

|                                                                                   |                                                             |                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|  | <b><u>PROCEDIMIENTO<br/>SUSPENSION DEL<br/>SERVICIO</u></b> | <b><u>Código: Suspensiones</u></b><br><b><u>Versión: 1.0</u></b> |
| <b>PROVIGAS COLOMBIA SA ESP</b>                                                   | <b>OPERATIVO</b>                                            | <b>FECHA: 01-10-2017</b>                                         |

## **PROCEDIMIENTO SUSPENSION SERVICIO**

### **OBJETIVO.**

Establecer las actividades y/o procedimientos para realizar la suspensión del servicio por algún tipo de causal del servicio público de Gas Domiciliario por Redes a nuestros usuarios.

### **ALCANCE.**

Este procedimiento consiste en la interrupción temporal del servicio de gas combustible por alguna de las causales previstas en la LEY de Servicios Públicos y/o en el presente contrato, Resolución CREG 0667 de 1995 y 108 de 1997. La cual, se lleva a cabo mediante el cierre de la válvula de la acometida para centros de medición unifamiliares y de la válvula de corte del medidor en centros de medición multifamiliares. Esta actividad incluye la instalación de un dispositivo de seguridad que impida la reapertura de la válvula y la utilización del servicio.

### **TERMINOS Y DEFINICIONES**

- **VÁLVULA:** Dispositivo que al accionarlo permite la suspensión o corte del flujo de gas cuando está en posición cerrada o el paso de gas cuando está en posición abierta.
- **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, que permite el control, paso y suspensión del servicio para cada artefacto de consumo. Estas visitas pueden ser programadas directamente por la Empresa o a petición del SUScriptor o usuario

## **CAPÍTULO VII**

**Revisado por**  
*Luis Carlos Salgado*

**Elaborado por**  
*Luz Andrea Muñoz Puentes*

**Aprobado por**  
*Luis Carlos salgado*

|                                                                                   |                                                             |                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|  | <b><u>PROCEDIMIENTO<br/>SUSPENSION DEL<br/>SERVICIO</u></b> | <b><u>Código: Suspensiones</u></b><br><b><u>Versión: 1.0</u></b> |
| <b>PROVIGAS COLOMBIA SA ESP</b>                                                   | <b>OPERATIVO</b>                                            | <b>FECHA: 01-10-2017</b>                                         |

## **DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO**

✓ **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** No procederá por deudas del SUSCRIPTOR o usuario con terceros diferentes de **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** y podrá efectuarse en los siguientes casos:

✓ **SUSPENSIÓN DE MUTUO ACUERDO:** De acuerdo con lo previsto en el artículo 138 de la LEY 142 de 1994, podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el SUSCRIPTOR o usuario si conviene en ello **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** y los terceros que puedan resultar afectados. En tal caso **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P**, dispondrá de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha en que se logre el acuerdo entre **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** y el solicitante, para hacer la suspensión física. La suspensión por común acuerdo será por un plazo máximo de seis (6) meses.

**PARÁGRAFO:** En la suspensión de común acuerdo el SUSCRIPTOR o usuario podrá solicitar que se realice la suspensión física del servicio, caso en el cual **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** podrá cobrar el valor establecido por una suspensión.

✓ **PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD:** La solicitud de suspensión del servicio debe presentarla el SUSCRIPTOR o usuario por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva la suspensión.

**PARÁGRAFO:** En caso que la suspensión afecte a terceros la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de éstos. Si no se cumple esta formalidad, **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** no podrá efectuar la suspensión solicitada.

✓ **IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN DE COMÚN ACUERDO:** Las causales por las cuales no procede la suspensión de común acuerdo son las siguientes:

1. Cuando no media autorización escrita de los terceros que puedan verse afectados,
2. Cuando el SUSCRIPTOR o usuario se encuentre en mora.
3. Cuando el SUSCRIPTOR o usuario se encuentra inmerso en alguna de las causales de suspensión de servicio por incumplimiento del contrato.

