



# COMPañÍA DE CONSTRUCCIÓN ESPECIALIZADA PARA GAS SAS ESP

## DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS



**ESGAS S.A.S E.S.P.** estando en el marco de lo dispuesto por la Resolución **CREG 80 de 2019** y con el propósito de proveer información cierta, suficiente, clara y oportuna a los usuarios y/o suscriptores que componen su demanda atendida, sobre los derechos y obligaciones que le asisten, así como los mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos, exponemos a continuación lo que en relación a este tema se encuentra contenido en la **Ley 142 de 1994**, las resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) así:



# COMPañÍA DE CONSTRUCCIÓN ESPECIALIZADA PARA GAS SAS ESP

## DERECHOS DE LOS USUARIOS



# Ley 142 de 1994

**ARTÍCULO 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.** Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, siempre que no contradigan esta ley, a:

**9.1.** Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.

**9.2.** La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.

**9.3.** Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.

**9.4.** Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**PARÁGRAFO.** Las Comisiones de Regulaciones, en el ejercicio de las funciones conferidas por las normas vigentes, no podrá desmejorar los derechos de los usuarios reconocidos por la ley”.



# Resolución CREG 108 de 1997

**“Artículo 3º.** Criterios Generales. Las relaciones que surgen del contrato de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y de distribución de gas combustible por red de ductos, se desarrollarán dentro de los principios consagrados en las Leyes 142 y 143 de 1994, y el Decreto 1842 de 1991, siempre que no contradigan tales leyes, con sujeción a los siguientes criterios generales sobre protección de los derechos de los suscriptores o usuarios de los servicios:

- 1.)** De los Derechos y Garantías Mínimas. Los derechos y garantías consagrados en las leyes 142 y 143 de 1994, en el Decreto 1842 de 1991, en las normas de carácter general expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, y demás autoridades competentes, así como en las normas que las complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan, que consagren derechos en favor de los usuarios, constituyen el mínimo de derechos y garantías de los usuarios y no podrán ser vulnerados ni desconocidos por las empresas en la ejecución del contrato de servicios públicos.
- 2.)** De acceso al servicio. Quienes de conformidad con las disposiciones legales puedan celebrar el contrato de servicios públicos, y se sujeten a las condiciones técnicas exigibles para la conexión a cada uno de estos, tendrán derecho a recibir tales servicios, sin perjuicio de que la empresa pueda acordar estipulaciones especiales con uno o algunos usuarios.
- 3.)** De libre elección del prestador del servicio. Todo usuario tiene derecho a escoger el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes, según sus necesidades y requerimientos de suministro, al igual que al proveedor de los bienes o servicios que no tengan relación directa con el objeto del contrato.
- 4.)** De calidad y seguridad del servicio. Las personas prestadoras de los servicios públicos de energía eléctrica y de gas combustible por red de ductos, deben suministrar los respectivos servicios con calidad y seguridad, conforme a las condiciones técnicas y términos definidos en el contrato. Esos términos y condiciones deben ser conocidos por los suscriptores y usuarios, y no podrán ser inferiores a los determinados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.



# Resolución CREG 108 de 1997

- 5.)** De racionalidad. Los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica y de gas combustible por red de ductos, velarán porque los servicios se utilicen de manera racional, con estricta sujeción a las condiciones técnicas y de uso definidas para cada uno de ellos, e igualmente desarrollarán programas educativos tendientes a crear una cultura del uso razonable del servicio.
- 6.)** De neutralidad. Las empresas deberán dar un tratamiento igual a sus suscriptores o usuarios, sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas de la prestación de cada uno de los servicios a que se refiere esta resolución.
- 7.)** De buena fe: Tanto las empresas como los suscriptores o usuarios deben actuar en la ejecución del contrato de servicios públicos con lealtad, rectitud y honestidad.
- 8.)** De obligatoriedad del contrato. El contrato de servicios públicos es Ley para las partes. Las empresas están obligadas no sólo a las disposiciones expresamente pactadas, sino también a las que emanan de la naturaleza del contrato, a las que de manera uniforme se apliquen a la prestación del respectivo servicio y a las que surjan de los reglamentos expedidos por los organismos competentes.
- 9.)** De no abuso de posición dominante: Según los artículos 11, 34 y 133 de la ley 142 de 1994, las empresas deberán abstenerse de abusar de su posición dominante, cuando tengan esa posición.
- 10.)** De no abuso del derecho. Los derechos originados en razón del contrato de servicios públicos, no podrán ser ejercidos con la intención de causar daño a la otra parte contratante ni con un fin distinto al señalado por las normas.
- 11.)** De información y transparencia. Los suscriptores o usuarios podrán solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas e indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones establecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 14, artículo 9º de la ley 142 de 1994.



