



## DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Son derechos y deberes del usuario del servicio público domiciliario de Gas Licuado de Petróleo -GLP, los consagrados en las leyes 142 y 143 de 1994, en el Decreto 1842 de 1991, en las disposiciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG-, y demás autoridades competentes, así como en las normas que las complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan, que consagren garantías y obligaciones en favor de los usuarios, en especial los siguientes:

### Derechos:

- Elegir libremente el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes, según sus necesidades y requerimientos de suministro.
- Presentar PQRS (Peticiónes, quejas, reclamos y sugerencias) ante las prestadoras del servicio.
- Recibir un servicio continuo, oportuno, con calidad y las compensaciones por falla en la prestación del servicio.
- Ser informado y tener a disposición una copia del contrato de condiciones uniformes.
- Obtener de las empresas prestadoras del servicio la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados.
- Conocer oportunamente los valores que deban pagar en razón del suministro y los demás servicios inherentes que les sean prestados.

### Deberes:

- Hacer buen uso del servicio de manera racional y responsable.
- Pagar oportunamente el servicio recibido y/o los valores que no se encuentren en reclamación.
- Permitir el acceso al inmueble al personal de LA EMPRESA o a quienes ella faculte con el fin de efectuar la revisión técnica de las instalaciones internas, de los medidores y la lectura periódica de los consumos.
- Utilizar el servicio únicamente para el inmueble y la carga (capacidad del medidor) contratada, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio
- Realizar cada 5 años la revisión técnica reglamentaria de la instalación interna que permite el suministro del servicio de gas con un ente certificador avalado por la ONAC y presentarlo ante las prestadoras del servicio
- Abstenerse de dar o prometer a un empleado de LA EMPRESA o al personal autorizado por ésta, dinero o beneficios indebidos para obtener el servicio público domiciliario de gas combustible por redes o para evadir el pago de la tarifa y cualquier otro costo aplicable.
- Participar activamente en los Comités de Desarrollo y Control Social y elegir a los vocales de control que los representarán ante las prestadoras de los servicios públicos domiciliarios.