CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

Servicio público domiciliario de gas combustible

Gas

Por redes · GLP en cilindros

CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENTE DESDE	EMPRESA
CCU-GC-EDN-102026	2.0 · APROBADA	1 NOV 2026	EDN COLOMBIA S.A.S. E.S.P.

EDN
COLOMBIA S.A.S. E.S.P.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

Servicio público domiciliario de gas combustible

Este contrato reúne en un solo texto las condiciones uniformes con las que EDN Colombia S.A.S. E.S.P. presta el servicio público domiciliario de gas combustible por redes (gas natural o GLP por tubería) y de GLP envasado en cilindros. Reemplaza la versión CCU-GC-EDN-082024 de agosto de 2024.

DATOS DEL DOCUMENTO

Código	CCU-GC-EDN-102026
Versión	2.0 · Aprobada
Servicios	Gas por redes · GLP en cilindros
Vigente desde	1 de noviembre de 2026
Reemplaza	CCU-GC-EDN-082024

CANALES OFICIALES

Atención y emergencias	+57 (601) 794 5000
Pedidos de cilindros	+57 (601) 794 5000
Correo	info@edn.com.co
Sitio web	edn.com.co

En pocas palabras

Antes del texto legal, lo esencial para ti como usuario:

- **Un contrato, dos formas de recibir gas.** Si te llega por tubería, aplican los Títulos I a VI y VIII a X. Si lo recibes en cilindro, aplican los Títulos I a III, VII, VIII y X.
- **El cilindro no es tuyo.** Pertenece al distribuidor y lo recibes en tenencia para usar el gas. Al recibirlo entregas un depósito en garantía, que te devolvemos cuando regreses el cilindro en buen estado.
- **Tu instalación interna es tuya.** Mantenla en buen estado. Si recibes gas por red, debes hacer la revisión periódica cada cinco años con un organismo acreditado ante el ONAC.
- **Siempre puedes reclamar.** Respondemos en 15 días hábiles. Si no lo hacemos, la ley entiende que la respuesta es a tu favor.
- **Ante olor a gas, llama ya** a la línea de emergencias 24 horas: +57 (601) 794 5000. Aleja las llamas y no acciones interruptores.
- **Eliges libremente tu prestador.** Puedes cambiarte cumpliendo las reglas de este contrato.

CONTENIDO

Diez títulos y seis anexos

TÍTULO I	Disposiciones generales	03
TÍTULO II	Definiciones	06
TÍTULO III	Principios, derechos y obligaciones comunes	09
TÍTULO IV	Gas combustible por redes (Modalidad A)	13
TÍTULO V	Facturación del servicio por redes	18
TÍTULO VI	Suspensión, corte y restablecimiento del servicio por redes	22
TÍTULO VII	GLP en cilindros (Modalidad B)	25
TÍTULO VIII	Peticiones, quejas, reclamaciones y recursos	30
TÍTULO IX	Garantías para la exclusión de la solidaridad en inmuebles arrendados	32
TÍTULO X	Terminación, cesión, modificación y disposiciones finales	34
ANEXOS	Tablas, formularios y documentos de apoyo	37

TÍTULO I

Disposiciones generales

CLÁUSULA 1

Naturaleza del contrato

El presente es un contrato de servicios públicos uniforme y consensual, en los términos de los artículos 128 y siguientes de la Ley 142 de 1994. EDN COLOMBIA S.A.S. E.S.P. (en adelante, LA EMPRESA) lo ofrece a un número indeterminado de suscriptores y usuarios. Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que LA EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato aun cuando algunas estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios.

CLÁUSULA 2

Objeto

LA EMPRESA se obliga a prestar al SUSCRIPTOR y/o USUARIO el servicio público domiciliario de gas combustible, en la modalidad que este solicite y que sea técnicamente viable, a cambio de un precio en dinero determinado conforme a las fórmulas tarifarias de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG). El SUSCRIPTOR y/o USUARIO se obliga a pagar dicho precio y a cumplir las obligaciones legales, regulatorias, técnicas y contractuales asociadas al servicio.

CLÁUSULA 3

Modalidades de prestación y reglas aplicables

El servicio se presta en una de las siguientes modalidades. Cada una se rige por las cláusulas comunes y por las específicas que se indican:

Modalidad	Qué comprende	Cláusulas aplicables
A. Gas combustible por redes	Gas natural o GLP distribuido por red de tubería, con acometida, centro de medición e instalación interna. Incluye la submodalidad de medición prepagada.	Títulos I, II, III, IV, V, VI, VIII, IX y X
B. GLP en cilindros	GLP envasado en cilindros marcados de propiedad del distribuidor, entregados a domicilio o en expendios y puntos de venta autorizados.	Títulos I, II, III, VII, VIII y X

PARÁGRAFO 1. Un mismo inmueble puede recibir el servicio en ambas modalidades. En ese caso, cada modalidad se identifica con su propia cuenta o código de suscriptor y se gestiona de forma independiente para efectos de facturación, suspensión y terminación.

PARÁGRAFO 2. Cuando una cláusula común se refiera a medidores, facturas periódicas, acometidas o revisión periódica, se entenderá aplicable solo a la Modalidad A, salvo que expresamente diga otra cosa.

PARÁGRAFO 3. Cuando LA EMPRESA no pueda prestar el servicio por redes, podrá suministrar un gas combustible sustituto, previo aviso al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, cumpliendo las condiciones de calidad, seguridad y tarifas definidas para este. Los costos adicionales del sustituto serán asumidos por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, salvo que la imposibilidad sea imputable a LA EMPRESA.

CLÁUSULA 4

Partes y solidaridad

Son partes del contrato, de un lado, LA EMPRESA, en su calidad de prestadora, y de otro, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO identificado en la solicitud de servicio, o quien lo suceda por cesión convencional o legal.

El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios son solidarios en sus obligaciones y derechos, en los términos del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, salvo que opere una causal de ruptura de la solidaridad prevista en la ley, la regulación o el Título IX de este contrato. Cuando en este contrato se utilicen los términos USUARIO, SUSCRIPTOR, PROPIETARIO, TENEDOR o POSEEDOR, se entenderá que se hace referencia a cualquiera de ellos.

PARÁGRAFO. En la Modalidad B, LA EMPRESA podrá actuar como distribuidor de GLP, como comercializador minorista, o en ambas calidades, conforme a la Resolución CREG 023 de 2008. Cuando la comercialización minorista la realice un tercero habilitado que actúe por cuenta de LA EMPRESA, este se identificará como tal frente al usuario, y LA EMPRESA conservará la responsabilidad integral derivada de este contrato.

CLÁUSULA 5

Marco normativo

El contrato se rige, en especial, por:

- La Ley 142 de 1994 y la Ley 689 de 2001.
- Para la Modalidad A: la Resolución CREG 067 de 1995 (Código de Distribución de Gas Combustible por Redes), la Resolución CREG 108 de 1997 y la Resolución CREG 059 de 2012, con sus modificaciones, entre ellas la Resolución CREG 105 007 de 2024 sobre desviaciones significativas.
- Para la Modalidad B: la Resolución CREG 023 de 2008 (Reglamento de Distribución y Comercialización Minorista de GLP) y sus modificaciones, y la Resolución CREG 180 de 2009 en materia tarifaria.
- El Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible (Resolución MME 90902 de 2013, modificada por las Resoluciones 40488 de 2015, 40120 de 2016 y 41385 de 2017, con vigencia prorrogada por la Resolución MME 40342 de 2025) y el reglamento técnico vigente de cilindros y tanques para GLP.
- La Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1581 de 2012, la Ley 1266 de 2008 modificada por la Ley 2157 de 2021, la Ley 820 de 2003 y la Ley 2300 de 2023.

En caso de conflicto entre este contrato y la normativa vigente, prevalecerá la norma legal o regulatoria. Las normas que modifiquen, adicionen o sustituyan las anteriores se entienden incorporadas de pleno derecho.

CLÁUSULA 6

Ámbito territorial

LA EMPRESA presta el servicio en los municipios, zonas y rutas que publica en edn.com.co y en sus canales de atención, y en aquellos donde inicie la prestación según sus planes de expansión. La cobertura puede variar según las condiciones técnicas, logísticas y regulatorias de cada zona.

CLÁUSULA 7

Perfeccionamiento

Existe contrato desde que LA EMPRESA define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario o quien utilice un inmueble determinado solicita recibir allí el servicio, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas por LA EMPRESA. En la Modalidad B, el contrato también se entiende celebrado desde la primera entrega efectiva de un cilindro con el respectivo depósito en garantía.

CLÁUSULA 8

Vigencia

El contrato se celebra por término indefinido. En la Modalidad B se extiende hasta que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO devuelva de forma definitiva el cilindro, es decir, sin recibir otro a cambio, o hasta que ocurra alguna causal de terminación prevista en este contrato.

CLÁUSULA 9

Documentos que integran el contrato

Hacen parte integral de este contrato: la solicitud de servicio; los Anexos 1 a 6; la cartilla de manejo y seguridad del gas combustible; el folleto de normas técnicas para la construcción de instalaciones internas; el comprobante de depósito en garantía, cuando aplique; y los acuerdos especiales que se celebren por escrito con el SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

CLÁUSULA 10

Libre elección del prestador

El SUSCRIPTOR y/o USUARIO tiene derecho a elegir libremente el prestador del servicio y el proveedor de los bienes necesarios para su utilización. Este contrato no establece exclusividad comercial. Las restricciones sobre la entrega del cilindro a terceros se fundan exclusivamente en la propiedad del distribuidor sobre el cilindro y en razones de seguridad, conforme al esquema de responsabilidad de marca.

CLÁUSULA 11

Destinación exclusiva del servicio

El gas suministrado se destinará exclusivamente al inmueble, la carga y la clase de uso para los cuales se contrató. El SUSCRIPTOR y/o USUARIO no podrá revender el gas, cederlo ni facilitarlo a terceros, ni derivar o extender las instalaciones para atender otros inmuebles, salvo autorización previa y escrita de LA EMPRESA. Tampoco podrá trasvasar GLP de un cilindro a otro recipiente.

TÍTULO II

Definiciones

CLÁUSULA 12

Definiciones

Para interpretar y aplicar este contrato se incorporan las definiciones de la Ley 142 de 1994, de las resoluciones de la CREG, de los reglamentos técnicos del Ministerio de Minas y Energía y de las Normas Técnicas Colombianas aplicables. En especial, se tendrán en cuenta las siguientes. Las marcadas (A) aplican solo a la Modalidad A y las marcadas (B) solo a la Modalidad B.