# Resolución CREG 108 de 1997

Tendrán derecho, igualmente, a conocer los planes de expansión de los sistemas de distribución domiciliaria del servicio público, así como presentar las solicitudes de información a la Comisión de Regulación de Energía y Gas, relacionadas con las tarifas.

**12.)** De queja y reclamo. Las empresas de servicios públicos deberán atender, tramitar y solucionar, en forma oportuna, las quejas, peticiones y recursos que sean presentados por los suscriptores o usuarios.

**13.)** De facturación oportuna. Los suscriptores o usuarios tienen derecho a conocer oportunamente los valores que deban pagar en razón del suministro y los demás servicios inherentes que les sean prestados. Para estos efectos, en los contratos de servicios públicos se estipulará la forma como se entregarán las facturas, con las debidas seguridades en su remisión. Las partes podrán acordar que el envío de la factura se efectúe por medios electrónicos.

**14.)** De obligatoriedad del pago. Los suscriptores o usuarios pagarán, en los términos definidos por la ley y el contrato, las facturas de servicios públicos que les presenten las empresas por la prestación del servicio.

**15.)** De participación. Los suscriptores o usuarios podrán participar en la gestión y fiscalización de las empresas, en los términos previstos en la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen.

**16.)** De agilidad y economía en los trámites. Las empresas deberán abstenerse de imponer a los suscriptores o usuarios trámites que, de acuerdo con las normas vigentes, estén prohibidos o que según la naturaleza de la solicitud sean innecesarios, o de exigirles documentos o requisitos que puedan verificar en sus archivos.

**17.)** De Responsabilidad. Las partes en el contrato de servicios públicos responderán por los daños e indemnizarán los perjuicios causados, de acuerdo con la ley.



# COMPañÍA DE CONSTRUCCIÓN ESPECIALIZADA PARA GAS SAS ESP

## DEBERES DE LOS USUARIOS



Teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 142 de 1994 y en la Resolución CREG 108 de 1997, sobre que las obligaciones y/o deberes de los usuarios deben determinarse en forma expresa, clara y concreta en el Contrato de condiciones uniformes a continuación, exponemos lo que se indica en dicho documento, así:

**“CLÁUSULA DECIMO OCTAVO. OBLIGACIONES DEL USUARIO O SUScriptor EL USUARIO** o suscriptor tendrá las siguientes obligaciones:

1. Realizar la solicitud de prestación del servicio de GLP en las condiciones establecidas en la Cláusula Décima Primera del presente contrato.
2. Exigir el suministro del producto solicitado, acompañado de la correspondiente factura.
3. Cancelar, según lo acordado entre las partes conforme a lo descrito en la Cláusula Cuarta del presente contrato, la factura entregada por LA EMPRESA, previa revisión de que la información contenida en ella coincide con la solicitud de suministro de GLP y posterior revisión al momento de suministro, según lo estipula el presente contrato.
4. Adquirir, instalar y hacer revisar con periodicidad la instalación para la conexión del tanque estacionario de GLP.
5. Contar con una red interna que haga posible la prestación del servicio de GLP.
6. Informar inmediatamente a la empresa en caso de robo, pérdida o destrucción del tanque o de los demás equipos si se está en condición de comodato o antes de la entrega del producto.
7. Permitir a LA EMPRESA que, previo aviso, ingrese al inmueble a inspeccionar, reparar su instalación o la red interna si es del caso.
8. Hacer buen uso del servicio de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para LA EMPRESA o los demás miembros de la comunidad o para su comercialización.
9. Conocer el número de la línea de atención al usuario y de los mecanismos de atención de emergencias, para hacer uso de ella cuando la situación lo amerite.
10. Informar a LA EMPRESA cada vez que cambie de domicilio.
11. Verificar que la empresa que presta el servicio está legalmente constituida y debidamente inscrita ante la SSPD y la CREG.
12. Cumplir con las normas contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes, así como las que establezca el presente contrato de condiciones uniformes.