



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN Y/O
COMERCIALIZACIÓN DE GAS COMBUSTIBLE
POR RED EN EL MERCADO REGULADO
(CAPITULO I DEFINICIONES)**



DEFINICIONES Y CRITERIOS

CAPÍTULO I

DEFINICIONES

Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público celebrado con ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. se tendrán en cuenta las definiciones contempladas en la Ley 142 de julio 11 de 1994, en las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible «CREG», en las Normas ICONTEC en lo que sea aplicable, las especificaciones de construcciones de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. Sin embargo, para mejor comprensión a continuación se describen los términos de uso general y las definiciones más frecuentes.

ACOMETIDA: Derivación de la Red Local del Servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general.

ACOMETIDA NO AUTORIZADA: Cualquier derivación de la red local o de otra acometida de gas, efectuada sin autorización de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.

ADULTERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y REGULACIÓN: Es cualquier acción por parte del SUSCRIPTOR o usuario o un tercero tendiente a generar una anomalía en la instalación interna, equipo de medición y/o regulación, que incida directamente en el registro del consumo del gas combustible del SUSCRIPTOR o usuario. Sin perjuicio que se puedan presentar otros eventos, se considera que el medidor ha sido adulterado, intervenido y/o manipulado cuando se presenta a manera simplemente enunciativa alguno de los siguientes casos: perforación del ducto de salida; modificación del mecanismo de engranaje; perforación del diafragma; adición de sustancias; alteración de sellos; instalación de medidores no homologados, ni calibrados; instalación de medidores invertidos o manipulación y devolución del odómetro con métodos que permitan la devolución de la lectura, by - pass. Así mismo, el regulador se considera manipulado cuando se modifica la presión de entrega o se alteran sus sellos, entre otros. En general cualquier modificación del cuerpo que altere las condiciones de fábrica del medidor o del regulador es considerada adulteración.

AFORO INDIVIDUAL DE CARGA: Es la determinación del consumo que se hace a un predio, teniendo en cuenta para ello el equipamiento o gasodomésticos instalados. Para los eventos de desviaciones de consumo y anomalías detectadas en el centro de medición, se considerará como aforo la toma de tres lecturas reales incluyendo las tomadas para la facturación del SUSCRIPTOR y/o Usuario.

ALTERACIÓN: Cualquier modificación física de las condiciones técnicas de las instalaciones internas, externas o de los sistemas y/o equipos de medida, sin la autorización de la empresa y en perjuicio suyo, con el fin de lograr la obtención del suministro del servicio.

ANOMALÍA: Irregularidad técnica o alteración de los equipos de medida y regulación que impide su funcionamiento normal afectando la fidelidad de la medida, así como las irregularidades presentadas en los elementos de seguridad de los mismos, como la construcción de la acometida por personas diferentes a la empresa.

ARTEFACTO A GAS: Aquellos en los cuales se desarrolla la reacción de combustión utilizando la energía química de los combustibles gaseosos que es transformada en calor, luz u otra forma.

AUMENTO DE CARGA: Incremento de la carga instalada o contratada por el SUSCRIPTOR.

CAPACIDAD INSTALADA: Máxima potencia expresada en Kw (BTU / hora) que puede suministrar una instalación, la cual depende de las especificaciones de diseño de la misma.

CARGA INSTALADA: Es la suma de las capacidades nominales de los gasodomésticos o equipos que consumen gas y que se encuentran conectados a la instalación o que potencialmente se pueden instalar en la misma.



CARGO FIJO: Es el valor mensual que se cobra a todo SUSCRIPTOR y/o usuario, el cual refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso, haya o no utilizado el servicio de gas combustible. Este concepto se cobrará desde el momento en que se den las condiciones necesarias que garanticen la disponibilidad del servicio.

CARGO POR CONEXIÓN: Es el cargo que se cobra al usuario para cubrir los costos involucrados en la conexión del servicio al inmueble. También podrá cobrarse cuando, por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura, siempre y cuando estas correspondan a un plan de expansión de costo mínimo. Este cargo incluye los costos de la Acometida y del Medidor. Las modificaciones a las condiciones existentes se tratarán como una conexión nueva.