Acometida (A). Derivación de la red local que llega hasta el registro de corte del inmueble. En propiedad horizontal o condominios, llega hasta el registro de corte general.

Acometida fraudulenta, no autorizada o anómala (A). Cualquier derivación de la red local o de otra acometida efectuada sin autorización de LA EMPRESA.

Adulteración o anomalía de los equipos de medición y regulación (A). Cualquier acción que altere el registro del consumo. A título enunciativo: perforación del ducto, del diafragma o del engranaje; alteración de sellos o tornillos; instalación de medidores invertidos, no calibrados o no autorizados; bypass; reconexión no autorizada; manipulación de reguladores; y uso distinto al declarado.

Aforo individual de carga (A). Determinación del consumo de un predio con base en los gasodomésticos o equipos instalados y sus factores de utilización (Anexos 2 y 3).

Artefacto a gas o gasodoméstico. Equipo que usa gas como combustible para producir calor, luz u otra forma de energía. Debe estar aprobado u homologado por la autoridad competente; su uso, cuidado y mantenimiento son responsabilidad del usuario.

Cargo fijo (A). Valor mensual que refleja los costos de garantizar la disponibilidad permanente del servicio, con independencia del consumo.

Cargo por conexión (A). Valor que se cobra una sola vez para cubrir los costos de conexión del inmueble, incluida la acometida y el medidor cuando los suministre LA EMPRESA.

Centro de medición (A). Conjunto formado por el medidor, el regulador, la válvula de corte y sus accesorios. Es individual cuando atiende una sola unidad y colectivo cuando atiende varias.

Certificado de conformidad de la instalación interna (A). Documento expedido por un organismo de inspección acreditado ante el ONAC, conforme al reglamento técnico vigente, que acredita que la instalación cumple los requisitos de seguridad.

Cilindro (B). Recipiente portátil, metálico o de construcción compuesta, con capacidad entre 5 y 46 kg de GLP, que cumple el reglamento técnico vigente expedido por el Ministerio de Minas y Energía.

Comercializador minorista de GLP (B). Empresa de servicios públicos que entrega GLP en cilindros en el domicilio del usuario o en expendios, conforme a la Resolución CREG 023 de 2008.

Consumo (A). Cantidad de metros cúbicos de gas recibida en un período, leída en el medidor o determinada conforme a la regulación. Puede ser medido, estimado, promedio (últimos seis meses), facturado, no facturado o no autorizado.

Contribución de solidaridad. Cargo obligatorio para los usuarios residenciales de estratos 5 y 6 y los no residenciales que la ley determine, destinado a subsidiar los consumos de subsistencia de estratos 1 y 2, y del 3 cuando aplique.

Corte del servicio (A). Pérdida del derecho al suministro y terminación del contrato por alguna de las causales legales, regulatorias o contractuales.

Defecto crítico (A). Hallazgo de una inspección acreditada, catalogado así por el reglamento técnico, que obliga a suspender de inmediato el servicio.

Defecto no crítico (A). Hallazgo que permite mantener el servicio, siempre que se corrija en el plazo que fije LA EMPRESA, el cual no puede superar dos (2) meses desde la inspección.

Depósito en garantía (B). Suma de dinero que el usuario entrega para garantizar el cuidado, la conservación y la restitución del cilindro. No es precio, multa ni sanción y no puede superar el costo del cilindro.

Desviación significativa (A). Variación del consumo de un período por encima o por debajo de los límites definidos conforme a la Resolución CREG 105 007 de 2024, o la que la modifique o sustituya.

Distribuidor de GLP (B). Empresa de servicios públicos propietaria del parque de cilindros marcados, que envasa el GLP y responde por su seguridad conforme al esquema de responsabilidad de marca.

Documento de venta (B). Factura electrónica o documento equivalente que LA EMPRESA entrega con cada suministro de cilindros, con los requisitos de la Cláusula 72.

Expendio o punto de venta (B). Establecimiento autorizado por LA EMPRESA para la venta de cilindros llenos al usuario final, que cumple los requisitos técnicos y de seguridad vigentes.

Factura de servicios públicos (A). Cuenta de cobro que LA EMPRESA entrega o remite por el consumo y demás bienes y servicios inherentes al contrato. Debidamente firmada por el representante legal, presta mérito ejecutivo según el artículo 130 de la Ley 142 de 1994.

Falla en la prestación del servicio. Incumplimiento de LA EMPRESA en la prestación continua de un servicio de buena calidad, que da derecho a las reparaciones del artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

Gas combustible. Gas de cualquiera de las tres familias (gases manufacturados, gas natural y GLP) apto para uso en artefactos a gas, según la NTC 3527.

Gas licuado de petróleo (GLP). Mezcla de hidrocarburos, principalmente propano y butanos, gaseosa a condiciones atmosféricas y que se licúa fácilmente por enfriamiento o compresión, con las especificaciones de calidad adoptadas por la CREG.

Gas natural. Mezcla de hidrocarburos livianos, principalmente metano, acondicionada para cumplir las condiciones de calidad de la CREG.

Instalación interna o red interna. En la Modalidad A, conjunto de tuberías, accesorios y equipos a partir del medidor o del registro de corte general. En la Modalidad B, el regulador, la manguera o conector flexible y la tubería que conducen el gas desde el cilindro hasta los artefactos. No incluye los gasodomésticos y es propiedad del usuario.

Marca (B). Caracteres inscritos de forma indeleble en el cilindro que identifican al distribuidor propietario y responsable de su seguridad.

Medidor prepago (A). Equipo que controla y registra el consumo de gas pagado por anticipado. Puede ser adquirido por el usuario o entregado en comodato, a decisión de LA EMPRESA.

Organismo de inspección acreditado. Organización acreditada ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) para inspeccionar instalaciones de gas.

Persona competente. Quien cuenta con certificado de competencia laboral vigente, expedido por un organismo de certificación de personas acreditado ante el ONAC o por el SENA, para diseñar, construir, mantener o inspeccionar instalaciones de gas.

Petición, queja, reclamación y recurso. La petición solicita un acto o información; la queja manifiesta inconformidad con la prestación o con un funcionario; la reclamación pide revisar la facturación; el recurso busca que se revise una decisión de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte o facturación.

Plazo máximo de revisión periódica (A). Último día hábil del mes en que se cumplen cinco (5) años desde la última revisión o desde la conexión del servicio.

Plazo mínimo entre revisiones (A). Los cinco (5) meses anteriores al plazo máximo de revisión periódica.

Reconexión y reinstalación (A). Restablecimiento del suministro después de una suspensión (reconexión) o de un corte (reinstalación).

Red local (A). Conjunto de tuberías que suministran el servicio a una comunidad y del cual se derivan las acometidas.

Revisión previa (A). Inspección de la instalación interna nueva o reformada antes de su puesta en servicio.

Revisión periódica (A). Inspección obligatoria de la instalación interna entre el plazo mínimo y el plazo máximo, para obtener el certificado de conformidad.

Suscriptor. Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado el contrato.

Suspensión. Interrupción temporal del servicio por alguna de las causales de este contrato, la ley o la regulación.

Tara (B). Peso del cilindro vacío, grabado en su cuerpo, que permite verificar la cantidad neta de GLP entregada.

Usuario. Persona natural o jurídica que se beneficia del servicio como propietario del inmueble o como receptor directo. A este último también se le denomina consumidor.

Usuario no regulado o gran consumidor (A). Quien consume más de 100.000 pies cúbicos diarios, o su equivalente en metros cúbicos, en un solo sitio de entrega.

TÍTULO III

Principios, derechos y obligaciones comunes

CLÁUSULA 13

Principios

La ejecución del contrato se rige por los principios de acceso al servicio, libre elección, calidad y seguridad, neutralidad, buena fe, no abuso de la posición dominante (artículos 11, 34 y 133 de la Ley 142 de 1994), no abuso del derecho, información y transparencia, facturación oportuna, obligatoriedad del pago, participación, agilidad y economía en los trámites y responsabilidad de las partes conforme a la ley. LA EMPRESA no exigirá documentos que pueda verificar en sus propios archivos.

CLÁUSULA 14

Obligaciones de LA EMPRESA

Sin perjuicio de las que impongan la ley y la regulación, y salvo fuerza mayor o caso fortuito, son obligaciones de LA EMPRESA en ambas modalidades:

1. Prestar un servicio continuo, eficiente, de calidad y seguro, sin abuso de su posición dominante.
2. Informar a los usuarios las condiciones uniformes, tener siempre copias disponibles y entregar un ejemplar a quien lo solicite.
3. Evitar privilegios, discriminaciones injustificadas y prácticas que restrinjan indebidamente la competencia.
4. Publicar previamente las tarifas y precios en un medio de amplia circulación y en edn.com.co.
5. Recibir, tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos dentro de los términos del Título VIII.
6. Mantener un servicio de atención de emergencias disponible las 24 horas, todos los días del año.
7. Instruir al usuario sobre el manejo seguro del gas, sus riesgos y las medidas en caso de emergencia, como mínimo mediante cartillas y notas en la factura o documento de venta.
8. Identificar a su personal, vehículos y expendios con el nombre de LA EMPRESA y dotar a sus funcionarios de carné con nombre, documento, cargo y foto reciente.
9. Abstenerse de suministrar el servicio cuando las instalaciones del usuario no garanticen condiciones de seguridad.
10. Recaudar las contribuciones y aplicar los subsidios que correspondan según la ley.
11. Compensar al usuario cuando exista falla en la prestación del servicio, conforme al artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
12. Proteger los datos personales del usuario conforme a la Ley 1581 de 2012.
13. Mantener vigentes las pólizas, permisos y registros exigidos por la autoridad competente.

Las obligaciones específicas de cada modalidad se establecen en los Títulos IV a VII.

CLÁUSULA 15

Obligaciones del SUSCRIPTOR y/o USUARIO

Sin perjuicio de las que impongan la ley y la regulación, son obligaciones comunes del SUSCRIPTOR y/o USUARIO:

1. Hacer un uso eficiente y seguro del servicio, solo para el inmueble, la carga y la clase de uso contratados.
2. Pagar oportunamente el servicio y los demás conceptos autorizados.
3. Diseñar, construir, mantener y reparar su instalación interna con personal competente, conforme al reglamento técnico vigente, y usar solo gasodomésticos que cumplan las normas técnicas.
4. Permitir el acceso al inmueble del personal identificado de LA EMPRESA para inspecciones, lecturas, suministro, mantenimiento y atención de emergencias.
5. Informar de inmediato a LA EMPRESA cualquier fuga, olor a gas, daño, irregularidad o situación de riesgo, y abstenerse de manipular equipos o cilindros sin autorización.
6. Atender las recomendaciones de seguridad de LA EMPRESA, incluidas las de la cartilla de manejo y seguridad.
7. Informar por escrito los cambios de uso, de propietario, de dirección o de la estructura del inmueble, y mantener actualizados su correo electrónico y teléfono.
8. No revender ni ceder el gas, ni derivar instalaciones hacia otros inmuebles.
9. Dar un trato respetuoso al personal de LA EMPRESA.
10. Ejercer sus derechos de forma razonable, sin abuso del derecho.