**Revisado por**  
Luis Carlos Salgado

**Elaborado por**  
Luz Andrea Muñoz Puentes

**Aprobado por**  
Luis Carlos salgado

|                                                                                                                                                                                                       |                                                                                       |                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|  <p>Provigas<br/>Colombia S.A. E.S.P.<br/><small>Soluciones integrales con compromiso ambiental y social</small></p> | <b><u>PROCEDIMIENTO</u></b><br><b><u>SUSPENSION DEL</u></b><br><b><u>SERVICIO</u></b> | <b><u>Código: Suspensiones</u></b><br><b><u>Versión: 1.0</u></b> |
| PROVIGAS COLOMBIA SA ESP                                                                                                                                                                              | OPERATIVO                                                                             | FECHA: 01-10-2017                                                |

**PARÁGRAFO:** Durante la suspensión del servicio de común acuerdo, **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** no podrá facturar los cargos tarifarios aprobados por la CREG. La suspensión de común acuerdo no libera al SUScriptor o usuario del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a esta. **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos anteriores, por financiación, por cargos de conexión o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

✓ **SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO: PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** podrá suspender el servicio sin que se considere falla en la prestación del mismo en los siguientes casos:

1. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, modificaciones o mejoras a los sistemas de distribución, transporte, producción y por racionamientos por fuerza mayor, caso fortuito o causa extraña, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno.
2. Para efectuar reparaciones, modificaciones o mejoras en cualquier parte de su sistema.
3. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el SUScriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.
4. Cuando se parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas por el municipio o cuando éstas hayan caducado o en contravención a lo preceptuado en ellas, salvo cuando exista prueba de habitación permanente de personas en el predio.
5. Por orden ejecutoriada de autoridad competente o para cumplir de buena fe con cualquier orden o directiva gubernamental, ya sea Nacional o Municipal o de la autoridad Reguladora, sin perjuicio de que dicha orden o directiva pueda posteriormente considerarse inválida.
6. Por emergencias declaradas por la Autoridad competente.
7. Para adoptar medidas de seguridad dirigidas a proteger la vida, integridad y bienes de las personas, así como para proteger el sistema de distribución de gas combustible.
8. Por fuerza mayor o caso fortuito.
9. Cuando a juicio de **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P**, las instalaciones y/o acometidas no cumplan con las normas técnicas, generando una situación insegura.
10. Cuando el inmueble no cuente con la ventilación adecuada de acuerdo con lo exigido por las normas técnicas.
11. Cuando las instalaciones o el inmueble no cumplan con la regulación vigente o con las NTC o lo dispuesto en el Reglamento Técnico de

**Revisado por**  
Luis Carlos Salgado

**Elaborado por**  
Luz Andrea Muñoz Puentes

**Aprobado por**  
Luis Carlos Salgado

|                                                                                                                                                                                                        |                                                                                       |                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|  <p>Provigas<br/>Colombia S.A. E.S.P.<br/><small>Soluciones energéticas con compromiso ambiental y social</small></p> | <b><u>PROCEDIMIENTO</u></b><br><b><u>SUSPENSION DEL</u></b><br><b><u>SERVICIO</u></b> | <b><u>Código: Suspensiones</u></b><br><b><u>Versión: 1.0</u></b> |
| PROVIGAS COLOMBIA SA ESP                                                                                                                                                                               | OPERATIVO                                                                             | FECHA: 01-10-2017                                                |

Instalaciones Internas de Gas Combustible, o cualquier otra norma que la adicione, modifique, complemente o sustituya.

12. Por eventos, hechos o actos que provengan de terceros que imposibiliten a **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** continuar con la prestación del servicio.
13. Por declaratoria de alto riesgo de la zona donde se encuentre ubicado el predio y/o la red de distribución a través de la cual se presta el servicio.
14. Cuando se requiera, conforme a lo dispuesto en la Resoluciones expedidas por la CREG en materia de distribución, transporte y compra.
15. Ante los eventos eximentes de responsabilidad de que trata la Resolución CREG 089 de 2013 o la norma que la modifique, adicione o complemente.
16. Para cumplir de buena fe con cualquier orden o directiva gubernamental, ya sea Nacional o Municipal o de la Autoridad Reguladora, sin perjuicio que dicha orden o directiva pueda posteriormente considerarse inválida.

