suministro de GLP y medición:**

El suministro de GLP se realizará mediante la entrega del producto en el cilindro al usuario según el tamaño del envase. La cantidad de GLP suministrada será determinada con base en la tara medida en la báscula de la planta de envasado que hace parte de los sistemas de medición y control utilizados durante el proceso de envase, de conformidad con las prácticas técnicas y la regulación vigente. El volumen o peso suministrado constituirá la base para la facturación del servicio.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA. Acceso para inspección y mantenimiento:** El usuario o suscriptor deberá permitir a COMECO, o a quien esta autorice, el acceso al inmueble y al cilindro, previa identificación, para la realización de:

- a) Actividades de suministro de GLP.
- b) Inspecciones técnicas y de seguridad.
- c) Mantenimiento preventivo o correctivo, cuando aplique.
- d) Atención de emergencias.



# COMECO

Comercializadora Centro Oriente SA ESP

La negativa injustificada a permitir el acceso podrá dar lugar a la suspensión del servicio, conforme a la regulación vigente.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.**

### **Seguridad y atención de emergencias:**

COMECO adoptará las medidas necesarias para garantizar la prestación segura del servicio, de acuerdo con las normas técnicas y de seguridad industrial aplicables al GLP. El usuario deberá informar de manera inmediata a COMECO cualquier situación que represente riesgo para la seguridad de las personas, los bienes o el medio ambiente, y abstenerse de manipular el cilindro o los equipos asociados sin autorización.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.**

### **Suspensión por razones de seguridad:**

COMECO podrá suspender de manera inmediata el servicio cuando se identifiquen condiciones que representen un riesgo grave o inminente para la seguridad, la vida o la integridad de las personas, sin que ello genere responsabilidad para la empresa. La reconexión del servicio estará sujeta a la verificación de que han desaparecido las causas que dieron lugar a la suspensión.

## **CAPÍTULO III**

### **RÉGIMEN TARIFARIO, MEDICIÓN Y FACTURACIÓN**

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA. Régimen tarifario aplicable:**

El servicio público domiciliario de GLP envasado en cilindros se encuentra sujeto al régimen tarifario regulado por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG. Las tarifas aplicables al servicio prestado por COMECO se determinan conforme a la fórmula tarifaria general establecida en la Resolución CREG 180 de 2009, y a las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan. El valor final facturado

al usuario corresponde a la aplicación de la tarifa regulada sobre la cantidad de GLP efectivamente suministrada según el tamaño del cilindro, expresada en kilogramos. El precio del GLP suministrado será informado al USUARIO de manera previa al suministro. COMECO publicará los precios máximos en un diario de amplia circulación nacional y en los camiones en los que se transporta el GLP que se aplicarán a los usuarios de conformidad con lo previsto en el artículo 6 de la Resolución CREG 1 de 2009.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. Pago y facturación del servicio:**

El pago del servicio se realizará contra entrega del producto. COMECO facturará el servicio público domiciliario de GLP envasado en cilindros con base en la tarifa regulada por kilogramo de GLP según el tamaño del cilindro. La factura contendrá, como mínimo, la información exigida por la Ley 142 de 1994 y la regulación vigente, e incluirá el valor total a pagar, los conceptos facturados y el período al cual corresponde. En caso de usuarios con condiciones especiales de pago el no pago oportuno de la factura dará lugar a la aplicación de los intereses, cargos y medidas previstas en la Ley 142 de 1994 y en el presente contrato, incluyendo la suspensión del servicio, cuando a ello haya lugar.

## **Parágrafo. Constitución en mora.**

EL USUARIO se entenderá constituido en mora por el solo vencimiento del plazo para el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias derivadas del presente contrato, sin necesidad de requerimiento previo, judicial o extrajudicial, de conformidad con lo previsto en el Código Civil y la Ley 142 de 1994. La constitución en mora dará lugar, cuando a ello haya lugar, a la aplicación de los intereses, cargos y medidas permitidas por la ley y la regulación vigente,



# COMECO

Comercializadora Centro Oriente SA ESP

incluyendo la suspensión del servicio, sin perjuicio de los derechos del USUARIO a presentar las peticiones, quejas o recursos que estime procedentes.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA.**

**Periodicidad de la facturación:** La facturación del servicio se realizará con la periodicidad de la entrega realizada por COMECO, de conformidad con la regulación vigente y las condiciones operativas del servicio.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA. Revisión de**

**la facturación:** El usuario podrá solicitar la revisión de la factura cuando considere que esta no se ajusta al servicio efectivamente prestado, mediante la presentación de una petición, queja o recurso, conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y en el presente contrato. La presentación de la solicitud no exime al usuario de la obligación de pagar los valores no controvertidos.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA. Garantía**

**mediante pagaré.** LA EMPRESA podrá solicitar al USUARIO la suscripción de un pagaré con carta de instrucciones, para respaldar: a) Obligaciones pecuniarias vencidas y exigibles derivadas del suministro efectivo de GLP; y/o b) La no restitución del cilindro cuando exista incumplimiento comprobado.