Las obligaciones específicas de cada modalidad se establecen en los Títulos IV a VII.

CLÁUSULA 16

Derechos de LA EMPRESA

Son derechos de LA EMPRESA, además de los legales y regulatorios:

1. Establecer las condiciones uniformes del servicio y modificarlas conforme a la Cláusula 99.
2. Cobrar el precio del servicio conforme a la regulación y los demás conceptos autorizados por el usuario.
3. Suspender, cortar o abstenerse de suministrar el servicio en los casos previstos en este contrato, la ley y la regulación.
4. Suspender el servicio sin que constituya falla para reparaciones, mantenimientos programados, racionamientos, emergencias o riesgos derivados del inmueble o del terreno.
5. Acceder al inmueble para revisar instalaciones y equipos, incluido el retiro temporal del medidor conforme a este contrato.
6. Construir, operar y modificar sus redes e instalaciones.
7. Recuperar los consumos no facturados por error, omisión, anomalía o investigación de desviaciones significativas, en los términos de la ley y de este contrato.
8. Adelantar el cobro prejurídico y jurídico de las obligaciones en mora, conforme a la Cláusula 54.
9. Terminar el contrato por las causales previstas en él, en la ley y en la regulación.

CLÁUSULA 17

Derechos del SUSCRIPTOR y/o USUARIO

Son derechos del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, además de los consagrados en la Ley 142 de 1994 y la regulación:

1. Recibir un servicio continuo, de buena calidad y seguro, y obtener las reparaciones por falla del servicio.

2. Elegir libremente al prestador y al proveedor de bienes y servicios necesarios, siempre que cumplan las condiciones técnicas exigidas.
3. Ser tratado dignamente y sin discriminación.
4. Conocer previamente las tarifas o precios y pagar únicamente el servicio efectivamente prestado, conforme a la tarifa o precio regulado.
5. Obtener información completa, precisa y oportuna sobre la prestación, salvo información reservada por ley.
6. Recibir un ejemplar del contrato y conocer en cualquier momento el estado de sus trámites.
7. Presentar peticiones, quejas, reclamaciones y recursos sin intermediarios ni abogado, y obtener respuesta oportuna.
8. El debido proceso y el derecho de defensa en toda actuación que lo afecte.
9. Participar en los Comités de Desarrollo y Control Social.
10. Obtener bienes o servicios en calidad o cantidad superior a la masiva, asumiendo sus costos, siempre que no perjudique a terceros.
11. Conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales.
12. Terminar el contrato conforme a sus términos.
13. Contar con la asesoría de un técnico particular en las visitas de revisión, en los términos de la Cláusula 59.

CLÁUSULA 18

Atención de emergencias

LA EMPRESA cuenta con un servicio de atención de emergencias disponible las 24 horas del día, todos los días del año, en la línea +57 (601) 794 5000 y en el número nacional de emergencias 123. Este servicio mantiene un manual de procedimientos, un registro de las emergencias atendidas y coordinación con los cuerpos de bomberos y los consejos de gestión del riesgo.

Ante olor a gas, el usuario debe: cerrar la válvula de paso o del cilindro; no encender fósforos ni accionar interruptores o aparatos eléctricos; abrir puertas y ventanas; salir del lugar y llamar desde un sitio seguro.

CLÁUSULA 19

Canales de atención

LA EMPRESA dispone de los siguientes canales, sin perjuicio de otros que publique en edn.com.co:

Canal	Datos
Línea de atención y emergencias (24 horas)	+57 (601) 794 5000
Correo electrónico	info@edn.com.co
Página web	edn.com.co
Pedidos de cilindros	PBX +57 (601) 794 5000
Oficinas de atención presencial	Publicadas en edn.com.co

Las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos pueden radicarse en cualquier momento por los canales escritos y electrónicos, sin perjuicio de los horarios de atención presencial.

CLÁUSULA 20

Amparo policivo

Cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO se oponga a que LA EMPRESA ejerza los derechos de este contrato, en especial la suspensión, el corte, el retiro de cilindros o los trabajos sobre redes, se entenderá incumplido el contrato y LA EMPRESA podrá solicitar el amparo policivo del artículo 29 de la Ley 142 de 1994. En propiedad horizontal, el amparo comprende el ingreso a las áreas comunes donde estén las instalaciones o medidores.

CLÁUSULA 21

Efectos del incumplimiento

Sin perjuicio de la suspensión, el corte o la terminación, el incumplimiento del SUSCRIPTOR y/o USUARIO permite a LA EMPRESA cobrar: los bienes y servicios suministrados; los intereses de mora; los perjuicios causados; y los consumos dejados de facturar, cuando haya lugar.

TÍTULO IV

Gas combustible por redes (Modalidad A)

CLÁUSULA 22

Condiciones para la prestación

LA EMPRESA suministrará el servicio por redes dentro de sus posibilidades técnicas, comerciales y financieras, y de su capacidad de suministro y transporte, siempre que: el solicitante sea capaz; el inmueble cumpla los requisitos de identificación y urbanísticos de la autoridad competente; la instalación interna cuente con certificado de conformidad expedido por un organismo de inspección acreditado ante el ONAC; y se pague el cargo por conexión.

PARÁGRAFO 1. Si el solicitante es arrendatario, deberá presentar la autorización previa del arrendador. Si no es posible obtenerla, LA EMPRESA podrá exigir las garantías del numeral 6 del artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

PARÁGRAFO 2. LA EMPRESA no suministrará el servicio a antiguos usuarios hasta que paguen o aseguren el pago de las deudas pendientes por el mismo servicio.

PARÁGRAFO 3. En inmuebles o sectores construidos sin licencia, LA EMPRESA podrá prestar el servicio en las condiciones técnicamente posibles, salvo que la zona haya sido declarada de alto riesgo. Podrá suspender o cortar el servicio cuando evidencie riesgos de seguridad o lo ordene la autoridad competente.

CLÁUSULA 23

Solicitud de conexión

Cualquier persona capaz que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, puede solicitar el servicio (artículo 134 de la Ley 142 de 1994). La solicitud contendrá, como mínimo: nombre y documento del solicitante; dirección del inmueble; tipo de servicio y uso; calidad en que actúa y su soporte; y características técnicas del servicio (consumo estimado, presión, equipos y su ubicación).

Cumplidos los requisitos, LA EMPRESA no podrá exigir otros ni negar la solicitud por motivos que no haya indicado. Cuando existan varios comercializadores en una misma red local, la solicitud se hará al que elija el usuario, quien realizará las gestiones ante el distribuidor.

CLÁUSULA 24

Trámite y plazos de la conexión

LA EMPRESA resolverá la solicitud en un plazo máximo de quince (15) días hábiles desde su presentación. Si se requieren estudios especiales, contará con tres (3) meses para realizar la conexión. Viable la conexión, LA EMPRESA conectará el servicio dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al pago del cargo por conexión, salvo fuerza mayor, caso fortuito o hechos del usuario, de un tercero o de la autoridad.

La puesta en servicio exige el certificado de conformidad de la instalación y que el usuario disponga de al menos un gasodoméstico para las pruebas. Si no es posible conectar por causas imputables al suscriptor durante dos (2) meses o más desde la firma del contrato, LA EMPRESA podrá darlo por terminado, previa comunicación escrita, y retener los costos efectivamente incurridos.

CLÁUSULA 25

Negación de la conexión

LA EMPRESA podrá negar la conexión, mediante escrito motivado, en los siguientes casos:

1. Razones técnicas probadas: falta de espacio para el centro de medición; riesgo para la calidad del servicio de otros usuarios; incumplimiento de normas técnicas de la instalación o los equipos; inmueble sin nomenclatura oficial o sin estratificación; o falta de redes locales en el sector.
2. Zona declarada de alto riesgo o de especial protección por la autoridad competente.
3. Incumplimiento de las condiciones exigidas por la autoridad competente o de normas urbanísticas.
4. Sector fuera de los planes de expansión de LA EMPRESA.
5. Instalación interna sin certificado de conformidad, o construida por personal sin competencia certificada.
6. Falta de autorización del arrendador o de las garantías de la Ley 820 de 2003.
7. Falta de permisos, licencias o servidumbres necesarios.
8. Deudas pendientes del solicitante por el mismo servicio, incluidas las de recuperación de consumos no regularizadas.
9. Falta de disponibilidad de suministro o transporte de gas. Si solo existe gas interrumpible, el solicitante podrá ser atendido en esas condiciones especiales.

Contra la negativa proceden los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).

CLÁUSULA 26

Cargo por conexión y financiación

LA EMPRESA podrá cobrar un cargo por conexión, por una sola vez, ajustado a la regulación vigente. Las modificaciones a conexiones existentes se tratan como conexión nueva. El valor se publica anualmente en un diario de amplia circulación y en edn.com.co. LA EMPRESA otorgará financiación mínima de tres (3) años a los usuarios de estratos 1, 2 y 3 para amortizar el cargo por conexión.

CLÁUSULA 27

Cobros prohibidos y garantía adicional

Conforme al artículo 95 de la Ley 142 de 1994, LA EMPRESA no cobrará derechos de suministro, formularios ni bienes o servicios semejantes. Los estudios particularmente complejos podrán cobrarse con justificación detallada, salvo a usuarios residenciales de estratos 1, 2 y 3. LA EMPRESA podrá exigir a los usuarios no residenciales una garantía adicional para el pago del servicio.

CLÁUSULA 28

Clases de uso

El servicio se presta en uso residencial o no residencial. Los usuarios residenciales se clasifican según la estratificación socioeconómica de la autoridad competente. Los no residenciales se clasifican según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) vigente, en las categorías comercial, industrial, gas natural vehicular, cogeneración, autogeneración, oficial, especial y otras.