**PARÁGRAFO 1:** En los casos establecidos en el numeral 4.20 del Código de distribución. 18. En caso de fugas detectadas por la **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P**, por el usuario, por la comunidad, por el Organismo de Inspección Acreditado, el distribuidor podrá, por razones de seguridad, suspender el servicio sin notificación o aviso previo.

**PARÁGRAFO 2:** Cuando se presenten restricciones en la oferta de suministro de gas combustible o situaciones de emergencia, el orden de prioridades para suministro de gas combustible será el que establezca la regulación vigente sobre la materia.

- ✓ **SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:**  
**PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** podrá suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del SUSCRIPTOR o usuario en los siguientes casos:

1. Por falta de pago de uno o más períodos de facturación o de cualquiera de los conceptos cobrados en la factura del servicio y previamente autorizados por el usuario, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, en cuyo caso la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación.
2. Por efectuar sin autorización de **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P**, una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
3. Dar al servicio de gas combustible un uso distinto al declarado o convenido con **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P**
4. Por realizar, modificaciones en las acometidas, centro de medición y regulación sin autorización de **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P**

**Revisado por**  
*Luis Carlos Salgado*

**Elaborado por**  
*Luz Andrea Muñoz Puentes*

**Aprobado por**  
*Luis Carlos salgado*

|                                                                                   |                                                                                       |                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|  | <b><u>PROCEDIMIENTO</u></b><br><b><u>SUSPENSION DEL</u></b><br><b><u>SERVICIO</u></b> | <b><u>Código:</u> Suspensiones</b><br><b><u>Versión:</u> 1.0</b> |
| <b>PROVIGAS COLOMBIA SA ESP</b>                                                   | <b>OPERATIVO</b>                                                                      | <b>FECHA: 01-10-2017</b>                                         |

5. Por realizar, modificaciones o reformas en el tamaño, capacidad total, o método de operación del equipamiento del usuario, sin aviso previo y aprobación por escrito de **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P.**
6. Por dañar o retirar los equipos de medida, retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección o control o que los existentes no correspondan con los instalados o aprobados por **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P**
7. Por cancelar una (1) o varias facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio del cobro de la sanción del veinte por ciento (20%) que para estos casos establece el Código de Comercio y de las demás acciones legales que se consideren necesarias.
8. Por interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio de gas combustible, sean de propiedad de **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** o de los **SUSCRIPTORES** o usuarios.
9. Incurrir en manipulaciones indebidas a cualquier tubería, acometidas, medidores, líneas o redes, u otra instalación del distribuidor sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.
10. Impedir a los funcionarios autorizados por **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** y debidamente identificados, el acceso al inmueble para realizar la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de contadores o se obstruya el acceso a las mismas, o dicho acceso fuere peligroso.
11. No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando sea necesario previo concepto técnico de **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** para una correcta operación y/o cuando sea necesario su traslado para permitir la toma de lecturas.
12. Por no ejecutar dentro del plazo fijado en el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas para Gas Combustible, la adecuación de las instalaciones internas, cuando se exijan por razones técnicas o de seguridad para el suministro del servicio, conforme a las Normas vigentes.
13. En el evento en que el organismo de Inspección y/o certificación informe a **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** la existencia de uno o más defectos críticos, o si pasado el término de dos meses contados a partir de la fecha de inspección persiste al menos un defecto no crítico hasta tanto se corrija el defecto. En todo caso el plazo para realizar las reparaciones de los defectos no críticos no podrá extenderse más allá del plazo máximo de la revisión periódica establecido en la Normatividad vigente.
14. Por conectar equipos sin autorización de **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** a las acometidas externas.