## **CAPÍTULO IV**

### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y DE COMECO**

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA. Derechos**

**de los usuarios:** Sin perjuicio de los derechos consagrados en la Ley 142 de 1994 y demás normas aplicables, los usuarios del servicio público domiciliario de GLP envasado en

cilindros tendrán, entre otros, los siguientes derechos:

- a) Recibir el servicio en condiciones de calidad, continuidad y seguridad, conforme a la regulación vigente.
- b) Ser facturados de acuerdo con la tarifa regulada y con base en el servicio efectivamente prestado.
- c) Recibir información clara, oportuna y suficiente sobre las condiciones de prestación del servicio, las tarifas y la facturación.
- d) Presentar peticiones, quejas y recursos (PQR) relacionados con la prestación del servicio, la facturación o el contrato.
- e) Obtener respuesta a sus PQR dentro de los términos legales.
- f) Solicitar la revisión de la facturación, en los términos de la Ley 142 de 1994.
- g) Ser informados de las decisiones que afecten la prestación del servicio, conforme a la regulación vigente.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA.**

**Obligaciones de los usuarios:** Son obligaciones de los usuarios y/o suscriptores, además de los previstos en la Ley 142 de 1994, los siguientes:

- a) Pagar oportunamente las facturas por el servicio prestado.
- b) Permitir el acceso al inmueble y al cilindro para las actividades de suministro, inspección, mantenimiento y atención de emergencias.
- c) Utilizar el servicio y los equipos de manera adecuada y segura, conforme a las instrucciones técnicas y a la normativa aplicable.
- d) Mantener en buen estado y certificadas las instalaciones internas de su propiedad.
- e) Informar de manera inmediata a COMECO cualquier situación que represente riesgo para la seguridad.
- f) Abstenerse de manipular, modificar o intervenir el cilindro o los equipos asociados sin



# COMECO

Comercializadora Centro Oriente SA ESP

autorización.

g) Cumplir las condiciones establecidas en el presente contrato.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA. Derechos de COMECO:** COMECO tendrá, además de los derechos previstos en la Ley 142 de 1994, los siguientes:

a) Cobrar oportunamente el valor del servicio prestado conforme a la tarifa regulada.

b) Acceder al inmueble y al cilindro para las actividades propias de la prestación del servicio.

c) Suspender el servicio en los casos previstos en la ley, la regulación y el presente contrato.

d) Exigir el cumplimiento de las condiciones técnicas y de seguridad necesarias para la prestación del servicio.

e) Adoptar las medidas necesarias para proteger la seguridad de las personas, los bienes y la infraestructura del servicio.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA. Obligaciones de COMECO:** Son deberes de COMECO, sin perjuicio de los establecidos en la Ley 142 de 1994 y la regulación vigente, los siguientes:

a) Prestar el servicio de manera continua, eficiente y segura, conforme a la normativa aplicable.

b) Aplicar las tarifas reguladas y facturar únicamente el servicio efectivamente prestado.

c) Informar a los usuarios sobre las condiciones de prestación del servicio y las modificaciones que se presenten.

d) Atender oportunamente las peticiones, quejas y recursos presentados por los usuarios.

e) Mantener canales de atención disponibles para la recepción de PQR y la atención de emergencias.

f) Cumplir las disposiciones emitidas por la CREG y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

g) Cobrar oportunamente el valor del servicio prestado conforme a la tarifa regulada.

h) Acceder al inmueble y al cilindro para las actividades propias de la prestación del servicio.

i) Suspender el servicio en los casos previstos en la ley, la regulación y el presente contrato.

j) Exigir el cumplimiento de las condiciones técnicas y de seguridad necesarias para la prestación del servicio.

k) Adoptar las medidas necesarias para proteger la seguridad de las personas, los bienes y la infraestructura del servicio.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA.**

**Responsabilidad:** Cada una de las partes será responsable por los daños y perjuicios que cause a la otra o a terceros, cuando estos sean consecuencia de su culpa o dolo, de conformidad con la ley. COMECO no será responsable por daños derivados de hechos imputables al usuario, al suscriptor, a terceros, o por el incumplimiento de las normas técnicas y de seguridad aplicables a las instalaciones internas del inmueble.