CENTRO DE MEDICIÓN DE GAS: Conjunto de elementos formados por el medidor de gas, el regulador de presión; la válvula de corte general y demás accesorios para controlar el gas en una vivienda.

CERTIFICADO DE CONFORMIDAD: Documento emitido de acuerdo a las reglas de un sistema de certificación, en el cual se manifiesta adecuada confianza que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con una norma técnica u otro documento normativo específico.

CLE: Comité Local de Emergencias.

CÓDIGO DE DISTRIBUCIÓN: Conjunto de disposiciones expedidas por la CREG a las cuales deben someterse las empresas de servicios públicos de distribución y comercialización de gas combustible, así como los SUSCRIPTORES y/o usuarios de este servicio. El Código de Distribución de Gas Combustible por Redes está contenido en la Resolución CREG 067 de 1995 y en las normas que lo modifican, adicionan y complementan.

COMERCIALIZACIÓN DE GAS COMBUSTIBLE: Actividad de compra y venta de gas combustible en el mercado mayorista y su venta con destino a otras operaciones en dicho mercado o a los usuarios finales, regulados o no regulados.

CONCEPTOS NO INHERENTES: Son bienes o servicios prestados por la empresa o por terceros que no tienen relación directa con la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de distribución, los cuales podrán ser cobrados por la empresa a través de la factura mensual del servicio, previa autorización del SUSCRIPTOR y/o usuario.

CONEXIÓN NO AUTORIZADA: Mecanismo desarrollado de manera fraudulenta para acceder al servicio de gas natural mediante la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o la alteración del funcionamiento de tales equipos. También se considera conexión no autorizada, la unión a la red local sin autorización de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. a fin de lograr el suministro del servicio de gas natural.

CONFIABILIDAD Y CONTINUIDAD: ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. tomará las medidas necesarias para brindar un suministro del servicio regular y continuo. En el evento que ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. suspendiera, restringiera o discontinuara el suministro en razón de una situación de emergencia o un caso de fuerza mayor o por cualquier otra causa ajena a ella, no será responsable por cualquier pérdida o daño directo o consecuente, resultante de tal suspensión, discontinuidad, defecto, interrupción, restricción, deficiencia o falla.

CONSUMO: Cantidad de metros cúbicos de gas recibidos por el SUSCRIPTOR o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida por la autoridad regulatoria.

CONSUMO ANORMAL: Consumo que al compararse con los promedios históricos de un mismo SUSCRIPTOR o Usuario, o con los promedios de consumo de SUSCRIPTORES o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.

CONSUMO ESTIMADO: Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo SUSCRIPTOR o usuario, o con base en los consumos promedios de SUSCRIPTORES o usuarios con características similares, o con base en aforos individuales.

Es natural vivir mejor





CONSUMO FACTURADO: Es el consumo liquidado y cobrado al SUSCRIPOTOR o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas para usuarios regulados.

CONSUMO MEDIDO: Es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, o en la información de consumos que este registre.

CONSUMO NO AUTORIZADO: Es el consumo realizado a través de una conexión no autorizada por ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos.

CONSUMO NO FACTURADO: Es el volumen de gas recibo por el SUSCRIPOTOR o usuario que no ha sido cobrado por ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.

CONSUMO NORMAL: Es el que se encuentra dentro de los parámetros de consumo corriente, técnicamente reconocido, y determinados previamente por ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. con base en el patrón de consumo histórico de cada usuario.

CONSUMO PREPAGADO: Consumo que un SUSCRIPOTOR o usuario paga en forma anticipada a ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., ya sea porque el SUSCRIPOTOR o usuario desea pagar por el servicio en esa forma, o porque el SUSCRIPOTOR o usuario se acoge voluntariamente a la instalación de medidores de prepago.

CONSUMO PROMEDIO: Es el que se determina con base en el consumo histórico normal del usuario en los últimos seis (6) meses de consumo.