**Revisado por**  
Luis Carlos Salgado

**Elaborado por**  
Luz Andrea Muñoz Puentes

**Aprobado por**  
Luis Carlos salgado

|                                                                                                                                                                                                       |                                                             |                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|  <p>Provigas<br/>Colombia S.A.-E.S.P.<br/><small>Soluciones integrales con compromiso ambiental y social</small></p> | <b><u>PROCEDIMIENTO<br/>SUSPENSION DEL<br/>SERVICIO</u></b> | <b><u>Código: Suspensiones</u></b><br><b><u>Versión: 1.0</u></b> |
| <b>PROVIGAS COLOMBIA SA ESP</b>                                                                                                                                                                       | <b>OPERATIVO</b>                                            | <b>FECHA: 01-10-2017</b>                                         |

15. Por proporcionar en forma temporal o permanente, el servicio de gas domiciliario a otro inmueble o usuario distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
16. Por incumplimiento a las exigencias, requisitos o compromisos adquiridos con **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** previstos en el contrato de prestación de servicios públicos.
17. Cuando por su acción u omisión sea imposible medir el consumo.
18. La negativa por parte del SUSCRIPTOR y/o Usuario a permitir la instalación de un dispositivo de lectura a distancia a solicitud de **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** cuando ésta no pueda obtener el acceso o se le niegue dicho acceso a las instalaciones del usuario durante el programa regular de lectura de medidor por dos (2) meses consecutivos.
19. Incrementos no autorizados en el tamaño o capacidad total del equipamiento del usuario.
20. Cuando la instalación interna del usuario no cuente con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto vigente exigido en las normas aplicables.
21. Cuando antes del plazo máximo para la Revisión Periódica no obtenga el Certificado de Conformidad de la instalación interna o el Informe de Inspección con resultado correcto expedido por el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado ante la ONAC.
22. Declaración fraudulenta en relación a la utilización del servicio del gas;
23. Reventa de gas a terceros sin la aprobación del distribuidor o el comercializador, cuando constituya una desviación en relación a la utilización previamente declarada;
24. Negativa del usuario a celebrar contrato de prestación del servicio;
25. Negativa de un usuario que recibe servicio interrumpible a discontinuar el uso de gas después de recibir la notificación debida;
26. En general cualquier alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o SUSCRIPTOR, de las condiciones contractuales.
27. Por incumplir las obligaciones ambientales.
28. Cuando la instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio.

**PARÁGRAFO 1:** La fecha de suspensión del servicio por mora en el pago se entenderá a partir del día hábil siguiente a la fecha límite de pago que aparece en la factura correspondiente.

**PARÁGRAFO 2:** Durante la suspensión ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

**PARÁGRAFO 3:** Cuando se realice la suspensión del servicio se dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

**Revisado por**  
*Luis Carlos Salgado*

**Elaborado por**  
*Luz Andrea Muñoz Puentes*

**Aprobado por**  
*Luis Carlos salgado*

|                                                                                                                                                                                                            |                                                             |                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  <p>Provigas<br/>Colombia S.A.-E.S.P.<br/><small>Soluciones energéticas con compromiso<br/>ambiental y social</small></p> | <b><u>PROCEDIMIENTO<br/>SUSPENSION DEL<br/>SERVICIO</u></b> | <b>Código: Suspensiones</b><br><b>Versión: 1.0</b> |
| <b>PROVIGAS COLOMBIA SA ESP</b>                                                                                                                                                                            | <b>OPERATIVO</b>                                            | <b>FECHA: 01-10-2017</b>                           |

**PARÁGRAFO 4: PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** está exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o corte del servicio cuando éstos hayan sido motivados por violaciones del SUScriptor o usuario a las condiciones de este contrato. Efectúese o no la suspensión del servicio, **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** puede ejercer todos los demás derechos que las Leyes y el contrato de condiciones uniformes le conceden, en especial continuará realizando el cobro del cargo fijo, las deudas pendientes por consumos anteriores, y demás conceptos adeudados por el SUScriptor y/o usuarios y/o que se causen con ocasión de la financiación que le haya sido otorgada por **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P**

**PARÁGRAFO 5:** En el evento en que un usuario no permita la suspensión del servicio y/o promueva directamente o mediante terceros cualquier tipo de agresión verbal o física al funcionario encargado de tal labor, **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** solicitará amparo policivo y procederá al retiro de la acometida o al taponamiento de la misma. El SUScriptor o usuario deberá cancelar el valor de la reconexión y los demás conceptos que adeude a **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** como requisito previo para que le sea habilitada nuevamente la instalación. En caso de reincidencia habrá lugar al retiro definitivo de la acometida y a la cancelación del contrato, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar.