Cuando no sea posible determinar formalmente la actividad, se clasificará como comercial el inmueble que destine el 50 % o más de su área a una actividad comercial, que tenga un consumo promedio de seis meses igual o superior a 150 m^3, o que cuente con equipos de uso comercial. Si LA EMPRESA detecta un cambio de uso, lo comunicará al usuario antes de modificar la clasificación, y este podrá reclamar.

CLÁUSULA 29

Propiedad de las conexiones y riesgo

La acometida, el centro de medición y la instalación interna pertenecen a quien los haya pagado, salvo que sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecen al propietario del inmueble. Ello no exime al usuario de sus obligaciones sobre tales bienes ni le permite manipularlos. El riesgo por daño o pérdida de la acometida y del centro de medición corre a cargo del usuario, salvo culpa de LA EMPRESA.

CLÁUSULA 30

Construcción y uso de las redes

LA EMPRESA construye, opera y mantiene la red local conforme al Código de Distribución. Ninguna persona distinta de LA EMPRESA o de quien ella autorice podrá intervenir la red local, las acometidas o los centros de medición. Cuando se requiera extender la red para atender nuevos usuarios fuera de los planes de expansión, el interesado podrá financiar la obra en las condiciones que acuerde con LA EMPRESA, conforme a la regulación.

CLÁUSULA 31

Instalaciones internas

El diseño, la construcción, la reforma y el mantenimiento de la instalación interna son responsabilidad del usuario. Deben ejecutarse por personas competentes y firmas inscritas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme al reglamento técnico vigente. El usuario puede contratar estos trabajos con LA EMPRESA o con cualquier tercero habilitado. Toda reforma o aumento de carga requiere aviso previo a LA EMPRESA y nuevo certificado de conformidad.

CLÁUSULA 32

Revisión previa

Antes de la puesta en servicio de una instalación nueva o reformada, el usuario deberá obtener el certificado de conformidad de un organismo de inspección acreditado ante el ONAC, conforme a la Resolución CREG 059 de 2012 y al reglamento técnico vigente. El costo de la revisión previa es del usuario, independientemente de quién la realice. Solo LA EMPRESA o el personal competente que ella autorice podrán poner en servicio la instalación.

CLÁUSULA 33

Revisión periódica

El usuario debe realizar la revisión periódica de su instalación interna entre el plazo mínimo y el plazo máximo de revisión, conforme al numeral 5.23 de la Resolución CREG 067 de 1995, modificado por la Resolución CREG 059 de 2012. Puede realizarla con LA EMPRESA, si está acreditada, o con el organismo de inspección acreditado que elija. Su costo es del usuario. El procedimiento es el siguiente:

1. A partir del plazo mínimo, LA EMPRESA notificará por escrito al usuario, junto con la factura, su obligación de realizar la revisión. Las facturas siguientes indicarán la fecha del plazo máximo.
2. LA EMPRESA mantendrá publicado un listado actualizado de organismos de inspección acreditados.
3. El organismo enviará el certificado de conformidad a LA EMPRESA por el medio electrónico dispuesto para ello. El usuario también podrá entregarlo directamente; LA EMPRESA verificará su autenticidad.
4. Si diez (10) días calendario antes del plazo máximo LA EMPRESA no ha recibido el certificado, informará al usuario y le dará cinco (5) días calendario para allegarlo.

5. Vencido el plazo máximo sin certificado, o si este no es auténtico, LA EMPRESA suspenderá el servicio hasta que se acredite la revisión con resultado conforme.

PARÁGRAFO. La revisión periódica reglamentaria es distinta de los servicios de mantenimiento que ofrezcan LA EMPRESA o terceros, y no puede condicionarse a la compra de estos.

CLÁUSULA 34

Defectos críticos y no críticos

Si el organismo de inspección encuentra un defecto crítico, LA EMPRESA suspenderá el servicio de inmediato hasta que se corrija y se obtenga un nuevo certificado de conformidad. Si encuentra defectos no críticos, el usuario deberá corregirlos en el plazo que fije LA EMPRESA, sin exceder dos (2) meses desde la inspección ni el plazo máximo de revisión. Vencido ese plazo sin corrección, LA EMPRESA suspenderá el servicio. El usuario remitirá el certificado dentro de los términos de la regulación.

CLÁUSULA 35

Acometidas y centros de medición

La acometida y el centro de medición se ubicarán en un sitio de fácil acceso, lo más cerca posible del punto de entrada del servicio, ventilado, seco, libre de vapores corrosivos, temperaturas extremas y materiales combustibles. El usuario no podrá trasladarlos, sellarlos con soldadura u otro material permanente, ni instalar candados, rejas o elementos que impidan el acceso o la lectura. El cambio de ubicación solo podrá hacerlo LA EMPRESA o quien ella autorice, a costa de quien lo solicite o lo haga necesario.

CLÁUSULA 36

Medidores

Todo usuario tendrá medición individual, salvo que no sea técnicamente posible. El usuario puede adquirir el medidor a LA EMPRESA o a cualquier proveedor, siempre que cumpla las características técnicas exigidas y cuente con certificado de calibración de un laboratorio acreditado. LA EMPRESA elaborará un acta de instalación con las características del medidor, firmada por el funcionario y por quien atienda la visita. LA EMPRESA podrá exigir el cambio del medidor cuando no permita medir adecuadamente el consumo o cuando el desarrollo tecnológico ofrezca instrumentos más precisos, conforme a la regulación.

CLÁUSULA 37

Calibración, verificación y retiro de medidores

LA EMPRESA verificará y calibrará los medidores en los intervalos del numeral 5.29 de la Resolución CREG 067 de 1995, modificado por la Resolución CREG 127 de 2013. Podrá retirar provisionalmente el medidor para verificarlo en un laboratorio acreditado, dejando uno provisional e informando al usuario, quien podrá estar presente en el ensayo. Si el resultado evidencia manipulación, o si el usuario solicitó la verificación y el equipo funcionaba correctamente, los costos serán del usuario. LA EMPRESA devolverá los equipos de propiedad del usuario, salvo que deban conservarse como prueba o el usuario autorice por escrito su entrega.

CLÁUSULA 38

Sellos y dispositivos de seguridad

LA EMPRESA instalará sellos en medidores, reguladores y válvulas. Su retiro, rotura o alteración sin autorización constituye una irregularidad. Si se evidencia adulteración o daño de los sellos, el usuario asumirá el costo de su reposición, sin perjuicio de los demás efectos previstos en este contrato.

CLÁUSULA 39

Modalidad prepago

El usuario podrá acceder a la modalidad prepago cuando LA EMPRESA la ofrezca en su zona. El medidor prepago podrá ser adquirido por el usuario o entregado en comodato. El consumo prepagado es la cantidad de metros cúbicos a que tiene derecho por el valor pagado, liquidado con la tarifa vigente al momento de la recarga. En esta modalidad no aplican las reglas de período de facturación ni la suspensión por mora en el consumo, pero sí las demás de este contrato.

CLÁUSULA 40

Obligaciones específicas en la Modalidad A

Además de las comunes, en la Modalidad A:

LA EMPRESA se obliga a: mantener y reparar las redes y equipos de su propiedad; medir el consumo con instrumentos de tecnología apropiada; entregar certificación de la lectura cuando el usuario la solicite; facturar con la periodicidad establecida; ejercer control de calidad a la facturación; informar con anticipación las suspensiones programadas; reconectar y reinstalar en los plazos de la Cláusula 60; y tener un listado actualizado de organismos de inspección acreditados.

El SUSCRIPTOR y/o USUARIO se obliga a: realizar la revisión previa y la periódica; corregir los defectos encontrados; permitir la lectura, revisión, retiro y cambio de medidores y reguladores; no construir, manipular ni intervenir redes, acometidas o equipos de medida; avisar y obtener aprobación antes de aumentar la carga o modificar equipos; reemplazar o reparar a su costa los equipos adulterados o que no midan adecuadamente; consultar a LA EMPRESA antes de instalar equipos de verificación de medición; y pagar los consumos dejados de facturar conforme al artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

CLÁUSULA 41

Falla en la prestación del servicio

El incumplimiento de LA EMPRESA en la prestación continua de un servicio de buena calidad da derecho al usuario, desde el momento en que se presente, a lo siguiente: el cumplimiento del contrato o su resolución; que no se le cobre ningún concepto distinto del consumo o de los bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre de forma continua durante quince (15) días o más dentro de un mismo período de facturación; y la indemnización de los perjuicios causados, conforme a los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994. No constituyen falla las suspensiones en interés del servicio previstas en la Cláusula 56, ni las causadas por fuerza mayor, caso fortuito o hechos de terceros o del usuario.

TÍTULO V

Facturación del servicio por redes

CLÁUSULA 42

Mérito ejecutivo y constitución en mora

La factura expedida por LA EMPRESA y firmada por su representante legal presta mérito ejecutivo, de acuerdo con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 y las normas civiles y comerciales. El usuario renuncia al requerimiento judicial o privado para constituirse en mora; esta se configura por el solo vencimiento de la fecha de pago oportuno. Cuando el usuario incurra en mora en un acuerdo de pago, LA EMPRESA podrá declarar vencido el plazo y exigir el saldo total.

CLÁUSULA 43

Contenido de la factura

La factura contendrá, como mínimo: nombre y NIT de LA EMPRESA; nombre del suscriptor y dirección del inmueble; código de cuenta; estrato o clase de uso; período facturado; lecturas anterior y actual, o el método de estimación cuando no hubo lectura; consumo en metros cúbicos y factor de corrección aplicado; consumo de los últimos seis (6) períodos; tarifa aplicada y sus componentes; cargo fijo; subsidio o contribución; valores en mora, intereses y otros cobros autorizados, discriminados; fecha de pago oportuno y fecha de suspensión; fecha del plazo máximo de revisión periódica, cuando aplique; canales de atención y línea de emergencias.

Los conceptos no inherentes al servicio solo se incluirán con autorización previa del usuario y se distinguirán nítidamente. El usuario podrá pagar el servicio de gas sin pagar dichos conceptos.

CLÁUSULA 44

Entrega de la factura

LA EMPRESA entregará la factura en el inmueble o en la dirección o correo electrónico que el usuario autorice, por lo menos cinco (5) días hábiles antes de la fecha de pago oportuno. El usuario puede optar por la factura electrónica. No recibir la factura no exime del pago: el usuario debe solicitar un duplicado por los canales de atención.

CLÁUSULA 45

Período de facturación y liquidación

El período de facturación es mensual o bimestral, según lo informe LA EMPRESA. Para liquidar el consumo se aplicará la tarifa vigente durante el mayor número de días del período. El valor total podrá redondearse a la decena más cercana. Los consumos de áreas comunes se liquidan como los de los usuarios del respectivo conjunto, sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones.