CONTRATO DE SERVICIO: Contrato uniforme, consensual, en virtud del cual ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. presta el servicio de distribución y/o comercialización de gas combustible por red a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella pero ofrecidas a muchos usuarios no determinados. Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, si no todas aquellas que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio.

CONTRIBUCIÓN: Pago que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de gas que pertenecen a los estratos 5 y 6, y los usuarios no residenciales, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expide la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible. La contribución es de carácter nacional y se aplicará para subsidiar el pago de los consumos de subsistencia de los usuarios de estratos 1 y 2.

CORTE DEL SERVICIO: Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de algunas de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, y en las Resoluciones CREG 067 de 1995, 108 de 1997, 059 de 2012 y en las normas que la modifiquen, adicionan o reformen y en el contrato de servicios Públicos.

CREG: Es la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible, adscrita al Ministerio de Minas y Energía.

DEFECTO CRÍTICO: Se entiende todo hallazgo producto de la inspección técnica por parte de un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, catalogado como tal en el procedimiento único de inspección que se describe en el reglamento técnico Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía y por aquellas que la modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan, cuya valoración conduzca a calificar que la instalación en servicio adolece de algún defecto severo que según los criterios establecidos en el Reglamento Técnico debe conllevar a la suspensión inmediata del servicio de suministro de gas combustible al SUSCRIPOTOR y/o usuarios por parte del distribuidor. Cuando se determine que existen Defectos Críticos, las reparaciones que se requieran para subsanarlos corresponderán al usuario. En cualquier caso, tales reparaciones deberán ser realizadas por personal que cuente con un certificado de competencia laboral e inscripción en el Registro de Productores e Importadores de Productos, Bienes o Servicios sujetos al cumplimiento de reglamentos técnicos de la SIC. Bajo una condición de Defecto Crítico procederá la corrección inmediata de dicho defecto o de no ser posible esta corrección inmediata, procederá la suspensión del servicio de conformidad con la normatividad vigente. La suspensión a cargo del distribuidor del gas combustible se mantendrá hasta tanto se demuestre ante dicho distribuidor que se realizaron las correcciones correspondientes. Se

considerará corrección inmediata del Defecto Crítico el conjunto de acciones realizadas durante la inspección, llevadas a cabo por personal competente para este efecto, bajo responsabilidad y costo por parte del usuario, cuyo fin es suprimir las causas del defecto. Dichas acciones pueden consistir en reparación, cambios o taponamiento de puntos de conexión de Artefactos a Gas.

DEFECTO NO CRÍTICO: Todo hallazgo producto de la inspección técnica por parte de un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, catalogado como tal en el procedimiento único de inspección que se describe en el Reglamento Técnico Resolución 90902 de 2013, expedida por el Ministerio de Minas y Energía y por aquellas que la modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan, el cual no conlleva incumplimiento de los requisitos estipulados en el citado Reglamento Técnico y demás normas técnicas. Este defecto no conlleva incumplimiento a los requisitos estipulados en el Reglamento Técnico. Bajo situación de Defecto no Crítico la instalación puede continuar en servicio bajo la condición de que el Defecto no Crítico sea corregido por personal competente para este efecto, a cargo del usuario, en un término no superior a dos (2) meses contados a partir de la fecha de la inspección. Si vencido este plazo, persiste al menos un Defecto no Crítico, ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. suspenderá el servicio hasta tanto sea corregido el defecto. En todo caso, el plazo no podrá extenderse más allá del plazo máximo de la Revisión Periódica establecido en la normatividad vigente. Los Defectos no Críticos que durante la inspección no se puedan corregir deberán ser explicados al usuario para efectos que se corrijan y sean reportados a ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.

DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO: Es la información que da a la empresa el dueño de un predio o su representante, a través del formato destinado por la ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. para tal fin acerca de la existencia y su posterior terminación del contrato de arrendamiento, en observancia de lo dispuesto en el art. 15 de la Ley 820 de 2003, y las normas que lo reglamenten.