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA.**

**Atención de emergencias:** LA EMPRESA dispondrá de un servicio permanente de atención de emergencias para los usuarios, el cual operará las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año. Para tal efecto, se habilita la línea telefónica **+57 301 634 0693**.

## CAPÍTULO V

### SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA.**

**Suspensión del servicio:** COMECO podrá



# COMECO

Comercializadora Centro Oriente SA ESP

suspender la prestación del servicio de GLP envasado en cilindros en los casos previstos en la Ley 142 de 1994, la regulación vigente y el presente contrato, entre otros, cuando se configure alguna de las siguientes situaciones:

- a) Incumplimiento en el pago oportuno de las facturas del servicio.
- b) Riesgo para la seguridad de las personas, los bienes o la infraestructura, conforme a lo previsto en el Capítulo II del presente contrato.
- c) Imposibilidad de acceso al inmueble o al cilindro para realizar actividades de suministro, inspección, mantenimiento o atención de emergencias, cuando dicha imposibilidad sea imputable al usuario.
- d) Uso indebido o no autorizado del servicio o de los equipos asociados.
- e) Incumplimiento de las condiciones técnicas exigidas para la prestación del servicio.

La suspensión se efectuará conforme a los procedimientos y garantías previstos en la normativa vigente.

#### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA.**

**Suspensión por mora en el pago:** En caso de mora en el pago de las facturas, COMECO podrá suspender el servicio, previa observancia de los avisos y términos establecidos en la Ley 142 de 1994 y en la regulación aplicable. La suspensión por mora no exonera al usuario de la obligación de pagar las sumas adeudadas, los intereses a que haya lugar y los demás cargos permitidos por la ley.

#### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA.**

**Suspensión inmediata por razones de seguridad:** COMECO podrá suspender de manera inmediata el servicio, sin previo aviso, cuando identifique condiciones que representen un riesgo grave o inminente para la seguridad, la vida o la integridad de las personas. En estos casos, la suspensión se mantendrá hasta tanto se subsanen las causas

que la originaron y se verifique el cumplimiento de las condiciones técnicas y de seguridad exigidas.

#### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉPTIMA.**

**Terminación del contrato:** El contrato podrá darse por terminado en los siguientes eventos:

- a) Por mutuo acuerdo entre las partes.
- b) Por decisión unilateral del usuario, mediante aviso previo a COMECO, conforme a la regulación vigente.
- c) Por incumplimiento grave o reiterado de las obligaciones contractuales por parte del usuario.
- d) Por imposibilidad técnica o legal de continuar prestando el servicio.
- e) Por las demás causales previstas en la Ley 142 de 1994 y la regulación aplicable.

La terminación del contrato no libera a las partes del cumplimiento de las obligaciones pendientes.

#### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA OCTAVA. Efectos**

**de la terminación:** Una vez terminado el contrato:

- a) Se suspenderá definitivamente la prestación del servicio.
- b) El usuario deberá pagar los valores pendientes por concepto del servicio prestado.
- c) El usuario deberá permitir el retiro del cilindro conforme a las condiciones técnicas y de seguridad aplicables.

#### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA NOVENA.**

**Reconexión del servicio:** Cuando la suspensión del servicio sea subsanable, el usuario podrá solicitar la reconexión, una vez haya desaparecido la causa que dio lugar a la suspensión. La reconexión estará sujeta a:

- a) La verificación del cumplimiento de las condiciones técnicas y de seguridad.



# COMECO

Comercializadora Centro Oriente SA ESP

b) El pago de los valores adeudados y de los cargos de reconexión, cuando a ello haya lugar, conforme a la regulación vigente.

#### **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA. Costos asociados a la suspensión y reconexión:**

Los costos derivados de la suspensión y reconexión del servicio serán asumidos por el usuario cuando la causa de estas sea imputable a este, de conformidad con la Ley 142 de 1994 y la regulación vigente.

### **CAPÍTULO VI PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR) Y ATENCIÓN AL USUARIO**

#### **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA PRIMERA.**

**Derecho de petición, queja y recurso:** El usuario o suscriptor tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos (PQR) relacionadas con el contrato de prestación del servicio público domiciliario de GLP envasado en cilindros. El ejercicio de este derecho se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y las normas que los modifiquen o sustituyan.