CLÁUSULA 46

Determinación del consumo facturable

El consumo facturable se determina así:

Situación	Forma de determinar el consumo
Medición individual	Diferencia entre la lectura actual y la anterior, ajustada por el factor de corrección.
Falta de medición por causa no imputable al usuario	Consumo promedio de los últimos seis (6) meses; en su defecto, el de usuarios con características similares; en su defecto, aforo individual de carga (Anexos 2 y 3).
Falta de medición por acción u omisión del usuario	Igual que la fila anterior, sin perjuicio de la suspensión o la terminación del contrato, conforme al artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
Sin medición individual por razones técnicas, de seguridad o interés social	Promedio de usuarios con características similares o aforo de carga.
Medición colectiva	Consumo del medidor colectivo distribuido entre las unidades según el procedimiento de la regulación vigente.
Asentamientos subnormales	Consumo según las reglas especiales de la regulación y los acuerdos con la comunidad.

Cuando no se pueda leer el medidor por causas ajenas al usuario, la diferencia entre lo estimado y lo leído se ajustará en la factura siguiente.

CLÁUSULA 47

Desviaciones significativas

LA EMPRESA investigará las desviaciones significativas del consumo, conforme al artículo 149 de la Ley 142 de 1994 y a los artículos 37 y 38 de la Resolución CREG 108 de 1997, modificados por la Resolución CREG 105 007 de 2024. Mientras se establece la causa, facturará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses. Concluida la investigación, las diferencias se abonarán o cargarán al usuario en la factura siguiente. LA EMPRESA podrá apoyarse en analítica de datos para depurar desviaciones explicables, sin trasladar al usuario la carga de la prueba.

CLÁUSULA 48

Recuperación de consumos por anomalías

Cuando LA EMPRESA detecte una conexión no autorizada, una adulteración de equipos o cualquier anomalía que haya impedido medir el consumo real, podrá cobrar el consumo dejado de facturar, con sujeción al debido proceso, así:

1. **Visita técnica.** Se levantará un acta que describa la anomalía, firmada por el funcionario y por quien atienda la visita, o por un testigo si este se niega. Se podrá tomar registro fotográfico y fílmico. El usuario podrá contar con la asesoría de un técnico particular, en los términos de la Cláusula 59.
2. **Verificación.** Cuando se retire el equipo, se llevará a un laboratorio acreditado, informando al usuario la fecha y el lugar del ensayo para que asista.
3. **Pliego de cargos.** LA EMPRESA comunicará por escrito al usuario los hechos, las pruebas y la liquidación propuesta, y le dará un término de diez (10) días hábiles para presentar descargos y pedir pruebas.
4. **Decisión.** LA EMPRESA decidirá mediante acto motivado, contra el cual proceden los recursos del Título VIII.

El consumo se determinará con base en la carga instalada y los factores de utilización (Anexos 2 y 3), o en el consumo promedio anterior a la anomalía, por el tiempo en que esta permaneció. Ese período no excederá cinco (5) meses, salvo que se compruebe dolo del usuario, conforme al artículo 150 de la Ley 142 de 1994. Además, podrán cobrarse los costos de investigación del Anexo 1. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la suspensión, el corte y las acciones penales por defraudación de fluidos (artículo 256 de la Ley 599 de 2000).

CLÁUSULA 49

Cobros inoportunos

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado la factura, LA EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error u omisión, salvo en los casos de dolo del usuario (artículo 150 de la Ley 142 de 1994). LA EMPRESA no podrá exonerar a ningún usuario del pago del servicio.

CLÁUSULA 50

Intereses de mora

En caso de mora, LA EMPRESA cobrará intereses así: a los usuarios residenciales, el interés civil del artículo 1617 del Código Civil; a los no residenciales, el interés comercial, sin exceder la tasa máxima legal certificada por la Superintendencia Financiera. Los pagos parciales se imputarán primero a gastos de cobranza, luego a intereses y por último a capital. Sobre las sumas en reclamación solo se cobrarán intereses si la decisión final es desfavorable al usuario, desde su exigibilidad.

CLÁUSULA 51

Pago y acuerdos de pago

El usuario pagará la factura por los medios que LA EMPRESA disponga: oficinas, entidades de recaudo autorizadas, débito automático, botones de pago en línea y demás canales publicados en edn.com.co. El pago parcial no impide la suspensión por los saldos insolutos. LA EMPRESA podrá celebrar acuerdos de pago, cuyas cuotas se incluirán en la factura. El usuario puede abonar sumas a futuras facturaciones.

CLÁUSULA 52

Subsidios y contribuciones

LA EMPRESA aplicará los subsidios a los usuarios residenciales de estratos 1 y 2, y del 3 cuando la ley lo disponga, sobre el consumo de subsistencia. Cobrará la contribución de solidaridad a los usuarios obligados. El usuario podrá reclamar cuando se le aplique un estrato o una clase de uso distintos de los que le corresponden.

CLÁUSULA 53

Reporte a centrales de información

Con la autorización previa y expresa del usuario, LA EMPRESA podrá consultar y reportar su comportamiento de pago a las centrales de información, conforme a la Ley 1266 de 2008, modificada por la Ley 2157 de 2021. Antes de un reporte negativo, LA EMPRESA avisará al titular con al menos veinte (20) días calendario de antelación, para que pueda pagar o controvertir la deuda. Pagada la obligación, se actualizará la información en los términos de ley.

CLÁUSULA 54

Gestión de cobranza

LA EMPRESA adelantará la cobranza prejurídica y jurídica respetando la Ley 2300 de 2023: solo por los canales que el usuario autorice; de lunes a viernes entre las 7:00 a. m. y las 7:00 p. m. y los sábados entre las 8:00 a. m. y las 3:00 p. m., nunca domingos ni festivos. Una vez establecido contacto directo con el usuario, no se le contactará por varios canales dentro de una misma semana ni más de una vez en el mismo día. Solo se le contactará en otros horarios si lo solicita expresamente en un documento distinto a este contrato y posterior a su celebración. No se contactará a referencias personales ni se harán visitas de cobranza al domicilio o lugar de trabajo. Los costos de cobranza que se trasladen al usuario serán razonables y se informarán previamente.

TÍTULO VI

Suspensión, corte y restablecimiento del servicio por redes

CLÁUSULA 55

Suspensión de común acuerdo

El servicio podrá suspenderse cuando lo solicite el suscriptor, si convienen en ello LA EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados, como el propietario o los usuarios que habitan el inmueble. La solicitud indicará el tiempo de la suspensión. Durante ella no se cobrará consumo, pero sí podrán cobrarse los cargos que autorice la regulación.

CLÁUSULA 56

Suspensión en interés del servicio

LA EMPRESA podrá suspender el servicio, sin que constituya falla, para: hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que se dé aviso amplio y oportuno a los usuarios; evitar perjuicios derivados de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya notificado al usuario; y atender emergencias o riesgos inminentes para las personas o los bienes, caso en el cual no se requiere aviso previo.

CLÁUSULA 57

Suspensión por incumplimiento

LA EMPRESA podrá suspender el servicio, entre otros, en los siguientes casos:

1. Falta de pago oportuno, dentro del plazo que fije LA EMPRESA, que no excederá dos (2) períodos de facturación si la facturación es bimestral ni tres (3) si es mensual. Incluye los conceptos autorizados por el usuario que se relacionen con el servicio. Si existe reclamación o recurso, la suspensión procede solo por los valores no reclamados. No procede por deudas del usuario con terceros.
2. No realizar la revisión periódica, no acreditar el certificado de conformidad o presentar uno no auténtico.
3. Defectos críticos, o defectos no críticos no corregidos en el plazo fijado.
4. Instalación insegura, inadecuada o inapropiada, o que no pase las pruebas técnicas fuera de la revisión periódica.
5. Impedir la lectura, la inspección o el acceso a los equipos, u obstruir o hacer peligroso ese acceso.
6. Hacer imposible la medición del consumo por acción u omisión del usuario.
7. Manipular, alterar o adulterar redes, acometidas, medidores, reguladores o sellos, o conectar equipos sin autorización.
8. Reconectarse sin autorización.
9. Aumentar la carga o modificar la instalación sin aviso ni aprobación.
10. Proporcionar el servicio a otro inmueble o usuario, o revender gas.
11. Cambiar el uso del servicio sin autorización, o declarar falsamente el uso.
12. No permitir el cambio, la reparación o la reubicación justificada del medidor.
13. No descontinuar el uso tras la notificación, en el caso de servicio interrumpible.

4. Falta de ajuste de la garantía por parte del arrendatario en el plazo del Título IX.
5. Las demás previstas en la ley y la regulación.

PARÁGRAFO 1. La suspensión por falta de pago procede desde el día hábil siguiente a la fecha de suspensión indicada en la factura.

PARÁGRAFO 2. Si LA EMPRESA no suspende el servicio dentro del plazo del numeral 1, se romperá la solidaridad entre propietario, suscriptor y usuario, conforme al artículo 130 de la Ley 142 de 1994.

PARÁGRAFO 3. Al suspender, LA EMPRESA dejará en el inmueble una constancia con la causa y la forma de restablecer el servicio.

PARÁGRAFO 4. No procede la suspensión cuando el usuario demuestre, al momento de la visita, que pagó. En ese caso no habrá cobro por reconexión.

CLÁUSULA 58

Corte del servicio y terminación del contrato

LA EMPRESA podrá terminar el contrato y cortar el servicio, entre otros, en los siguientes casos:

1. Mora en el pago de tres (3) facturas.
2. Reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de un (1) año.
3. Suspensión continua superior a seis (6) meses, salvo que haya sido convenida.
4. Segunda reconexión irregular sin eliminar la causa de la suspensión.
5. Reincidencia en la adulteración de conexiones, medidores, reguladores o sellos, o cualquier otro fraude que afecte a LA EMPRESA.
6. Adulteración de facturas o de documentos presentados en trámites, o uso de procedimientos irregulares para obtener el servicio.
7. Solicitud del suscriptor, salvo que el inmueble esté habitado por un tercero, caso en el cual se requiere su consentimiento escrito.
8. Demolición, abandono o condiciones precarias del inmueble.
9. Orden de autoridad competente.
10. Negativa del usuario a la conexión o puesta en servicio por causas imputables a él, transcurridos dos (2) meses desde la firma del contrato.
11. Incumplimiento en el pago de consumos recuperados por manipulaciones o conexiones no autorizadas.
12. Las demás previstas en la ley y la regulación.