DELITO DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS: Es el delito tipificado en el artículo 256 de la Ley 599 de 2000, modificado por el art. 14 de la Ley 890 de 2004 en los siguientes términos: “El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes.”

DESCARGOS: Explicaciones del SUSCRIPTOR o usuario frente a la situación anómala detectada en la visita de inspección a las instalaciones de gas, incluyendo pero sin limitarse, a los equipos de medida y acometidas, de que habla el pliego de cargos proferido por ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.; junto con los descargos el SUSCRIPTOR o usuario puede solicitar y aportar las pruebas que estime.

DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DE CONSUMO: Es el aumento o reducción del consumo en un período de facturación en comparación con el consumo promedio de los últimos tres (3) períodos de facturación si es bimestral o seis (6) períodos de facturación, si es mensual, conforme a los siguientes rangos de consumo:

Categoría Usuario	Rango de Consumo Promedio m3	Critica oficina y campo positiva	Critica oficina y campo consumo bajo	Categoría Usuario	Rango de Consumo Promedio m3	Critica oficina y campo positiva	Critica oficina y campo consumo bajo
RESIDENCIAL	< 1	> 30 M3	-1%	COMERCIAL Y OFICIAL	< 1	> 100 M3	-1%
	1-3.99	999%	-101%		1-30.99	250%	-101%
	4-7.99	500%			31-100.99	150%	-100%
	8-15.99	300%			101-500.99	85%	-60%
	16-30.99	290%			501-800.99	85%	-70%
	31-80.99	250%			801-2000.99	85%	-45%
	81-150.99	200%			-40%	>200.99	85%
	>150.99	150%	-30%	INDUSTRIAL	< 1	> 100 M3	-1%
				>1	50%	-50%	

DISTRIBUCIÓN DE GAS COMBUSTIBLE: Es la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible a través de redes de tubería y otros medios, de conformidad con la definición del numeral 14.28 de la Ley 142 de 1994. Quien desarrolla esta actividad se denomina distribuidor de gas combustible, se entenderá referido a la distribución a través de redes físicas, a menos que se indique otra cosa.



EQUIPO DE MEDIDA: Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Persona jurídica, pública o privada, constituida como sociedad por acciones, con el fin de prestar un servicio público domiciliario conforme a las estipulaciones de la Ley 142 de 1994.

ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA: Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la Ley.

FACTOR DE UTILIZACIÓN: Corresponde a las horas que el usuario utiliza el servicio durante el día.

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos prestado por ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y de otros bienes y servicios no inherentes autorizados previamente por el SUSCRIPTOR y/o usuarios, los cuales solicitan sean cobrados a través de la misma. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por su representante legal, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas de derecho civil y comercial.

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Es el incumplimiento de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. en la prestación continua de un servicio de buena calidad, el cual dará derecho al SUSCRIPTOR o usuario a la resolución del contrato o a su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

FIRMA INSTALADORA: Es la persona natural o jurídica que cuenta con personal técnico calificado y se encuentra inscrita en el Registro de Fabricantes e Importadores de la Superintendencia de Industria y Comercio o en la entidad que haga sus veces, para construir instalaciones internas.

FRAUDE: Materialización de la acción ejecutada por el SUSCRIPTOR, usuario o por un tercero, con el fin de alterar la medición del consumo, o una conducta que sin alterar la medición produzca anomalías en la acometida, las redes de gas, equipo de medición o regulación, nuevos artefactos, o cualquier instalación, en su favor y en contra de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. También se consideran fraudes las siguientes: a) La auto reconexión del servicio por parte del usuario, cuando este haya sido suspendido o cortado por incumplimiento en el pago del mismo; b) Cuando el SUSCRIPTOR, usuario y/o propietario permite o da servicio a un usuario distinto al convenido con ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.; c) la adulteración de los equipos de regulación, medición, de sus sellos o demás accesorios; d) Manipulación o adulteración de las instalaciones o efectuar instalaciones sin conexión, ni autorización de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. en su contra y en beneficio de quien efectúa la modificación o de un tercero; h) La conexión del servicio en forma directa; i) La modificación de carga instalada inicialmente sin autorización de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.

