

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP) A TRAVÉS DE CILINDROS, CELEBRADO ENTRE RAPIDGAS S.A.S E.S.P Y SUS USUARIOS.

**TÍTULO I.
PARTES.**

CLÁUSULA 1.- Son partes de este contrato:

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

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

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

CLÁUSULA 3. AMBITO DE OPERACIÓN. LA EMPRESA podrá prestar el servicio en aquellas zonas donde surja la necesidad del mismo, siempre y cuando, ello corresponda al plan de negocios y expansión comercial trazado por LA EMPRESA.

CLÁUSULA 4. UBICACIÓN. Acuerdan las partes que la prestación del servicio público domiciliario de GLP se llevará a cabo en la siguiente dirección:

**TITULO III.
CONDICIONES UNIFORMES**

Capitulo I. DISPOSICIONES GENERALES.

CLÁUSULA 5.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LA EMPRESA suministrará el servicio de GLP envasado en cilindros, conforme las denominaciones que requiera el SUSCRIPTOR o USUARIO, dentro de sus posibilidades técnicas y financieras, siempre y cuando, el inmueble, los gasodomésticos y todos los elementos constitutivos de la instalación cumplan con los requisitos y especificaciones legales y reglamentarias. LA EMPRESA hará las revisiones que correspondan para cerciorarse que el o los cilindros, el regulador y las conexiones cumplan con los requisitos técnicos establecidos en las normas vigentes, en los tiempos establecidos regulatoria y normativamente o en cualquier tiempo en caso de ser necesarias. El mantenimiento o reparación de las redes, conexiones y acometidas internas correrán a cargo del SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

CLÁUSULA 6. MECANISMOS DE ENTREGA Y SOLICITUD DEL PRODUCTO. La entrega se podrá realizar

mediante solicitud expresa del usuario a través de los medios de comunicación dispuestos por LA EMPRESA, representados en la línea telefónica de Atención al Usuario y recepción de pedidos: 313 2200 235 - 314 2682 498. El tiempo máximo entre la solicitud entre SUSCRIPOTOR o USUARIO y la entrega efectiva del GLP en el domicilio del SUSCRIPOTOR o USUARIO será de cuarenta y ocho (48) horas. Cuando los suministros de GLP en cilindros obedezcan a un cronograma de entregas previamente acordado entre LA EMPRESA y el SUSCRIPOTOR o USUARIO, éstos se harán en las fechas allí establecida.

CLÁUSULA 7. ÁREA DE OPERACIÓN DEL DISTRIBUIDOR. LA EMPRESA operará en las actividades de distribución y/o comercialización minorista de cilindros de GLP en el Municipio de Leticia (Departamento de Amazonas, Colombia), salvo en los casos en los que bajo acuerdo anticipado se establezca la distribución en otros departamentos.

CLÁUSULA 8.-. EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO DE GLP: El servicio público domiciliario de GLP que LA EMPRESA suministre al SUSCRIPOTOR y/o USUARIO final a través de cilindros, será para uso exclusivo del mismo y no podrá revenderse ni facilitarse a terceras personas. En consecuencia, no podrá extraerse GLP de los cilindros, de conformidad con lo establecido en la regulación vigente.

CLÁUSULA 9. PROPIEDAD DE LOS CILINDROS: LA EMPRESA es la única y exclusiva propietaria de los cilindros marcados y certificados que se utilizan para llevar a cabo la prestación del servicio, por consiguiente, los cilindros son dejados en manos del SUSCRIPOTOR en calidad de comodato, estando facultada LA EMPRESA, para solicitar al SUSCRIPOTOR la entrega de cierta suma de dinero a título de depósito, como garantía del cuidado y restitución del cilindro. Está prohibido al SUSCRIPOTOR o USUARIO que disponga de los cilindros dejados bajo su tenencia a cualquier título y que los restituya o entrega a persona distinta de LA EMPRESA. Se entenderá que cualquier persona que resida en el domicilio del USUARIO estará facultada para recibir el cilindro, a través del cual se presta el servicio público domiciliario de GLP.

CLÁUSULA 10. DEPÓSITO DE DINERO. LA EMPRESA podrá cobrar al SUSCRIPOTOR, a título de depósito en garantía, una suma de dinero que no podrá ser superior al costo del cilindro, con el objeto de garantizar el cuidado y restitución del mismo a la terminación del contrato por cualquier causa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Resolución CREG 001 de 2009 o aquella que la modifique o sustituya. LA EMPRESA podrá apropiarse de dicha suma de dinero en caso de presentarse daños en el cilindro que afecten su normal uso o en caso de pérdida del mismo.

En caso de que el SUSCRIPOTOR haya entregado a LA EMPRESA, suma alguna de dinero a título de depósito en garantía, atendiendo lo dispuesto en el artículo 8 de la Resolución CREG 023 de 2008 o aquella que la modifique o sustituya, LA EMPRESA le devolverá dicha suma debidamente actualizada con el índice de Precios al Productor (IPP), dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la solicitud de cancelación del contrato por cualquier causa y de manera concomitante con la restitución del cilindro, siempre y cuando, el SUSCRIPOTOR haya honrado su obligación de cuidado y conservación del cilindro.

CLÁUSULA 11. COMPROBANTES: Los comprobantes que sean suscritos tanto por el SUSCRIPOTOR como por cualquier miembro que reside o habite en el lugar de prestación del servicio, serán tenidos como prueba idónea para acreditar la entrega del o de los cilindros a título de comodato. Igual valor tendrán los recibos elaborados en donde conste el valor del suministro de GLP envasado en cilindros.

Capítulo II. DE LA UTILIZACIÓN, MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y CONEXIÓN DEL CILINDRO.

CLÁUSULA 12.- DE LAS INSTALACIONES. Corresponde al SUSCRIPOTOR o USUARIO la construcción y el mantenimiento de las instalaciones que permiten la conexión del cilindro conforme lo indiquen las normas técnicas aplicables a la materia. En todo caso, dichas labores de mantenimiento deberán ser efectuadas por personal debidamente certificado conforme lo indiquen las normas técnicas aplicables a la materia. Parágrafo: LA EMPRESA será la responsable de conectar el cilindro en los gasodomésticos del SUSCRIPOTOR y/o

USUARIO cuando la entrega se haga directamente en su domicilio, cuando el cilindro sea adquirido por el USUARIO a través del expendio de propiedad de LA EMPRESA, será responsabilidad del USUARIO la revisión de las redes internas y la conexión del cilindro.

CLÁUSULA 13.- REVISIÓN DE LAS INSTALACIONES. Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO lo solicite, LA EMPRESA efectuará la revisión de las instalaciones internas o conexiones a fin de establecer si hay deterioro o un funcionamiento anómalo, y de ser el caso, hará las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación.

CLÁUSULA 13- COBRO POR REPARACIONES O TRABAJOS. Todas aquellas labores ejecutadas por LA EMPRESA, relacionadas con la reparación, pruebas, traslados, etc., estarán a cargo del SUSCRIPTOR o USUARIO, salvo que se trate de bienes o activos de propiedad de LA EMPRESA

Capítulo III. DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

CLÁUSULA 16. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA. Sin perjuicio de las que por vía general impongan las leyes, decretos, resoluciones o reglamentos, salvo los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, son obligaciones de LA EMPRESA, las siguientes:

- a. La prestación continúa del servicio público de GLP, salvo cuando existan motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito, de orden técnico o económico. Cuando los suministros de GLP obedezcan a un cronograma de entregas previamente acordado entre LA EMPRESA y el SUSCRIPTOR o USUARIO, éstos se harán en las fechas allí establecidas. Parágrafo: En caso de que el productor de GLP no suministre dicho hidrocarburo a LA EMPRESA, por razones que le resulten imputables a este, ello se entenderá como un eximente de responsabilidad de LA EMPRESA y no se entenderá que con ello incumple su obligación de continuidad en el suministro.
- b. Entregar al USUARIO un comprobante de venta, en donde se relacione la capacidad del cilindro, valor, fecha de la prestación del servicio, números de atención de PQR y de atención de emergencias, entre otros.
- c. Entregar al USUARIO un cilindro marcado, en buen estado y provisto de un dispositivo de seguridad que garantice que se mantiene la integridad del contenido del cilindro, evitando fugas de gas por la salida de la válvula y la inviolabilidad e integridad del GLP contenido en el cilindro.
- d. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo, las peticiones, quejas o recursos, sean estos verbales o escritos, que presente el SUSCRIPTOR o USUARIO.
- e. Entregar la cantidad de GLP indicada y conforme la capacidad del cilindro.
- f. Cuando el suministro del GLP envasado en cilindros se haga a través de expendios o puntos de venta, junto con cada recibo, se debe entregar al USUARIO:
 - Normas de seguridad y precauciones a la hora de la movilización o traslado del cilindro
 - Normas de seguridad y precauciones en la conexión del cilindro.
- g. Disponer de cilindros para la prestación del servicio que cumplan con los requisitos establecidos en los Reglamentos Técnicos expedidos para el efecto por parte del Ministerio de Minas y Energía.
- h. Las demás que establezca la Ley o la Regulación.

CLÁUSULA 17. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO. Sin perjuicio de las que por vía general le impongan las leyes, decretos, resoluciones o reglamentos; son obligaciones del SUSCRIPTOR o USUARIO del servicio las siguientes:

- a. Cancelar a LA EMPRESA los valores que ésta le cobre por el suministro de GLP envasado en cilindro y de acuerdo con la denominación de este.
- b. Permitir a LA EMPRESA, que previo aviso, pueda entrar a inspeccionar el cilindro dejado en comodato.
- c. Cuidar y conservar el cilindro.
- d. Restituir el cilindro a LA EMPRESA en perfecto estado de conservación, salvo el deterioro normal por el

- uso, a la finalización del contrato por cualquier causa.
- e. Abstenerse de disponer del cilindro a cualquier título.
 - f. Entregar el depósito en garantía por la tenencia del cilindro, cuando así se lo solicite LA EMPRESA.
 - g. Acatar de manera inmediata las recomendaciones de tipo técnico que la imparta LA EMPRESA.
 - h. Abstenerse de realizar “transvase” de GLP entre cilindros.
 - i. Abstenerse de entregar el cilindro de propiedad de LA EMPRESA, para que sea envasado con GLP por parte de otra empresa.
 - j. Informar inmediatamente a LA EMPRESA en caso de robo, pérdida o daños del cilindro.
 - k. Solicitar por los medios dispuestos por LA EMPRESA y con la debida antelación, el suministro de GLP envasado en cilindros si a ello hay lugar.
 - l. Utilizar el servicio únicamente para el inmueble y clase de servicio para el cual se contrató.
 - m. Informar sobre cualquier irregularidad o inconsistencia en la prestación del servicio de GLP.
 - n. Las demás que establezca la ley o la Regulación.

Capítulo IV. DE LOS COMPROBANTES DE PAGO O FACTURAS Y EL PRECIO DEL SUMINISTRO.

CLÁUSULA 18- PRECIO. - El precio por el GLP suministrado, envasado en cada cilindro, es el establecido por LA EMPRESA, conforme al régimen tarifario establecido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG y el cual podrá variar según el municipio donde lleve a cabo la prestación del servicio. El precio será dado a conocer de manera anticipada al SUSCRIPTOR o USUARIO, mediante la publicación en un diario de amplia circulación que se llevará a cabo a más tardar los días quince (15) de cada mes, en los términos establecidos en el artículo 6 de la Resolución CREG 001 de 2009 o aquella que la modifique o sustituya. El valor a pagar por el suministro del GLP se pagará contra entrega del producto, salvo que obre acuerdo en otro sentido entre el SUSCRIPTOR y/o USUARIO y LA EMPRESA.

CLÁUSULA 19.- CONTENIDO DE LOS COMPROBANTES O FACTURAS. – Los comprobantes o facturas, según sea el caso, solo incluirán valores que estén relacionados con la prestación del servicio o los expresamente autorizados conforme a la ley o a lo convenido con el SUSCRIPTOR o USUARIO. En todo caso, las facturas que expida LA EMPRESA como consecuencia de la ejecución de este contrato contendrán como mínimo la siguiente información:

- a. Nombre de la empresa y NIT.
- b. Nombre del SUSCRIPTOR, dirección del inmueble receptor del servicio y valor.
- c. Número de identificación de cada cilindro _NIF
- d. Capacidad del Cilindro.
- e. Dirección de prestación del servicio.
- f. El valor total para pagar y/o la fecha de pago.
- g. Números de teléfono de la oficina de atención de quejas, reclamos, emergencias y pedidos

Capítulo V. DE LA ENTREGA.

CLÁUSULA 20. OPORTUNIDAD Y SITIO DE ENTREGA DEL GLP ENVASADO EN CILINDROS. – El suministro del GLP envasado en cilindros se podrá realizar a través de vehículos repartidores, en el domicilio del USUARIO, cuando haya mediado su solicitud expresa a través de cualquiera de los medios de comunicación dispuestos por LA EMPRESA para el efecto (línea telefónica) y a través del expendio. Parágrafo: Cuando la solicitud de prestación del servicio la eleve el USUARIO a través de uno cualquiera de los medios de comunicación dispuestos para el efecto, el tiempo máximo del cual dispone LA EMPRESA para la atención del suministro es de cuarenta y ocho (48) horas.

Capítulo VI. SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN SERVICIO.

CLÁUSULA 21.- SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO. En los casos que aplique, LA EMPRESA podrá suspender el servicio cuando lo solicite el SUSCRIPTOR o USUARIO, siempre y cuando, convenga en ello LA

EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados.

CLÁUSULA 22.- SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO. No es falla en la prestación del servicio, la suspensión que LA EMPRESA haga para: i) Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno al SUSCRIPTOR o USUARIO, y, iii) Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia.

CLÁUSULA 23.- SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. En los casos que aplique, LA EMPRESA procederá a suspender el servicio por incumplimiento del contrato por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO, en los siguientes casos:

- a. Por falta de pago de la factura dentro del plazo máximo establecido para el efecto, cuando aplique.
- b. Por impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas y los cilindros.
- c. Por no ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación a las instalaciones o conexiones cuando así se requiera por razones técnicas o de seguridad.

CLÁUSULA 24.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO. LA EMPRESA podrá dar por terminado el contrato por una cualquiera de las siguientes causales.

- a. Por mutuo acuerdo de las partes, siempre que los terceros a quien afecte convengan en ello.
- b. Por parte del SUSCRIPTOR cuando LA EMPRESA incurra en falla en la prestación del servicio de manera reiterada.
- c. Por usar o disponer del cilindro para que sea en envasado en este GLP de otro Distribuidor.
- d. Cuando las conexiones no cumplan con las normas técnicas y las condiciones para prestar el servicio en forma segura.
- e. Por vencimiento del término inicialmente pactado o de cualquiera de sus prórrogas.
- f. Por grave incumplimiento de las obligaciones a cargo de Las Partes.
- g. De manera unilateral, cuando exista(n) incumplimiento(s) grave(s) de la(s) obligación(es) por parte del SUSCRIPTOR o de la EMPRESA,
- h. Por los demás motivos establecidos en la ley o en este contrato.

Parágrafo: Si el presente contrato termina por cualquier causa, el SUSCRIPTOR deberá proceder a la restitución del cilindro dejado en comodato, a más tardar dentro de los siete (07) días calendario siguientes a la fecha en que se haga efectiva la terminación.

Capítulo VII. DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

CLÁUSULA 25.- OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS. LA EMPRESA dispone de una Oficina de Peticiones Quejas y Recursos, a través de la cual se atienden, tramitan y resuelven las peticiones de los SUSCRIPTORES o USUARIOS dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación.

CLÁUSULA 26.- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. - El SUSCRIPTOR o USUARIO tendrá derecho a presentar quejas, peticiones o recursos a LA EMPRESA cuando a bien tenga hacerlo. Estas se podrán presentar sin formalidad alguna, sin embargo, el SUSCRIPTOR o USUARIO deberá informar por lo menos el nombre o dirección del inmueble, de manera que pueda identificarse correctamente el predio al cual corresponde la reclamación.

CLÁUSULA 27.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y PETICIONES. Las quejas y peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito en la sede principal de la empresa o en cualquiera de sus agencias o a través de la línea de servicio al cliente. Si la queja o petición hubiere sido presentada en forma escrita el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, la cual quedará en poder del reclamante. Sin embargo, el SUSCRIPTOR o USUARIO, podrá, de igual manera, remitir su petición, queja o

recurso por medio de correo electrónico rapidgassasesp@gmail.com o de manera telefónica al número de celular 313 2200 235. Las peticiones o recursos se tramitarán conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994 y las normas que lo modifiquen y reformen. Para recurrir el USUARIO deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos. Parágrafo: En ningún caso procederán reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA.

CLÁUSULA 28.- TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS: Para responder las quejas, peticiones y recursos, LA EMPRESA tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término y salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR o USUARIO auspició la demora o que se requirió de la práctica de pruebas, (30 días hábiles), se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable.

CLÁUSULA 29.- RECURSO DE APELACIÓN: El recurso de apelación solo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición y se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

CLAUSULA 30.- NOTIFICACIONES. - Los actos que decidan las quejas y peticiones se notificarán en la misma forma como se hayan presentado a saber: verbalmente o por escrito y en los términos que establezca la Ley.

CAPITULO VIII-EMERGENCIAS.

CLÁUSULA 30.- En caso de presentarse una emergencia derivada de la ejecución del presente contrato, SUSCRIPTOR o USUARIO deberá dar aviso inmediato a LA EMPRESA al teléfono indicado en las facturas. La EMPRESA a través de personal calificado procederá a su atención en el menor tiempo posible, conforme al procedimiento establecido para tal fin en el Manual de Atención de emergencias de la empresa. **Línea de Emergencia: 313 2200 235**

Capítulo IX. DURACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.

CLÁUSULA 31.- VIGENCIA DEL CONTRATO. - El presente contrato se celebra por término indefinido y se podrá dar por terminado, antes del plazo establecido, por las causales expresamente estipuladas en la cláusula siguiente. En todo caso, Las Partes podrán establecer como plazo de duración del contrato un término definido de tiempo.

CLÁUSULA 32.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO. - Cualquier modificación que se introduzca al contrato por parte de LA EMPRESA, siempre que no constituya abuso de la posición dominante, se entenderá incorporado al mismo y deberá ser notificado en la factura, en el comprobante o a través de medios de amplia circulación, dentro de los quince días (15) comunes siguientes a la fecha en la cual se efectúen. Ante la modificación, el SUSCRIPTOR tendrá derecho a terminar de manera inmediata el presente contrato si no estuviere de acuerdo con ella.

CAPITULO X. DE LAS DISPOSICIONES FINALES

De igual manera, EL SUSCRIPTOR de conformidad con la previsto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, autoriza de manera voluntaria a LA EMPRESA para dar tratamiento y uso de sus datos personales, conociendo que los mismos serán utilizados por LA EMPRESA para dar cumplimiento a las obligaciones contraídas en virtud de la celebración del presente contrato, así como, para:

i) proporcionar los servicios y productos, ii) usar la información con la finalidad de promocionar los productos, servicios y ofertas, por medios físicos o a través de la página web u otros medios usados para el efecto, iii) remitir información de tipo comercial sobre los productos y servicios ofrecidos por LA EMPRESA, iv) envío de comunicaciones relacionadas con los productos, servicios, ofertas, promociones, alianzas, estudios, concursos, entre otros, v) informar sobre nuevos productos o servicios que tengan directa relación con el presente contrato,