PARÁGRAFO 1. Al cortar, LA EMPRESA levantará un acta con la causa. Si el usuario no la firma o no está presente, firmará un testigo; si este se niega, se dejará constancia. Podrá tomarse registro fotográfico.

PARÁGRAFO 2. El corte no impide a LA EMPRESA cobrar judicialmente la deuda ni reclamar los perjuicios causados.

CLÁUSULA 59

Debido proceso

La suspensión por causas distintas de la falta de pago y de los riesgos inminentes, el corte y la terminación se decidirán mediante acto motivado, notificado al usuario, contra el cual proceden los recursos del Título VIII. Mientras no se notifique la decisión sobre los recursos oportunamente interpuestos,

LA EMPRESA no suspenderá, cortará ni terminará el servicio por la misma causa, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio.

En las visitas de revisión, retiro provisional o cambio del medidor, LA EMPRESA avisará con antelación para que el usuario pueda contar con un técnico particular. En las visitas para detectar anomalías no se requiere aviso previo, y el usuario dispondrá de quince (15) minutos para obtener la asesoría de un técnico.

CLÁUSULA 60

Restablecimiento del servicio

Para restablecer el servicio, el usuario deberá eliminar la causa que originó la suspensión o el corte y, según el caso: pagar las sumas adeudadas, los intereses y los cargos de reconexión o reinstalación (Anexo 4); acreditar el certificado de conformidad; pagar las adecuaciones necesarias; y, cuando el corte terminó el contrato, celebrar uno nuevo y pagar los costos de la nueva conexión.

LA EMPRESA reconectará dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la superación de la causa y la reinstalará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, contados desde que el usuario lo notifique o LA EMPRESA lo verifique.

CLÁUSULA 61

Terminación por cambio de comercializador

El usuario podrá terminar el contrato para cambiarse a otro comercializador, conforme a la regulación vigente, siempre que se encuentre a paz y salvo o haya asegurado el pago de sus obligaciones con LA EMPRESA. Deberá dar aviso con la antelación prevista en la regulación. El cambio de comercializador no afecta la propiedad de la red ni las obligaciones con el distribuidor.

TÍTULO VII

GLP en cilindros (Modalidad B)

CLÁUSULA 62

Esquema de prestación

El servicio de GLP en cilindros se presta bajo el esquema de cilindros marcados de propiedad del distribuidor, previsto en la Ley 1151 de 2007 y en la Resolución CREG 023 de 2008. LA EMPRESA comercializa exclusivamente cilindros de la marca del distribuidor con el cual tiene contrato de suministro de GLP envasado. El GLP se entrega en el domicilio del usuario o en expendios y puntos de venta autorizados.

CLÁUSULA 63

Solicitud y vinculación

La solicitud puede hacerse por los canales de pedidos de la Cláusula 19 o en los puntos de venta. En la primera solicitud, LA EMPRESA:

1. Registrará los datos del usuario en el formulario del Anexo 5: nombre, documento, dirección, teléfono, correo, uso, y tamaño y número de cilindros.
2. Informará de inmediato la viabilidad del servicio según su cobertura.
3. Verificará la instalación conforme a la Cláusula 64.
4. Recibirá el depósito en garantía y entregará el comprobante respectivo.
5. Entregará copia de este contrato y de la cartilla de seguridad, o indicará dónde consultarlos.

Las compras en expendios no requieren el registro del numeral 1, salvo para el depósito en garantía.

CLÁUSULA 64

Requisitos de la instalación del usuario

La instalación para cilindros (regulador, manguera o conector flexible y, cuando exista, la red interna) es de propiedad del usuario. Su adquisición, instalación, mantenimiento y reposición están a su cargo y deben cumplir el reglamento técnico vigente y las normas técnicas aplicables.

En las entregas a domicilio, el personal de LA EMPRESA verificará, cada vez que suministre un cilindro, que la conexión y la instalación visibles cumplan los requisitos de seguridad. El costo de esta verificación está incluido en el precio. Si la instalación no garantiza la seguridad, LA EMPRESA se abstendrá de conectar el cilindro, informará por escrito el motivo y orientará al usuario sobre las personas autorizadas, los equipos idóneos y los costos para corregirla.

La revisión de la red interna a solicitud del usuario, o la construcción de una instalación, se cobrarán según las tarifas vigentes de LA EMPRESA, informadas antes de prestar el servicio. El usuario puede contratar estos trabajos con cualquier tercero habilitado.

CLÁUSULA 65

Propiedad y marca del cilindro

Los cilindros son de propiedad exclusiva del distribuidor, cuya marca está inscrita de forma indeleble en su cuerpo según el reglamento técnico. La entrega del cilindro no transfiere al usuario el dominio, la posesión ni ningún derecho real. La obligación de no entregar el cilindro a terceros se funda en esa

propiedad y en la seguridad del esquema de marca, y no limita la libre elección del prestador.

CLÁUSULA 66

Tenencia del cilindro

El cilindro se entrega al usuario a título de comodato, exclusivamente para recibir el servicio. El comodato se rige preferentemente por la Ley 142 de 1994, la Resolución CREG 023 de 2008, los reglamentos técnicos y este contrato; el Código Civil se aplica solo de forma supletiva. Su duración está condicionada a la vigencia del contrato y termina con la devolución definitiva del cilindro.

El usuario se obliga a: usar el cilindro solo para el servicio; no trasladarlo a otro inmueble sin informar; no modificarlo, intervenirlo, venderlo, empeñarlo, cederlo ni entregarlo a terceros u otros prestadores; usarlo según las normas de seguridad; y restituirlo al terminar el contrato.

CLÁUSULA 67

Depósito en garantía

Al recibir cada cilindro por primera vez, el usuario entregará a LA EMPRESA un depósito en garantía cuyo valor, por tamaño de cilindro, se publica en edn.com.co y no puede superar el costo del cilindro, conforme a la regulación vigente. El depósito no es precio, multa ni sanción. LA EMPRESA expedirá un comprobante firmado por el usuario y por su funcionario, con el valor recibido, la fecha y la identificación del cilindro.

En los cambios sucesivos de cilindro vacío por lleno no se cobra un nuevo depósito. El valor del depósito puede consultarse en cualquier momento por los canales de atención.

LA EMPRESA devolverá el depósito, actualizado conforme a la regulación vigente, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la devolución definitiva del cilindro, siempre que el cilindro se encuentre en las condiciones en que se recibió, salvo el deterioro normal por su uso adecuado.

CLÁUSULA 68

Pedidos y entrega a domicilio

El usuario puede pedir cilindros por la línea de pedidos, los canales digitales o los acuerdos de entrega periódica que celebre con LA EMPRESA, en los horarios publicados en edn.com.co. LA EMPRESA entregará el pedido en la dirección registrada dentro de los siguientes plazos, salvo fuerza mayor, caso fortuito, problemas de orden público o dificultades de acceso no imputables a ella:

Zona	Plazo máximo de entrega
Cabecera municipal	24 horas desde la aceptación del pedido
Zona rural	72 horas desde la aceptación del pedido

El cilindro lleno se entrega a cambio de uno vacío de la misma marca y tamaño. La entrega puede recibirla cualquier persona mayor de edad que habite el inmueble. El vehículo y el personal estarán identificados con el nombre de LA EMPRESA.

CLÁUSULA 69

Expendios y puntos de venta

LA EMPRESA solo venderá cilindros en expendios y puntos de venta que cumplan los requisitos técnicos y de seguridad vigentes, cuenten con póliza de responsabilidad civil extracontractual y estén identificados con su nombre. El listado actualizado se publica en edn.com.co. En las ventas en expendio no se realiza la verificación de la instalación del usuario, por lo que el usuario asume la conexión segura del cilindro.

CLÁUSULA 70

Precio y publicación

El precio del GLP en cilindros resulta de aplicar la fórmula tarifaria de la Resolución CREG 180 de 2009, o la que la modifique o sustituya. LA EMPRESA publicará los precios máximos por tamaño de cilindro y por municipio en un diario de amplia circulación, en edn.com.co, en los puntos de venta y en los vehículos de distribución, y los informará antes de cada suministro. Cuando el Gobierno Nacional establezca subsidios al GLP en cilindros, LA EMPRESA los aplicará a los beneficiarios en los términos que este defina.

CLÁUSULA 71

Cantidad entregada y verificación del peso

El cilindro se entrega con la cantidad neta de GLP correspondiente a su capacidad nominal, determinada en la báscula de la planta de envasado, dentro de las tolerancias de la regulación técnica y metrológica vigente. El usuario puede solicitar al momento de la entrega que se verifique el peso, descontando la tara grabada en el cilindro, cuando el vehículo o el punto de venta cuente con báscula. Si la cantidad entregada está por debajo de la tolerancia permitida, LA EMPRESA cambiará el cilindro o reconocerá la diferencia.

CLÁUSULA 72

Documento de venta

Con cada suministro, LA EMPRESA entregará factura electrónica de venta o documento equivalente, conforme a las normas de la DIAN, con al menos: número consecutivo; nombre y NIT de LA EMPRESA y del distribuidor; nombre e identificación del usuario y dirección; fecha; cantidad y tamaño de los cilindros; valor unitario y total; subsidios, si aplican; línea de atención y de emergencias; y una nota de seguridad. La factura electrónica podrá remitirse al correo registrado. Los cobros distintos del GLP se discriminarán y explicarán.

CLÁUSULA 73

Pago

El pago se realiza contra entrega, en efectivo o por los medios electrónicos disponibles. Para usuarios no residenciales, LA EMPRESA podrá conceder plazos de pago, caso en el cual la factura indicará la fecha de vencimiento y se aplicarán los intereses de mora de la Cláusula 50. Para respaldar estas obligaciones o la restitución de cilindros entregados a crédito, LA EMPRESA podrá solicitar un pagaré con carta de instrucciones.

CLÁUSULA 74

Obligaciones específicas de LA EMPRESA en la Modalidad B

Además de las comunes, LA EMPRESA se obliga a:

1. Abastecer el mercado de forma continua y transportar los cilindros desde la planta hasta el domicilio del usuario o el expendio, con vehículos y personal que cumplan los requisitos vigentes.
2. Comercializar solo cilindros marcados del distribuidor con el que tiene contrato de suministro, y no recibir del usuario cilindros de otra marca a cambio de cilindros llenos.
3. Verificar la instalación en cada entrega a domicilio y abstenerse de conectar cuando no sea segura.
4. Cobrar el depósito en garantía según la regulación, expedir su comprobante y devolverlo en el término de la Cláusula 67.
5. Mantener pólizas de responsabilidad civil extracontractual para sus depósitos y expendios, conforme al artículo 5 de la Resolución CREG 023 de 2008.
6. Indicar al usuario que los cilindros son propiedad del distribuidor y orientarlo sobre su devolución adecuada.
7. Informar el territorio y las rutas donde presta el servicio.

CLÁUSULA 75

Obligaciones específicas del usuario en la Modalidad B

Además de las comunes, el usuario se obliga a:

1. Pagar el precio del GLP con cada entrega, previa revisión de que el documento de venta coincide con lo entregado.
2. Entregar el depósito en garantía al recibir el primer cilindro.
3. Contar con una instalación que permita la conexión segura del cilindro y revisarla periódicamente.
4. No disponer del cilindro a ningún título ni entregarlo a persona distinta de LA EMPRESA o del distribuidor propietario.
5. Mantener el cilindro en buenas condiciones; no vaciarlo, trasvasarlo, calentarlo, golpearlo, abandonarlo ni intervenir su válvula.
6. Informar dentro de los siete (7) días calendario siguientes a la entrega cualquier queja sobre el estado del cilindro.
7. Informar de inmediato el hurto, la pérdida o la destrucción del cilindro.
8. Informar a LA EMPRESA cuando cambie de domicilio.

CLÁUSULA 76

Ubicación y manejo seguro del cilindro

El cilindro debe permanecer en posición vertical, en un lugar ventilado y de fácil acceso, alejado de fuentes de calor, llamas e instalaciones eléctricas. No debe ubicarse en sótanos, baños, dormitorios ni lugares cerrados sin ventilación permanente. El usuario debe cerrar la válvula del cilindro cuando no use los artefactos y al cambiarlo, y reemplazar el regulador y la manguera cuando estén deteriorados o según la vida útil indicada por el fabricante. Las demás condiciones se detallan en la cartilla de seguridad (Anexo 6).

CLÁUSULA 77

Cambio de prestador y devolución del cilindro

El usuario puede cambiar de prestador en cualquier momento. Para ello devolverá a LA EMPRESA los cilindros recibidos, sin recibir otros a cambio, junto con una comunicación escrita que indique la causa de la devolución, y LA EMPRESA le devolverá el depósito conforme a la Cláusula 67. Si el usuario tiene en su

poder cilindros de otro distribuidor, LA EMPRESA no los recibirá a cambio de los suyos y lo orientará para devolverlos a su propietario.

CLÁUSULA 78

Hurto, pérdida o daño del cilindro

El usuario informará de inmediato a LA EMPRESA el hurto, la pérdida o la destrucción del cilindro, preferiblemente con copia de la denuncia. LA EMPRESA estudiará el caso y comunicará por escrito, con su motivación, si devuelve o no el depósito. La pérdida, el hurto o el daño causados por un uso distinto al normal facultan a LA EMPRESA para retener el depósito y aplicarlo al costo de reposición de un cilindro de iguales características. Si el usuario dispone del cilindro en contra de este contrato, LA EMPRESA podrá retener el depósito, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que procedan.

CLÁUSULA 79

Abstención y suspensión del suministro

LA EMPRESA se abstendrá de entregar o conectar cilindros, sin que constituya falla del servicio, cuando: la instalación no garantice condiciones de seguridad; exista riesgo grave o inminente para las personas o los bienes; el usuario impida la verificación de la instalación; el usuario a crédito tenga obligaciones vencidas; o se compruebe el uso indebido o la reventa del GLP o de los cilindros. El suministro se reanudará cuando se supere la causa. La abstención por causa distinta de un riesgo inminente se comunicará por escrito y es susceptible de los recursos del Título VIII.

CLÁUSULA 80

Terminación del servicio en cilindros

Además de las causales generales de la Cláusula 96, el contrato en la Modalidad B termina:

1. Por decisión del usuario, con la devolución definitiva de los cilindros.
2. Por decisión de cualquiera de las partes, con aviso a la otra no menor de diez (10) días hábiles.
3. Por incumplimiento grave del usuario relacionado con la adulteración, el daño, la disposición o la reventa de los cilindros o del GLP.
4. Por terminación del contrato de suministro entre LA EMPRESA y el distribuidor, caso en el cual LA EMPRESA informará al usuario con anticipación y lo orientará sobre la continuidad del servicio.

Cuando LA EMPRESA decida la terminación, la comunicará por escrito con sus motivos; contra esta decisión proceden los recursos de reposición y apelación. Terminado el contrato, el usuario debe permitir el retiro de los cilindros, sin que ello genere indemnización a su favor.

CLÁUSULA 81

Reclamaciones sobre el suministro

El usuario puede reclamar sobre el precio, la cantidad entregada, el estado del cilindro o el documento de venta, conforme al Título VIII. No proceden reclamaciones contra documentos de venta con más de cinco (5) meses de expedidos.

TÍTULO VIII

Peticiones, quejas, reclamaciones y recursos

CLÁUSULA 82

Derecho a presentar PQR

El SUSCRIPTOR y/o USUARIO, en ambas modalidades, tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamaciones y recursos relacionados con el servicio y con la ejecución del contrato, conforme a los artículos 152 a 159 de la Ley 142 de 1994, la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015. No requieren presentación personal, intervención de abogado ni formalidad adicional, aunque se actúe mediante apoderado.

CLÁUSULA 83

Presentación y trámite

Las PQR pueden presentarse en forma verbal o escrita, en las oficinas de atención o por los canales telefónicos y electrónicos de la Cláusula 19. Deben indicar, como mínimo, el nombre del solicitante, la dirección del inmueble o el código de cuenta, el objeto de la solicitud y, si se trata de facturación, el período y el valor reclamados.

LA EMPRESA entregará constancia de radicación con su número. Si la solicitud es verbal, el funcionario dejará constancia escrita de su contenido. LA EMPRESA no exigirá el pago de la factura como requisito para atender una reclamación sobre ella.

CLÁUSULA 84

Términos y silencio administrativo positivo

LA EMPRESA responderá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la radicación. Este término se suspende solo durante la práctica de pruebas, caso en el cual LA EMPRESA informará al usuario la fecha en que responderá.

Si LA EMPRESA no responde en ese término, y salvo que se demuestre que el usuario auspició la demora, se entenderá que la petición, queja o recurso fue resuelto a su favor (silencio administrativo positivo). LA EMPRESA reconocerá sus efectos dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término. Si no lo hace, el usuario puede solicitar a la SSPD las medidas correspondientes. El silencio no sustituye los recursos contra decisiones desfavorables ya notificadas.

CLÁUSULA 85

Recursos

Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, y contra los que decidan reclamaciones, proceden:

Recurso	Ante quién	Plazo	Efecto
Reposición	LA EMPRESA	5 días hábiles desde la notificación de la decisión	LA EMPRESA revisa su propia decisión.

Recurso	Ante quién	Plazo	Efecto
Apelación (en subsidio de la reposición)	Se presenta a LA EMPRESA en el mismo escrito; la resuelve la SSPD	El mismo de la reposición	LA EMPRESA remite el expediente a la SSPD si confirma su decisión.
Queja	SSPD, directamente	5 días hábiles desde la notificación del rechazo de la apelación	La SSPD decide si concede la apelación.

Para recurrir, el usuario debe acreditar el pago de las sumas no objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos. No proceden recursos contra los actos de suspensión, terminación o corte si con ellos se pretende discutir una factura que no fue objeto de reclamación oportuna, ni reclamaciones contra facturas o documentos de venta con más de cinco (5) meses de expedidos.

Resueltos los recursos, LA EMPRESA cobrará los valores que hayan quedado en firme y sus intereses.

CLÁUSULA 86

Notificación de las decisiones

Las decisiones que resuelvan PQR se notificarán conforme al artículo 159 de la Ley 142 de 1994 y a los artículos 67 a 69 de la Ley 1437 de 2011. LA EMPRESA enviará la citación para notificación personal dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto. Si no es posible notificar personalmente en ese término, notificará por aviso. Si el usuario lo autoriza, la notificación será electrónica, al correo que haya registrado. Las respuestas a solicitudes verbales podrán darse de la misma forma, dejando constancia.

CLÁUSULA 87

Suspensión mientras se resuelve una reclamación

LA EMPRESA no suspenderá, terminará ni cortará el servicio por la causa que sea objeto de una reclamación o recurso oportuno mientras no esté en firme la decisión, salvo que se trate de una suspensión en interés del servicio, que exista riesgo para la seguridad o que se configure una nueva causal.

TÍTULO IX

Garantías para la exclusión de la solidaridad en inmuebles arrendados

Este título aplica a la Modalidad A, conforme al artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y su reglamentación, compilada en el Decreto 1077 de 2015.

CLÁUSULA 88

Denuncia del contrato de arrendamiento

El arrendador podrá denunciar ante LA EMPRESA la existencia del contrato de arrendamiento, en el formato que esta disponga, adjuntando copia del contrato, la identificación de las partes y la garantía o depósito. Desde la denuncia y la aceptación de la garantía, el inmueble no quedará afectado al pago de los servicios prestados al arrendatario y se romperá la solidaridad del propietario.

CLÁUSULA 89

Garantías admisibles

El arrendatario podrá otorgar una garantía o un depósito: póliza de seguro, garantía bancaria, título valor o depósito en dinero, a favor de LA EMPRESA. LA EMPRESA estudiará la garantía dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

CLÁUSULA 90

Valor de la garantía

El valor no podrá exceder dos (2) veces el cargo fijo más dos (2) veces el valor del consumo promedio por estrato de un período de facturación. El consumo promedio se calcula con los tres (3) últimos períodos del estrato del inmueble, aumentado en un 50 %. Si el consumo del inmueble supera el promedio del estrato, LA EMPRESA podrá tomar el promedio real del inmueble y ajustar la garantía hasta una vez al año. El ajuste es a cargo del arrendatario, quien tendrá cinco (5) días hábiles desde la comunicación para efectuarlo.

CLÁUSULA 91

Duración

La garantía estará vigente desde la denuncia hasta dos (2) meses después de la terminación del contrato de arrendamiento. Si este se prorroga o renueva, el arrendatario deberá renovar la garantía. Si existen valores en reclamación al perder vigencia la garantía, se restablecerá la solidaridad respecto de ellos.