FUGA: Volumen de gas que se escapa de las redes externas e internas utilizadas para la distribución y suministro de gas combustible.

GAS COMBUSTIBLE: Es cualquier gas que pertenezca a una de las tres (3) familias de gases combustibles (gases manufacturados, gas natural, y gas licuado del petróleo), y cuyas características permiten su empleo en artefactos a gas, según lo establecido en la Norma técnica Colombiana 3527 o aquellas que la modifiquen, sustituyan o complementen.

GAS NATURAL: Es la mezcla de hidrocarburos livianos, principalmente constituida por metano, que se encuentra en los yacimientos en forma libre o en forma asociada al petróleo. El Gas Natural, cuando lo requiera debe ser acondicionado o tratado para que satisfaga las condiciones de calidad de gas establecidas por la CREG.

GASODOMÉSTICO: Es aquel equipo de uso residencial, industrial o comercial que utiliza el gas como combustible y aprovecha la combustión de éste como fuente energética. El SUSCRIPTOR y/o usuario está obligado a utilizar los gasodomésticos debidamente homologados por autoridad competente y es de su exclusiva responsabilidad el uso, cuidado y mantenimiento de los mismos.



GASODUCTO URBANO: Conjunto de tuberías, válvulas y accesorios que permiten la conducción de gas en el casco urbano de un municipio.

INDEPENDIZACIÓN DEL SERVICIO: Son las nuevas acometidas que hace ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., para una o varias unidades segregadas de un inmueble.

INSTALACIONES EN SERVICIO: Son las Instalaciones para Suministro de Gas Combustible que se hayan puesto en servicio antes de la inspección que trata el Decreto 90902 de 2013 expedido por el Ministerio de Minas y Energía – Reglamento Técnico de Instalaciones de Gas Combustible.

INFORME DE INSPECCIÓN: Documento que emite un técnico competente encargado de la inspección, (Inspector), en el que describe los requisitos establecidos en un reglamento técnico y en la norma NTC ISO/IEC 17020 o la que la modifique, adicione o sustituya y la legislación vigente.

INSTALACIÓN INTERNA DEL INMUEBLE (RED INTERNA): Conjunto de redes, tuberías, accesorios que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, hasta los aparatos de consumo. En edificios de propiedad horizontal o condominios la instalación interna comprende todas las tuberías y accesorios desde el registro de corte general hasta el gasodoméstico, sin incluir el aparato de medición.

LECTURA: Registro del consumo que marca el medidor.

MANIPULACIÓN INDEBIDA: Es la manipulación no autorizada de cualquiera de las redes de gas, de la acometida, de cualquier instalación, equipo de medición o regulación o la conexión de nuevos artefactos que afecten la confiabilidad de la medida del consumo real o causen que se generen consumos no medidos, en contra de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.

MEDIDOR: Instrumento de medición que registra el volumen de gas suministrado por ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. a un usuario para su consumo.

MEDIDOR PREPAGO: Equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al SUSCRIPTOR o usuario, de una cantidad de energía eléctrica o de gas combustible por la cual paga anticipadamente.

NOMENCLATURA: Identificación física y alfanumérica de un predio, legalmente establecido por la autoridad competente.

NORMAS PARA EL DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE INSTALACIONES INTERNAS PARA GAS: Especificaciones expedidas por las autoridades competentes, que regulan el diseño y construcción de las redes internas para la distribución y suministro de gas combustible.

NOTIFICACIÓN: Es el acto con el cual ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. pone en conocimiento la decisión tomada frente a una queja, petición o recurso presentado por el SUSCRIPTOR o usuario del servicio, la cual se hará con base en lo dispuesto en el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. Para la notificación de las decisiones relativas a los derechos de petición y recursos, ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. aplicará los procedimientos establecidos en los artículos 65 al 94 del C.P.A.C.A. Ley 1437 de 2011 y demás que la adicionen, modifiquen, sustituyan o revoquen.

ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN ACREDITADO: Es una entidad imparcial, pública o privada, nacional o extranjera, que posee la competencia y la confiabilidad necesarias para administrar un sistema de certificación, consultando los intereses generales.

ORGANISMO DE INSPECCIÓN ACREDITADO: Organismo que de acuerdo con las normas técnicas es calificado como idóneo para llevar a cabo la actividad de Inspección de las instalaciones Internas de Gas.

ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN: Es el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).

PERIODO DE FACTURACIÓN: Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble. El período de facturación puede ser bimensual o mensual.



PERSONA COMPETENTE: Aquella que ha sido entrenada, tiene experiencia y posee certificado de competencia laboral para realizar actividades a las que se refiere el Reglamento Técnico de Instalaciones de Gas, Resolución Minminas 90902 de 2013 (Diseñador, instalador, personal de mantenimiento y reparador, inspector, soldador, certificador). La competencia será certificada por un Organismo de Certificación de Personas acreditado por el ONAC, o el SENA.

PETICIÓN: Solicitud respetuosa de un SUSCRIPUTOR o usuario dirigida a ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. relativo al contrato de servicio público con el fin de obtener una respuesta. Las peticiones pueden presentarse en forma verbal o escrita, bien sea de interés general o particular.

PLAZO MÁXIMO PARA LA REVISIÓN PERIÓDICA: Es la fecha límite que tiene el usuario para que la instalación interna cuente con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto y corresponde al último día hábil del mes en que se cumplen los cinco (5) años de haberse efectuado la última revisión de la instalación interna de gas o la conexión del servicio.

PLAZO MÍNIMO ENTRE REVISIÓN: Corresponde a los cinco (5) meses anteriores al plazo máximo de la revisión periódica. Dentro de éste se programará y podrá realizar la Revisión Periódica de la instalación.

PLIEGO DE CARGOS: Documento mediante el cual ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. informa al SUSCRIPUTOR o usuario acerca de la apertura de un procedimiento encaminado a verificar el posible incumplimiento de las condiciones uniformes de este contrato, dadas las anomalías detectadas en los equipos de medida o instalaciones del respectivo inmueble. En dicho pliego se menciona el resultado de la situación encontrada, las pruebas acopiadas hasta ese momento, las obligaciones presuntamente incumplidas, los cargos formales, y el derecho de defensa y término para ejercerlo.

QUEJA: Medio por el cual el SUSCRIPUTOR o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado funcionario, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

RACIONAMIENTO: Suspensión temporal y colectiva del servicio de gas domiciliario por razones técnicas, de fuerza mayor o caso fortuito.

RECLAMACIÓN: Solicitud del interesado mediante la cual le solicita a ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. la revisión de la facturación del servicio del gas combustible.

RECONEXION: Restablecimiento del servicio de gas combustible a un inmueble, al cual le había sido suspendido por alguna de las causales previstas en la Ley, las resoluciones CREG o en este contrato.

RECURSO: Es un acto del SUSCRIPUTOR o usuario para obligar a ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. a revisar ciertas decisiones que afecten la prestación del servicio público de gas combustible o la ejecución del contrato de servicios públicos. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa procede el recurso de reposición, y el recurso de apelación en los casos en que expresamente lo consagra la ley. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

RECURSO DE REPOSICIÓN: Es el que se presenta ante ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. para que aclare, modifique o revoque una decisión que afecte los intereses del SUSCRIPUTOR o usuario, en los casos y oportunidades previstas en el Contrato de Condiciones Uniformes.

RECURSO DE APELACIÓN: Es el que se presenta en subsidio del recurso de reposición en un solo escrito, en la Oficina de Peticiones Quejas y Recursos (Servicio al Cliente) de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y del cual se dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos para que lo resuelva, en los términos que establece la ley.

RECURSO DE QUEJA: Es el que se interpone directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cuando ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. rechaza el trámite del recurso de Apelación.