✓ **TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO: PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio por cualquiera de los siguientes casos:

- a. Por la mora en el pago de tres (3) facturas de servicio y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.
- b. Por suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes.
- c. A la segunda (2) reconexión del servicio sin haber eliminado la causa que le dio origen a la suspensión, y sin autorización de **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P**
- d. Al incurrir en la adulteración de las conexiones o acometidas, los aparatos de medición, regulación, equipos de control y sellos, alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos o por cualquier otra forma de manipulación a los mismos que afecte a **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P**
- e. Cuando se encuentre que se han adulterado o falsificado las facturas de cobros o documentos presentados como prueba o soporte para algún trámite, o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio, para la facturación, pago o cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del servicio sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.
- f. Por incumplir con el pago de los cobros y obligaciones establecidas en el capítulo X del presente contrato.

**Revisado por**  
Luis Carlos Salgado

**Elaborado por**  
Luz Andrea Muñoz Puentes

**Aprobado por**  
Luis Carlos salgado

|                                                                                                                                                                                                           |                                                             |                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|  <p>Provigas<br/>Colombia S.A.-E.S.P.<br/><small>Soluciones integrales con compromiso<br/>ambiental y social</small></p> | <b><u>PROCEDIMIENTO<br/>SUSPENSION DEL<br/>SERVICIO</u></b> | <b><u>Código: Suspensiones</u></b><br><b><u>Versión: 1.0</u></b> |
| PROVIGAS COLOMBIA SA ESP                                                                                                                                                                                  | OPERATIVO                                                   | FECHA: 01-10-2017                                                |

- g. Por cualquier otra forma de manipulación a las redes, instalaciones, equipos de medida y regulación que afecte a **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P**
- h. Por orden de autoridad competente.
- i. Por la negativa del SUSCRIPTOR para que se realice la conexión y/o puesta al servicio por causas imputables a este, transcurridos dos (2) meses a partir de la fecha de vencimiento de los treinta (30) días hábiles con que cuenta **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** para conectarlo. En tal caso **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** cobrará al usuario el valor de los trabajos que hubiese realizado.
- j. Por incumplir con el pago de consumos no facturados producto de la detección de manipulaciones técnicas en contra de **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** y conexiones no autorizadas.

**PARÁGRAFO 1:** De cualquier modo el incumplimiento del contrato por un periodo de tres meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P.** o a terceros, permitirá a **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio.

**PARÁGRAFO 2:** Cuando se realice el corte del servicio, se dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando además la causa del corte.

**PARÁGRAFO 3:** El corte podrá efectuarse, sin perjuicio que **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P.** inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda y de las respectivas indemnizaciones.

**PARÁGRAFO 4:** El incumplimiento por parte del SUSCRIPTOR en el pago de una o varias de las cuotas estipuladas, dará derecho opcional a **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P.** o a quien legalmente sus derechos representen a dar por terminado el presente contrato o demandar jurídicamente su resolución y sin que en tal evento **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P.** quede obligada a devolver al SUSCRIPTOR o usuario las sumas que este haya pagado, las cuales quedarán a disposición de **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** por concepto de indemnización de perjuicios que desde ahora se pacta.

Adicionalmente podrá ponerse fin al contrato, previo el pago de todas las obligaciones causadas a favor de **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** por parte del SUSCRIPTOR o usuario en los siguientes casos:

- Por un mutuo acuerdo de las partes siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello.
- Por solicitud del SUSCRIPTOR o usuario, siempre que no afecte a terceros, presentada con dos (2) meses de anticipación, a la fecha a partir de la cual se desea la terminación, previo el pago de todas las obligaciones causadas a favor de **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** por parte del SUSCRIPTOR y/o usuario; lo anterior, salvo cuando el inmueble se encuentre habitado por un tercero, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito del mismo.

