

SOLICITUD PARA LA INSTALACIÓN DEL GAS DOMICILIARIO PARA USUARIOS NUEVOS

Servicio de gas domiciliario

1. Solicitud de servicio

Registre los datos de contacto a través de nuestros canales de atención con el fin de agendar la visita de los funcionarios de HEGA S.A. E.S.P.:

- Línea 317 7375949- 320 4097999
- WhatsApp 320 4097999 - 317 7375949
- Página web en la pestaña contáctenos:
<http://www.hegasaesp.com/secciones/contacto/>
- Correo electrónico:
notificaciones.hegasa@gmail.com
hega.lidercomercial@gmail.com

2. Cotización de la instalación

El área comercial lo contactará anunciando visita a la vivienda y en compañía del usuario o la persona encargada de atender la visita, se realiza el diseño de la nueva instalación y cualquier solicitud acerca de la misma deberá ser informada en ese momento, el personal de HEGA S.A. E.S.P. hará sus observaciones cumpliendo con la normatividad técnica colombiana y con esto se realiza la respectiva cotización.

En caso que el usuario acepte la cotización se dará instrucciones para realizar el abono como requisito para programar la instalación, a su vez se informa los documentos que deben ser entregados el día de la instalación.

3. Construcción red interna domiciliaria y acometida

El área técnica de HEGA S.A. lo contactará para dar a conocer la fecha en que se realiza la construcción de la red interna y acometida y el día de la visita, el usuario deberá entregar en su totalidad los documentos solicitados por el área comercial.

4. Proceso de certificación de la instalación y puesta en servicio

Una empresa certificadora y acreditada por la ONAC, revisa la instalación interna de gas domiciliario, para garantizar las condiciones técnicas reglamentarias, dando cumplimiento a la normatividad colombiana vigente y emitirá el certificado de conformidad con el cual HEGA S.A. E.S.P. dará servicio.

El usuario puede elegir un organismo certificador que deberá estar acreditado en la ONAC y registrado en la Superintendencia de Industria y Comercio.

En caso que el solicitante desista de la instalación deberá hacerse dentro de los quince días siguientes a la presentación de la solicitud, de lo contrario deberá cancelar los costos en los que la EMPRESA hubiere incurrido.

Servicio de gas para establecimiento comercial

1. Solicitud de servicio

Registre los datos de contacto a través de nuestros canales de atención con el fin de agendar la visita de los funcionarios de HEGA S.A. E.S.P.:

- Línea 317 7375949 - 320 4097999
- WhatsApp 320 4097999 - 317 7375949
- Página web en la pestaña contáctenos:
<http://www.hegasaesp.com/secciones/contacto/>
- Correo electrónico:
notificaciones.hegasa@gmail.com
hega.lidercomercial@gmail.com

2. Cotización de la instalación

El área comercial lo contactará anunciando visita al establecimiento y el personal de HEGA S.A. E.S.P. realizará el diseño de la nueva instalación en compañía de la persona encargada de recibir la visita y cualquier especificación requerida deberá ser informada en ese momento, el personal de HEGA S.A. E.S.P. hará sus observaciones cumpliendo con la normatividad técnica colombiana, una vez realizado el diseño se realiza la respectiva cotización.

En caso de aceptar la cotización se dará instrucciones para realizar el abono como requisito para programar la instalación interna y a su vez se informa los documentos que deben ser entregados el día de la instalación.

3. Construcción red interna comercial y acometida

El área técnica de HEGA S.A. E.S.P. lo contacta para dar a conocer la fecha en que se realiza la construcción de la red interna y acometida y el usuario deberá entregar en su totalidad los documentos solicitados por el área comercial.

La instalación del medidor será de tipo comercial para garantizar el funcionamiento correcto en la medición de la lectura.

4. Proceso de certificación de la instalación y puesta en servicio

Una empresa certificadora y acreditada por la ONAC, revisa la instalación interna de gas domiciliario, para garantizar las condiciones técnicas reglamentarias, dando

cumplimiento a la normatividad colombiana vigente y emitirá el certificado de conformidad con el cual HEGA S.A. E.S.P. dará servicio.

El usuario puede elegir un organismo certificador que deberá estar acreditado en la ONAC y registrado en la Superintendencia de Industria y Comercio.

Una vez la empresa certificadora apruebe la instalación, el establecimiento comercial queda con servicio.

Bajo el contrato de condiciones uniformes se establecen las causas para:

CLAUSULA DECIMO CUARTA. IMPROCEDENCIA DE LA SOLICITUD: La empresa podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

- Por razones técnicas susceptibles de ser probadas, determinadas en el presente contrato y/o en la regulación vigente.
- Cuando la zona donde se ubique el inmueble haya sido declarada como de alto riesgo, por la autoridad competente o se encuentre en ronda hídrica.
- Cuando el suscriptor o usuario potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.
- Cuando no existan redes locales en el lugar en donde se encuentra ubicado el inmueble solicitante.
- Cuando no existan redes internas en el inmueble solicitante.
- Cuando las instalaciones internas del inmueble no cumplan con las condiciones de seguridad o no cuenten con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto expedido por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, según lo dispuesto en la regulación vigente.
- Cuando el inmueble no pueda identificarse, por carecer de nomenclatura oficial.
- Cuando el solicitante del servicio es un antiguo suscriptor o usuario que no ha pagado o asegurado el pago de las deudas contraídas por el servicio anterior.
- Cuando LA EMPRESA no puede obtener suministro de gas suficiente para atender el servicio del nuevo usuario o la carga adicional de uno ya existente, sin detrimento de la calidad en el servicio a otros usuarios.
- Cuando el suscriptor o usuario no ofrece las garantías previstas en la Ley 820 de 2003 “Ley de Arrendamiento” para el pago de nuevos servicios.

- Cuando el servicio presente deuda por concepto de recuperación de consumo de gas y no haya sido regularizado.
- Cuando existan deudas pendientes de pago, derivadas de la prestación del servicio.
- Cuando el suscriptor y/o usuario no cuente con autorización escrita por parte del propietario del inmueble para la instalación del servicio.

PARÁGRAFO. Mientras la ley lo imponga, LA EMPRESA aceptará que la solidaridad del propietario o poseedor del inmueble con el suscriptor o usuario se pierda a partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquel en que el arrendador efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento y, entregue a LA EMPRESA las garantías o depósitos suficientes de que trata el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y el Decreto Reglamentario 3130 de 2003 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

La denuncia del contrato de arrendamiento se rige por las siguientes reglas:

Requisitos para que proceda: La denuncia del contrato aplicará únicamente para inmuebles residenciales que sean objeto de contrato arrendamiento, en los que el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario y el inmueble se encuentre a paz y salvo con LA EMPRESA.

Si durante la denuncia del contrato, el uso del servicio cambia de residencial a no residencial, la obligación de pago del servicio será solidaria entre el usuario, propietario y suscriptor, sin perjuicio de la facultad que otorga la ley a la Empresa para ejecutar las garantías vigentes.

Garantías que acepta LA EMPRESA: LA EMPRESA aceptará los siguientes tipos de garantías: Póliza de seguros; Fiducia o Encargo Fiduciario; y, Depósito.

Denuncio del contrato de arrendamiento: El arrendador deberá informar a LA EMPRESA, a través del formato previsto para ello, la existencia del contrato de arrendamiento, anexando la garantía correspondiente para su estudio. Una vez recibida la documentación respectiva, LA EMPRESA tendrá un plazo de quince (15) días hábiles para aceptar o rechazar la garantía presentada; en el evento de rechazarla, deberá manifestar por escrito -a quien denunció el contrato- las causales de su rechazo, a fin de que se realicen los ajustes necesarios. Presentada nuevamente la garantía, LA EMPRESA contará con el término de quince (15) días hábiles para su revisión y eventual aprobación o rechazo, en este último caso indicando las razones y recursos que proceden.

Cuando se realice la cesión del contrato de arrendamiento denunciado, el SUSCRIPTOR deberá tramitar una nueva denuncia dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en la que las partes convinieron este hecho.

Valor de la garantía o depósito: LA EMPRESA determinará el valor de la garantía o depósito, el cual, no podrá exceder dos veces el valor del cargo fijo, más dos veces el valor del consumo promedio del servicio en el estrato donde está ubicado el inmueble, en un periodo de facturación.

El cálculo del valor promedio de consumo por estrato al que pertenece el inmueble se realizará utilizando el consumo promedio del respectivo estrato en los últimos tres (3) periodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%).

En caso de que el consumo del inmueble se encuentre por encima del promedio, LA EMPRESA podrá determinar el valor de la garantía según el promedio real de ese inmueble. En el evento de que después de aceptada la garantía o depósito, se encuentre que el consumo del arrendatario es superior al consumo del promedio del estrato al que pertenece el inmueble, LA EMPRESA podrá solicitar el ajuste de la garantía de acuerdo con el promedio de consumo del arrendatario, considerando los tres (3) últimos periodos de facturación. En este caso, el arrendatario tendrá un plazo de diez (10) días contados a partir de la comunicación que haga LA EMPRESA al arrendador y al arrendatario para ajustar la garantía o depósito; de no proceder de conformidad, el propietario y/o poseedor, arrendador del inmueble será nuevamente solidario con la parte insoluble de la deuda del servicio público domiciliario de gas combustible, a partir del vencimiento del término anterior. En todo caso, LA EMPRESA podrá a su arbitrio hacer efectiva la garantía y perseguir al arrendatario, propietario y/o poseedor por la parte no cubierta con la garantía. En los demás casos en que la garantía suministrada se torne insuficiente, LA EMPRESA informará tal situación al Arrendador y al Arrendatario a fin de que se ajuste conforme a lo estipulado en el Decreto 3130 de 2003 o la norma que la modifique o sustituya. Si se incumple esta obligación, LA EMPRESA podrá exigir la solidaridad en el pago conforme a lo previsto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el 18 de la Ley 689 de 2001.

Duración de la Garantía: Las garantías constituidas y aceptadas por LA EMPRESA, tendrán una vigencia igual al periodo comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y dos meses más después de la fecha de terminación del contrato de arrendamiento. Vencido el término del contrato en caso de ser renovado o prorrogado, el arrendatario deberá renovar también la garantía, so pena de que opere la solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

La denuncia de la terminación del contrato de arrendamiento debe hacerse por parte del arrendador, caso en el cuál procederá a entregarse el depósito a favor del Arrendatario, si esa fue la garantía otorgada. Una vez informada la terminación del contrato por parte del Arrendador, éste será solidario con el pago del servicio.

1. Nuevos servicios: Si durante la denuncia del contrato de arrendamiento, el Arrendatario solicita un nuevo servicio adicional a los básicos, se dará aplicación a lo establecido en el numeral 6° del artículo 15 de la Ley 820 de 2003. El arrendatario podrá en cualquier momento requerir la cancelación o suspensión del servicio adicional solicitado por él mismo, caso en el cual le será devuelta la garantía o depósito a que haya lugar, sin que haya necesidad de que medie la terminación del contrato de arrendamiento.

2. Causales de rechazo de la Garantía: La garantía podrá ser rechazada, entre otras, por las siguientes razones:

- a) Si el monto de la garantía es inferior al indicado por LA EMPRESA.
- b) Si el inmueble no se encuentra a paz y salvo por conceptos anteriores.
- c) Si el formato de denuncia del contrato no se ha diligenciado correctamente o no ha sido suscrito tanto por el arrendatario como por el arrendador.
- d) Si las garantías expedidas por las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria exigen a LA EMPRESA que asuma cargo económico alguno o le imponen cláusulas que limiten la garantía.
- e) Si al momento de la denuncia no se acredita la titularidad del inmueble por parte del arrendador.
- f) Si el contrato denunciado no es de arrendamiento para vivienda urbana o el uso dado al servicio público de gas combustible es de los que la regulación denomina como no residencial (comercial o industrial).
- g) Si el pago de los servicios está a cargo del arrendador.
- h) Las demás que no cumplan con las condiciones previstas en la ley.

3. Pérdida de vigencia de la Garantía: Las garantías aceptadas por LA EMPRESA perderán sus efectos y por lo tanto se volverá al régimen de solidaridad previsto en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:

- a) Que, a la prórroga o renovación del contrato de arrendamiento denunciado, el arrendatario no renueve ante LA EMPRESA las garantías.
- b) Que la entidad financiera o aseguradora, vigilada por la Superintendencia Bancaria, sea intervenida o entre en proceso de liquidación obligatoria que restrinja o dificulte seriamente el pago de sus obligaciones.
- c) Cuando alguna de las partes notifique a LA EMPRESA la terminación del contrato de arrendamiento.
- d) Cuando el inmueble se destine –total o parcialmente- a un uso diferente al residencial.