RED DE DISTRIBUCIÓN: Sistema de tuberías y accesorios destinados a la conducción de gas, comprendidos entre la salida de la Estación Reguladora de Ciudad, Estación Reguladora de Distrito o desde otro sistema de distribución hasta el punto de derivación de la acometida de los usuarios.

REFORMA: Cambio en las Instalaciones para Suministro de Gas Combustible con relación a su trazado inicial o variación de su capacidad instalada. Se entiende que las ampliaciones o modificaciones también son reformas.

REGLAMENTO TÉCNICO: Documento en el que se establecen los requisitos que se deben cumplir en las etapas de diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones para suministro de gas combustible destinadas a uso residencial, comercial e industrial en orden a la prevención y consecuente reducción de riesgos de seguridad para garantizar la protección de la vida y la salud; y, establecer las obligaciones de los Organismos de Certificación Acreditados y de los Organismos de Inspección Acreditados con respecto a los distribuidores en las actividades de certificación de estas instalaciones, que se encuentran contenidas en la Resolución 90902 de 2013 expedida por el Ministerio de Minas y Energía o la norma que la modifique, sustituya o derogue.

REINSTALACIÓN: Restablecimiento del servicio de gas domiciliario a un inmueble, al cual se le había cortado el servicio por cualquiera de las causales estipuladas en este contrato o en la Ley.

RED INTERNA: Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o en el caso de los SUSCRIPTORES o usuarios sin medidor, a partir del registro de corte general del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro general, cuando lo hubiere.

RED LOCAL: Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad, del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: Facultad de dictar normas de carácter general o particular en los términos de la Constitución y de la Ley, para someter la conducta de las personas que prestan los servicios públicos domiciliarios a las reglas, normas, principios y deberes establecidos por la Ley y los reglamentos.

REVISIÓN PERIÓDICA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS: Es la inspección obligatoria de la Instalación Interna de gas, realizada por un Organismo de Inspección Acreditado, dentro de los plazos mínimo y máximo definidos en la Resolución 059 de 2012 o la que la modifique o adicione, desarrollada en cumplimiento de las normas o reglamentos técnicos vigentes. La Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas no incluye la comprobación del equipo de medición de que trata el numeral 5.29 del Código de Distribución. El costo de esta revisión estará a cargo del SUSCRIPTOR y/o usuario.

REVISIÓN PREVIA DE LA INSTALACIÓN INTERNA DE GAS: Es la inspección obligatoria de la Instalación Interna de gas antes de ser puesta en servicio. Esta debe ser realizada por un Organismo de Inspección Acreditado, cumpliendo las normas o reglamentos técnicos vigentes. El costo de esta revisión estará a cargo del SUSCRIPTOR y/o usuario.

REVISIÓN CRÍTICA: Conjunto de actividades y procedimientos que realiza la empresa para detectar consumos anormales según el patrón histórico de consumo de cada SUSCRIPTOR y/o usuarios

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE: Es el conjunto de actividades ordenadas a la distribución de gas combustible por tubería u otro medio, desde un sitio de acopio de grandes volúmenes o desde un gasoducto central hasta la instalación de un consumidor final, incluyendo su conexión y medición. También se aplica a las actividades complementarias de la comercialización desde la producción y transporte de gas por un gasoducto principal, o por otros medios desde el sitio de generación hasta aquel en donde se conecte a una red secundaria.

SERVICIO RESIDENCIAL: Es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales.

SERVICIO NO RESIDENCIAL: Es el destinado a satisfacer las necesidades de gas combustible de los establecimientos industriales, comerciales, oficinas y en general de todos aquellos que no se clasifican



como residenciales. Los SUSCRIPTORES o usuarios no residenciales se clasificarán de acuerdo con la última versión vigente de la "Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas" (CIIU) de las Naciones Unidas. Se exceptúa a los SUSCRIPTORES o usuarios oficiales, especiales, otras empresas de servicios públicos, y las zonas francas, que se clasificarán en forma separada.