**Revisado por**  
Luis Carlos Salgado

**Elaborado por**  
Luz Andrea Muñoz Puentes

**Aprobado por**  
Luis Carlos salgado

|                                                                                                                                                                                                        |                                                             |                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|  <p>Provigas<br/>Colombia S.A.-E.S.P.<br/><small>Soluciones energéticas con compromiso ambiental y social</small></p> | <b><u>PROCEDIMIENTO<br/>SUSPENSION DEL<br/>SERVICIO</u></b> | <b><u>Código: Suspensiones</u></b><br><b><u>Versión: 1.0</u></b> |
| <b>PROVIGAS COLOMBIA SA ESP</b>                                                                                                                                                                        | <b>OPERATIVO</b>                                            | <b>FECHA: 01-10-2017</b>                                         |

- Por demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** a petición de parte. Ocurrido esto, **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** no podrá emitir factura alguna salvo que tenga obligaciones pendientes por parte del SUSCRIPTOR o usuario, que no hayan sido satisfechas a la terminación del contrato.
- Por parte del SUSCRIPTOR o usuario cuando **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** incurra en falla en la prestación del servicio.
- Por los demás motivos establecidos en la LEY.

✓ **CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO:** Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al SUSCRIPTOR o usuario, éste debe eliminar su causa y pagar.

- a. La deuda, los intereses de mora, los consumos no facturados producto de anomalías técnicas, o de conexiones no autorizadas y demás conceptos que se hayan causado.
- b. Los cargos, reconexión o reinstalación, según el caso y los valores adeudados por concepto de cargo por conexión.
- c. Todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento que sea necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.
- d. Los costos de las modificaciones o adecuaciones de la acometida y la red interna, y ubicación del medidor, cuando previo concepto técnico se hayan requerido.

**PARÁGRAFO 1:** Cuando se haya realizado alguna modificación, ampliación o cuando la suspensión se haya originado con ocasión de defectos informados por el Organismos de Inspección o Certificación Acreditado, se requerirá para el restablecimiento del servicio, la realización previa de la reparaciones o adecuaciones a que haya lugar y la entrega del Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto. De igual forma se requerirá previamente el traslado efectivo del centro de medición cuando la suspensión se haya generado por impedimento o acceso al mismo.

El servicio será restablecido dentro de las 24 horas hábiles siguiente a la fecha en que el SUSCRIPTOR o usuario haya cumplido las condiciones que para tal efecto exija **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P**

**PARÁGRAFO 2:** Cuando la localización del equipo de medida de un SUSCRIPTOR o usuario ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** podrá exigir, como condición para la reconexión del servicio, el cambio en la localización del equipo de medida, a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble, a costa del SUSCRIPTOR y/o usuario.

Para efectos de restablecimiento del servicio **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** cobrara los cargos de reconexión y de reinstalación los cuales estarán publicados en la página web de **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P**

**Revisado por**  
*Luis Carlos Salgado*

**Elaborado por**  
*Luz Andrea Muñoz Puentes*

**Aprobado por**  
*Luis Carlos salgado*

|                                                                                   |                                                             |                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|  | <b><u>PROCEDIMIENTO<br/>SUSPENSION DEL<br/>SERVICIO</u></b> | <b><u>Código: Suspensiones</u></b><br><b><u>Versión: 1.0</u></b> |
| <b>PROVIGAS COLOMBIA SA ESP</b>                                                   | <b>OPERATIVO</b>                                            | <b>FECHA: 01-10-2017</b>                                         |

**PARÁGRAFO 3:** La reconexión o reinstalación del servicio en caso de suspensión o corte solo podrá efectuarse por personal autorizado por **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** y en ningún caso por el SUSCRIPTOR o usuarios aunque haya cesado la causa que originó la suspensión o corte.

- ✓ **TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO POR PARTE DEL SUSCRIPTOR O USUARIO, POR CAMBIO DE COMERCIALIZADOR:** Con excepción de los SUSCRIPTORES o usuarios localizados en áreas de servicio exclusivo y de los contratos a término fijo, el SUSCRIPTOR o usuario podrá dar por terminado el contrato de servicios públicos suscrito con un comercializador con el fin de suscribir un contrato de servicios públicos con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con el primero haya sido por un período mínimo de doce (12) meses y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo, según lo indicado en el artículo 147 de la LEY 142 de 1994. Lo anterior no impide al SUSCRIPTOR o usuario dar por terminado el contrato de servicios públicos cuando haya lugar conforme a las Leyes o al contrato.

**PARÁGRAFO:** **PROVIGAS COLOMBIA S.A E.S.P** no podrá exigir que el SUSCRIPTOR o usuario de aviso de terminación por esta causa, con una antelación superior a un (1) periodo de facturación.

- ✚ **ANEXO 1.**  
Orden de suspensión del servicio. (generado desde el sistema de Facturación).

|                                                                                                                   |  |                                                                            |                                                    |                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------|
|                                |  | <b>ORDEN DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO</b><br>Fecha : 10 de Noviembre de 2023 |                                                    | <b>S- 0036769</b><br>HORA: 19.03.18 |
| <b>MOTIVO DE LA SUSPENSIÓN</b>                                                                                    |  | <b>CARTERA</b> <u>  X  </u>                                                | <b>SOLICITADO POR EL USUARIO</b> <u>          </u> |                                     |
| Nombre del Usuario : YENY ALEJANDRA ISAZA RINCON                                                                  |  | Código: 0120037                                                            |                                                    |                                     |
| Dirección: CASA                                                                                                   |  | Ruta: 001000037000                                                         |                                                    |                                     |
| Lectura Actual : 212.0                                                                                            |  |                                                                            |                                                    |                                     |
| Factura Nro. : 0068435                                                                                            |  |                                                                            |                                                    |                                     |
| Valor en Cartera: 87,200                                                                                          |  | Periodos sin pago: 2                                                       |                                                    |                                     |
| OBSERVACIONES: _____                                                                                              |  |                                                                            |                                                    |                                     |
| _____                                                                                                             |  |                                                                            |                                                    |                                     |
| _____                                                                                                             |  |                                                                            |                                                    |                                     |
| Fecha Ejecucion: _____                                                                                            |  | Hora: _____ AM _____ PM                                                    |                                                    |                                     |
| Firma del Funcionario _____                                                                                       |  | Firma del Usuario _____                                                    |                                                    |                                     |
| <small>Nota: La reconexión del servicio representa un costo para el usuario.<br/>PROVIGAS COLOMBIA SA ESP</small> |  |                                                                            |                                                    |                                     |

**Revisado por**  
**Luis Carlos Salgado**

**Elaborado por**  
**Luz Andrea Muñoz Puentes**

**Aprobado por**  
**Luis Carlos salgado**

|                                                                                   |                                                      |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>SUSPENSION DEL<br/>SERVICIO</b> | <b>Código: Suspensiones</b><br><b>Versión: 1.0</b> |
| <b>PROVIGAS COLOMBIA SA ESP</b>                                                   | <b>OPERATIVO</b>                                     | <b>FECHA: 01-10-2017</b>                           |



## **ANEXO 2.**

Formato notificación de suspensión.

**PROVIGAS COLOMBIA S.A.E.S.P**  
**"SOLUCIONES INTEGRALES CON COMPROMISO AMBIENTAL Y SOCIAL"**  
**NIT. N° 900.438.187-4**  
**CELULAR: 322 390 3473 FIJO: 2580764**

**NOTIFICACIÓN DE SUSPENSIÓN** No. 0060

|                   |                     |                 |              |
|-------------------|---------------------|-----------------|--------------|
| FECHA SUSPENSIÓN: | CÓDIGO USUARIO:     | NO. DE MEDIDOR: | SUBESTACIÓN: |
| LECTURA MEDIDOR   | NOMBRE Y APELLIDOS: | VEREDA:         | FINCA:       |
| CORRETIMIENTO:    |                     |                 |              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CAUSAL DE LA SUSPENSIÓN</b><br><input type="checkbox"/> Defectos Críticos<br><input checked="" type="checkbox"/> No Corrección defectos No. Críticos<br><input type="checkbox"/> Vencimiento del plazo máximo para realizar las revisiones periódicas<br><input type="checkbox"/> Otros | <b>SUSPENSIÓN POR CARTERA</b><br><input type="checkbox"/> Suspensión Por No Pago De Servicio<br>De no ser posible la suspensión por impedimento atribuido al usuario, la Empresa procederá a suspender el servicio desde la acometida, la reconexión se efectuará dentro de los 24 días siguientes al pago de la factura. Por favor verifique los datos del medidor y número de lectura.<br>Aprobado Usuario: Si cancela su factura, después de las 4:00 p.m., este pago será aplicado al día siguiente hábil, pague oportunamente y continúe disfrutando de los beneficios del gas licuado de petróleo. |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SERVICIO SUSPENDIDO: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO                                                                  | TIPO DE SUSPENSIÓN: <input type="checkbox"/> Válvula de Corte <input checked="" type="checkbox"/> C. Salida <input type="checkbox"/> Universal <input type="checkbox"/> Dispositivo <input type="checkbox"/> C. Entrada <input type="checkbox"/> Acometida |
| MOTIVO DE NO SUSPENSIÓN: <input type="checkbox"/> Ausente <input type="checkbox"/> Imposibilidad Acceso C.M. <input type="checkbox"/> Usuario no permite |                                                                                                                                                                                                                                                            |

**"SUSPENSIÓN EN INTERESES DEL SERVICIO"** (Art. 130 de la ley de 1994) para adoptar medidas de seguridad dirigidas a proteger la vida, integridad y bienes de las personas, así como proteger el sistema de distribución del gas combustible. Ley 067 de 1995, por no ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas. Por impedir a los funcionarios de "PROVIGAS COLOMBIA S.A. E.S.P." y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas que cuando por razones técnicas o de seguridad en el mismo suministro del servicio bajo "PROVIGAS COLOMBIA S.A. E.S.P." De acuerdo con las normas vigentes.

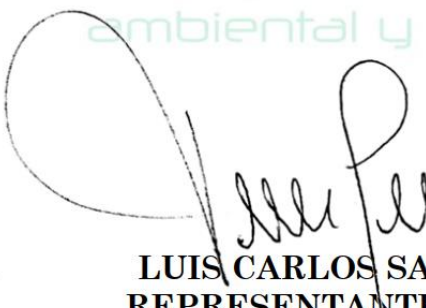
**NOTA:** Para establecer el servicio, favor comunicarse con "PROVIGAS COLOMBIA S.A. E.S.P." a la línea de atención o diríjase a la oficina para acordar una nueva fecha para la visita. Contra el presente acto de suspensión del servicio procede el recurso de reposición y en subsidio de la apelación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al día de la suspensión. En consecuencia, para restablecer el servicio, el suscriptor debe eliminar la totalidad de las causales que dan lugar a la suspensión del mismo.

**OBSERVACIONES:**

Nombre y Firma del Auxiliar C.C. \_\_\_\_\_

Nombre y Firma del Cliente C.C. \_\_\_\_\_

Impreso por: GIMNORTE H.A. C.A. 311 203 2036 Impreso

  
**LUIS CARLOS SALGADO**  
**REPRESENTANTE LEGAL**  
**PROVIGAS COLOMBIA SA ESP**

**Provigas Colombia S.A.-E.S.P.**  
 Soluciones Integrales con compromiso ambiental y social  
 SEDE PRINCIPAL  
  
**Luis Carlos Salgado**  
 Representante Legal NIT 900438.187-4

**Revisado por**  
**Luis Carlos Salgado**

**Elaborado por**  
**Luz Andrea Muñoz Puentes**

**Aprobado por**  
**Luis Carlos salgado**