CLÁUSULA 92

Rechazo y pérdida de vigencia

LA EMPRESA rechazará la garantía cuando no cumpla los requisitos formales, su valor sea insuficiente o el garante no sea idóneo, mediante comunicación motivada. La garantía pierde vigencia por vencimiento, por terminación del arrendamiento informada a LA EMPRESA o por falta de renovación o ajuste. En esos casos se restablece la solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994.

CLÁUSULA 93

Nuevos servicios y cambios de uso

Durante la vigencia de la garantía, el arrendatario no podrá solicitar servicios adicionales que incrementen el riesgo de la garantía sin ajustarla. Si el uso del servicio cambia de residencial a no residencial, cesa la vigencia de la garantía y se restablece la solidaridad.

CLÁUSULA 94

Incumplimiento en el pago

Si el arrendatario incumple el pago, LA EMPRESA suspenderá el servicio conforme a la Cláusula 57, hará efectiva la garantía y podrá perseguir al arrendatario por la parte no cubierta. Terminado el arrendamiento, LA EMPRESA informará al arrendador si existen saldos pendientes.

CLÁUSULA 95

Terminación del arrendamiento

El arrendador o el arrendatario informarán a LA EMPRESA la terminación del contrato de arrendamiento. Desde ese momento, el arrendatario deja de responder por los consumos futuros, sin perjuicio de las obligaciones causadas.

TÍTULO X

Terminación, cesión, modificación y disposiciones finales

CLÁUSULA 96

Terminación del contrato

El contrato podrá terminarse, previo pago de las obligaciones causadas a favor de LA EMPRESA:

1. Por mutuo acuerdo, siempre que convengan los terceros a quienes afecte.
2. Por LA EMPRESA, cuando se compruebe fraude del usuario en la solicitud, la facturación, el pago o el servicio.
3. Por el usuario, cuando LA EMPRESA incurra en falla en la prestación del servicio.
4. Por el corte del servicio en la Modalidad A, o por las causales de la Cláusula 80 en la Modalidad B.
5. Por cambio de prestador, conforme a las Cláusulas 61 y 77.
6. Por las demás causales de la ley, la regulación y este contrato.

La terminación no libera a las partes de las obligaciones pendientes.

CLÁUSULA 97

Liberación del suscriptor

El suscriptor deja de ser parte del contrato cuando acredite que, entre él y quienes consumen el servicio, existe un proceso judicial o una actuación de policía sobre la tenencia, la posesión o la propiedad del inmueble. En ese caso LA EMPRESA facilitará la celebración del contrato con el usuario beneficiario.

El suscriptor que no sea beneficiario directo del servicio también podrá liberarse cuando: ocurra fuerza mayor que le impida continuar; sea privado por sentencia de la propiedad, posesión o tenencia del inmueble; entregue la posesión o tenencia al propietario o a un tercero que acepte asumir el contrato; o enajene el inmueble y opere la cesión del contrato. La liberación no extingue la solidaridad respecto de las obligaciones exigibles antes del hecho que la origina.

CLÁUSULA 98

Cesión del contrato

En la Modalidad A, la enajenación del inmueble urbano implica la cesión de pleno derecho del contrato, salvo pacto en contrario, conforme al artículo 129 de la Ley 142 de 1994. El nuevo propietario sucede en los derechos y obligaciones y puede solicitar que la cuenta figure a su nombre, presentando el certificado de tradición. Si no se informa la enajenación, el suscriptor inicial seguirá vinculado en los términos de la ley.

En la Modalidad B, el usuario no podrá ceder el contrato ni los cilindros sin autorización previa y escrita de LA EMPRESA.

El usuario acepta la cesión que LA EMPRESA haga del contrato, y podrá darlo por terminado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la cesión.

CLÁUSULA 99

Modificaciones

LA EMPRESA podrá modificar el contrato siempre que no constituya abuso de la posición dominante. LA EMPRESA divulgará las modificaciones en la factura o el documento de venta, en edn.com.co o en medios de amplia circulación dentro de los quince (15) días siguientes a su adopción, y se entenderán incorporadas desde su divulgación. Los cambios en la ley y la regulación se incorporan de pleno derecho y modifican las cláusulas que les sean contrarias.

CLÁUSULA 100

Fraude documental e inducción a error

La adulteración de facturas, documentos de venta, comprobantes de depósito, certificados o sellos, y la entrega de información falsa para obtener el servicio o un beneficio, facultan a LA EMPRESA para suspender o terminar el contrato, sin perjuicio de las acciones penales. Los cheques devueltos por causa imputable al girador generarán la sanción del artículo 731 del Código de Comercio.

CLÁUSULA 101

Normas que rigen el contrato

El contrato se rige por estas condiciones uniformes, por las cláusulas especiales que se pacten por escrito, por la Ley 142 de 1994, la Ley 689 de 2001, la regulación de la CREG y las normas del Gobierno Nacional, y supletivamente por el Código Civil y el Código de Comercio en lo que no sea contrario.

CLÁUSULA 102

Delegación

LA EMPRESA designará internamente al personal idóneo para atender las PQR y resolver los recursos, conforme a la ley y a este contrato.

CLÁUSULA 103

Tratamiento de datos personales

El usuario autoriza de manera previa, expresa e informada a LA EMPRESA, en calidad de responsable, para tratar sus datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y la Política de Tratamiento de Datos publicada en edn.com.co, con las siguientes finalidades: ejecutar el contrato; facturar y recaudar; atender PQR; verificar identidad; consultar y reportar a centrales de información conforme a la Cláusula 53; cumplir obligaciones legales; y, solo con autorización separada, enviar información comercial de productos no relacionados con el servicio.

El usuario puede conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos, revocar la autorización y presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio. LA EMPRESA adoptará medidas para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

CLÁUSULA 104

Prevención de lavado de activos

El usuario declara que los recursos con que paga el servicio provienen de actividades lícitas, y se obliga a suministrar la información que LA EMPRESA requiera para cumplir su sistema de prevención y gestión del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, conforme a las instrucciones de la autoridad de supervisión que le resulte aplicable.

CLÁUSULA 105

Aceptación y firma

El contrato se entiende aceptado desde que el usuario solicita o recibe el servicio, sin perjuicio de su suscripción formal. Podrá suscribirse con firma manuscrita, electrónica o digital, o por cualquier mecanismo válido conforme a la Ley 527 de 1999. Este contrato adolece de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al usuario que la solicite.

CLÁUSULA 106

Vigencia y transición

Estas condiciones rigen a partir del 1 de noviembre de 2026, previa publicación en edn.com.co, y se aplican a todos los usuarios con contrato vigente en cualquiera de las dos modalidades. Sustituyen la versión CCU-GC-EDN-082024 y cualquier condición anterior de LA EMPRESA para el GLP en cilindros. Los trámites en curso a esa fecha continuarán rigiéndose por las condiciones vigentes al momento de su inicio.

Firma de las partes (cuando aplique suscripción formal)

	LA EMPRESA	EL SUSCRIPTOR y/o USUARIO
Nombre	EDN Colombia S.A.S. E.S.P.	
NIT / C.C.		
Representante legal		
Modalidad		☐ Redes ☐ Cilindros
Dirección del inmueble		
Correo para notificaciones		
Firma		
Fecha y municipio		

ANEXOS

Tablas, formularios y documentos de apoyo

ANEXO 1

Costos del proceso de investigación por manipulación de equipos, acometidas y redes (Modalidad A)

Uso	Cobro
Residencial	0,5 SMMLV
Comercial	1 SMMLV
Industrial	1,5 SMMLV

Se cobran solo cuando, agotado el procedimiento de la Cláusula 48, se confirma la anomalía, sin perjuicio de las acciones civiles o penales.

ANEXO 2

Factores de utilización de usos comerciales

Actividad	Horas por día	Días al mes
Asadero	7	30
Avicultura	5	24
Bizcochería	5	20
Cafetería	6	25
Casa de comunidad	4	24
Clínica	4	28
Club	6	20
Comercializadora de café	8	18
Comidas rápidas	5	30
Fábrica de alimentos	6	26
Fábrica de arepas	5	26
Fábrica de cerámicas	5	10
Fábrica de confecciones	10	24

Actividad	Horas por día	Días al mes
Fábrica de veladoras	6	22
Hotel	6	30
Instituto educativo	4	20
Lavandería	6	22
Metalmecánica	6	22
Panadería	6	26
Papelería	3	28
Pizzería	5	30
Planta deshidratadora	8	4
Planta procesadora	6	24
Restaurante	6	30
Secadero	3	15

ANEXO 3

Factores de utilización de usos residenciales

Artefacto	Horas por día	Días al mes
Estufa con horno, 1 puesto	3	28
Estufa con horno, 2 puestos	4	28
Estufa con horno, 3 puestos	4	28
Estufa con horno, 4 puestos	4	28
Estufa con horno, 5 puestos	4	26
Estufa sin horno, 1 puesto	4	26
Estufa sin horno, 2 puestos	3	28
Estufa sin horno, 3 puestos	3	28
Estufa sin horno, 4 puestos	4	28
Estufa sin horno, 5 puestos	3	28
Calentador	3	12

ANEXO 4

Otros cobros

Los valores de revisión periódica (cuando la realice LA EMPRESA), reconexión, reinstalación, visitas técnicas, revisión de instalaciones para cilindros y demás servicios se actualizan anualmente conforme a la regulación y se publican en edn.com.co y en las oficinas de atención. El valor vigente del depósito en garantía por tamaño de cilindro se publica en el mismo lugar.

ANEXO 5

Formulario de vinculación y comprobante de depósito (Modalidad B)

Campo	Dato
Nombre o razón social	
Documento de identidad o NIT	
Dirección del inmueble y municipio	
Teléfono y correo electrónico	
Uso	☐ Residencial ☐ Comercial ☐ Industrial
Tamaño y número de cilindros	
Marca y número de serie de cada cilindro	
Valor del depósito en garantía por cilindro	
Resultado de la verificación de la instalación	☐ Conforme ☐ No conforme (motivo):
Autorización de notificación electrónica	☐ Sí ☐ No
Autorización de reporte a centrales de información	☐ Sí ☐ No
Firma del usuario y del funcionario de LA EMPRESA	
Fecha	

ANEXO 6

Cartilla de manejo y seguridad del gas combustible

Documento independiente que LA EMPRESA entrega al vincular al usuario y publica en edn.com.co. Incluye, como mínimo: qué hacer ante olor a gas; ubicación y cambio seguro del cilindro; revisión de mangueras y reguladores; ventilación de recintos con gasodomésticos; pasos para reencender los gasodomésticos después de una suspensión; y líneas de emergencia.