SERVICIOS TÉCNICOS: Son todos aquellos servicios que presta ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. para la modificación, reparación, y/o adecuación de la acometida, centro de medición y/o instalación interna existente y los gasodomésticos y/o artefactos a gas. Los servicios técnicos relacionados con las instalaciones internas, gasodomésticos y/o artefactos a gas podrán ser prestados por cualquier Firma Instaladora conforme a las normas de la regulación vigente.

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: Presunción o ficción legal en virtud de la cual, transcurridos más de quince (15) días hábiles contados a partir del recibo de la reclamación, sin que ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. hubiere respondido una petición o recurso relacionado con la ejecución del contrato de prestación de servicio público, se entiende concedido lo pretendido a favor del SUSCRIPTOR o usuario, conforme a los términos que trata la Ley 142 de 1994, o aquellas que la modifiquen, o complementen, salvo que este hubiere auspicado la demora o que hubiere requerido la práctica de pruebas.

SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN: Es el conjunto de gasoductos y estaciones reguladoras de presión que transportan gas combustible desde una Estación Reguladora de Puerta de Ciudad o desde una Estación de Descompresión o desde otro Sistema de Distribución hasta el punto de derivación de las acometidas de los inmuebles, sin incluir su conexión y medición.

SUBSIDIO: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: Organismo de carácter técnico, adscrito al Departamento Nacional de Planeación, encargado del control, inspección y vigilancia de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios, y las demás actividades a las que se refiere la Ley 142 de 1994.

SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado el Contrato de Servicios Públicos.

SUSCRIPTOR POTENCIAL: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: Interrupción temporal del suministro del servicio público de gas combustible, por alguna de las causales previstas en la Ley, el Contrato y las Resoluciones CREG 067 de 1995 y 108 de 1997 y las que las modifiquen, adicionen y reformen.

TARIFA: Son los cargos que ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. cobra por la prestación de determinados servicios conforme a los criterios señalados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG.

TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO: Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso que se configure alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, o Ley de servicios públicos y/o el presente contrato.

UNIDAD HABITACIONAL: Vivienda independiente con acceso a la vía pública o zonas comunes.

USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien sea como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio.

USUARIO REGULADO: Usuario que consume hasta 100.000 pies cúbicos día (pcd) o su equivalente en metros cúbicos medidos de conformidad con lo establecido en el artículo 77 de la Resolución CREG 057 de 1996 y aquellas que la modifiquen o sustituyan. Para todos los efectos un pequeño consumidor es un usuario regulado.



USUARIO NO REGULADO: Es un consumidor que consume más de 100.000 pies cúbicos día (pcd) o su equivalente en m³, medidos de conformidad con lo establecido en el artículo 77 de la Resolución CREG 057 de 1996 y aquellas que la modifiquen o sustituyan. Para todos los efectos un gran consumidor es un usuario no regulado.

VÁLVULA DE CORTE: Es aquella que se coloca antes del medidor y permite la suspensión del servicio a cada SUSCRIPTOR y/o usuario en particular.

VÁLVULA DE PASO: Es aquella colocada en el interior de la vivienda, de uso exclusivo del usuario, y que permite el control del servicio para cada artefacto de consumo.

ZONAS SUBNORMALES URBANAS O BARRIO SUBNORMAL: Es el asentamiento humano ubicado en las cabeceras de municipios o distritos que reúne las siguientes características: i) que no tenga servicio público domiciliario de energía eléctrica o que este se obtenga a través de derivaciones del Sistema de Distribución Local o de una Acometida, efectuadas sin aprobación del respectivo Operador de Red; ii) que no se trate de zonas donde se deba suspender el servicio público domiciliario de electricidad, de conformidad con el artículo 139.2 de la Ley 142 de 1994, las normas de la Ley 388 de 1997 y en general en aquellas áreas en las que esté prohibido prestar el servicio; y iii) Certificación del Alcalde Municipal o Distrital o de la autoridad competente en la cual conste la clasificación y existencia de los barrios subnormales, la cual deberá ser expedida dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de la respectiva solicitud efectuada por el Operador de Red.