#### **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SEGUNDA.**

**Atención de peticiones, quejas y recursos:** COMECO dispondrá de canales de atención adecuados y accesibles para la recepción y trámite de las PQR, los cuales podrán ser presenciales, telefónicos, escritos o electrónicos, los cuales permitirán su radicación en cualquier momento, sin perjuicio de los horarios de atención presencial. La información sobre los canales de atención, horarios y medios disponibles será divulgada de manera clara a los usuarios en su página web. Las PQR serán tramitadas y resueltas dentro de los términos establecidos en la Ley

142 de 1994 y las normas que la modifiquen o sustituyan.

#### **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA TERCERA.**

**Trámite y términos de respuesta:** Las peticiones, quejas y recursos presentados por los usuarios serán tramitados y resueltos por COMECO dentro de los términos legales establecidos, garantizando el debido proceso y el derecho de defensa. Las respuestas serán claras, completas y debidamente motivadas, y se notificarán al usuario por el medio indicado en la solicitud o por el medio usual de comunicación.

#### **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA CUARTA.**

**Recursos contra las decisiones:** El recurso constituye el medio mediante el cual el suscriptor o usuario solicita a COMECO la revisión de las decisiones que incidan en la prestación del servicio o en la ejecución del presente contrato. En particular, procederán los recursos contra los actos de negativa de prestación del servicio, suspensión, terminación, corte y facturación, conforme a lo dispuesto en la ley. El recurso de apelación será conocido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, cuando a ello haya lugar, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

#### **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA QUINTA.**

**Pago de valores no controvertidos:** La presentación de una petición, queja o recurso no exonera al usuario del pago de los valores no controvertidos de la factura, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994.

#### **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SEXTA.**

**Vigilancia y control:** La prestación del servicio público domiciliario de GLP envasado en cilindros por parte de COMECO se encuentra sometida a la vigilancia y control de la SSPD,



# COMECO

Comercializadora Centro Oriente SA ESP

autoridad ante la cual los usuarios podrán acudir en los casos previstos en la ley.

### **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA SÉPTIMA.**

**Tratamiento de datos personales:** Con ocasión de la prestación del servicio público domiciliario de GLP, LA EMPRESA podrá recolectar, almacenar, usar, circular y actualizar datos personales del USUARIO, con el fin de gestionar la relación contractual, cumplir obligaciones legales y regulatorias, realizar gestiones administrativas, comerciales y financieras, y reportar información a las centrales de riesgo, cuando a ello haya lugar.

### **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA OCTAVA.**

**Divulgación del contrato:** El presente contrato de condiciones uniformes será puesto a disposición de los usuarios de manera permanente, conforme a lo previsto en la Ley 142 de 1994 y la regulación vigente, y se entenderá conocido y aceptado por el usuario desde el momento en que solicite o reciba el servicio.

### **CLÁUSULA CUADRAGÉSIMA NOVENA.**

**Tratamiento de datos personales:** El tratamiento de los datos personales se realizará conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y la política de tratamiento de datos personales adoptada por LA EMPRESA, la cual se encuentra disponible para consulta. El USUARIO autoriza de manera expresa dicho tratamiento y declara que la información suministrada es veraz y actualizada.

El presente contrato podrá ser aceptado y suscrito mediante firma manuscrita, electrónica, digital o cualquier otro mecanismo válido conforme a la ley. Las partes reconocen que el uso de estos medios produce plenos

efectos jurídicos y obliga a su cumplimiento en los mismos términos que una firma autógrafa.

En constancia de lo anterior, el presente Contrato de Condiciones Uniformes se entiende aceptado por el USUARIO desde el momento en que solicita o recibe el servicio, sin perjuicio de su suscripción formal cuando a ello haya lugar.

### **LA EMPRESA:**

Firma:   
COMECO SA ESP  
Nit.  
900.716.800-4  
JONATHAN RODRIGUEZ  
Representante Legal  
Cra. 7 # 113-46  
[pqrs@centrooriente.com](mailto:pqrs@centrooriente.com)

### **EL USUARIO:**

Firma \_\_\_\_\_  
Nombre \_\_\_\_\_  
Persona natural  Persona   
jurídica  
C.C. \_\_\_\_\_ Nit.

\_\_\_\_\_  
Representante Legal  
Dirección:  
Correo electrónico: