

Derechos y Obligaciones de los usuarios

Conforme a lo previsto en el Contrato de Condiciones Uniformes de la Compañía, en su Cláusula 15ª, son derechos del/la suscriptor/a o usuario/a los siguientes:

1. Solicitar y recibir el servicio público domiciliario de gas combustible por redes de distribución, siempre y cuando cumpla con las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato.
2. Conocer las condiciones uniformes del contrato de servicio público y obtener un ejemplar del mismo al momento de contratar el servicio o cuando lo solicite.
3. Recibir un servicio con la calidad, continuidad y seguridad tal como lo prevé la Ley y la regulación.
4. Conocer previamente las tarifas que se aplicarán al servicio público de gas de que hará uso, las cuales deberán estar calculadas con las fórmulas que para el efecto expida la CREG. LA EMPRESA deberá publicar las tarifas en un medio masivo de comunicación.
5. Salvo por las excepciones contenidas en la Ley y la regulación, obtener que sus consumos se midan con instrumentos tecnológicos idóneos y se realice la lectura periódica de los mismos.
6. Recibir las facturas a su cargo con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno y contar con diferentes puntos y medios para su pago.
7. Presentar peticiones, quejas y recursos relativos a la prestación del servicio público.
8. Elegir libremente el proveedor de los bienes y servicios necesarios para la utilización del servicio.
9. Recibir orientación en relación con los trámites a realizar ante LA EMPRESA.
10. Terminar el contrato de conformidad con los términos previstos en el mismo, en la regulación y la Ley.



11. Que sus datos personales sean protegidos de la forma como lo prevén las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 (habeas data).
12. Cuando el Usuario Regulado aumente sus consumos a 100.000 pcd (2.832 m³/día) o más, se catalogará como Usuario No Regulado; su nueva condición sólo será efectiva hasta el siguiente primero (1) de diciembre posterior a la fecha de vencimiento de sus contratos de suministro y de capacidad de transporte con respaldo físico con período de un año.

12.1 Para efectos de lo anterior, la medición se calculará como el promedio de las demandas diarias de gas bajo condiciones normales de operación medida en el sitio individual de entrega durante los últimos 6 meses anteriores a la fecha en que se verifica la condición.

12.2 El Usuario Regulado que aumente sus consumos y deba catalogarse como Usuario No Regulado tendrá derecho a elegir libremente el comercializador conforme a lo dispuesto en los artículos 24 y siguientes de la Resolución CREG 123 de 2012 o la norma que la modifique, aclare o sustituya.

12.3 En el evento que el/la suscriptor/a o usuario/a no proceda con la suscripción del nuevo contrato de prestación de servicio conforme a su nueva condición de Usuario No regulado, aplicarán las condiciones generales de vigencia y precio que, para tales efectos y tipo de usuario no regulado, la EMPRESA tenga publicadas en su página web.

12.4 En el evento que el/la usuario/a que realice las actividades de autogeneración y de cogeneración de energía a base de gas natural solicite actuar para todos los propósitos, como Usuario No Regulado del servicio conforme al procedimiento publicado por la EMPRESA en su página web, pero no proceda con la suscripción del nuevo contrato de prestación de servicio conforme a dicha condición de Usuario No Regulado, aplicarán las condiciones generales de vigencia y precio que, para tales efectos y tipo de Usuario No Regulado, la EMPRESA tenga publicadas en su página web.

Ahora bien, conforme a lo previsto en el Contrato de Condiciones Uniformes de la Compañía, en su Cláusula 15^a, son deberes y obligaciones del/la suscriptor/a o usuario/a las siguientes:



1. Pagar dentro de los plazos establecidos y en los sitios autorizados por LA EMPRESA, el valor liquidado en la factura por la prestación del servicio y por los otros conceptos autorizados legal o contractualmente. En caso de que el/la suscriptor/a o usuario/a pague la factura de otro/a suscriptor/a o usuario/a, LA EMPRESA no tendrá ninguna responsabilidad sobre los efectos que el no pago oportuno o errado pueda generar.
2. Pagar los intereses remuneratorios y moratorios a que haya lugar, así como los gastos de cobro prejudicial y judicial en que tenga que incurrir LA EMPRESA para hacer efectivas las obligaciones a su favor.
3. Dar un uso racional, eficiente y seguro al servicio público de gas combustible por redes, de modo que no genere riesgos para la comunidad o para LA EMPRESA.
4. Dar aviso en forma inmediata a LA EMPRESA cuando el inmueble se encuentre desocupado, con el fin de determinar la posible desviación significativa de consumo.
5. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas y de seguridad exigidas en las resoluciones expedidas por las autoridades competentes y las normas técnicas colombianas (NTC) para el diseño y construcción de las instalaciones internas de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiple, según sea el caso.
6. Facilitar el acceso al inmueble de las personas debidamente autorizadas por LA EMPRESA para efectuar lecturas a los medidores, revisiones de las instalaciones internas y medidores, suspensiones o cortes del servicio, realización de censos de carga, retiro de medidores para su verificación, reemplazo de medidores cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos y en general, cualquier derecho consagrado a favor de LA EMPRESA en la Ley, la regulación o el contrato.
7. Destinar para la instalación de los medidores y demás elementos del centro de medición, sitios de fácil acceso, manteniéndolos libres de escombros, basuras y materiales que dificulten el acceso del personal autorizado por LA EMPRESA, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.



8. Evitar la instalación de candados, cadenas, rejas o elementos que puedan impedir el libre acceso de LA EMPRESA al nicho o gabinete en que se aloje el medidor, el regulador o la válvula de corte del servicio. Si se encuentran instalados dichos elementos, el/la suscriptor/a o usuario/a deberá en todo momento facilitar al personal de LA EMPRESA el acceso al medidor. No está permitido el sellamiento del centro de medición con soldadura o cualquier otro tipo de material de carácter permanente que impida el acceso al medidor o su lectura. El incumplimiento de estas obligaciones dará lugar a la aplicación del procedimiento establecido en la cláusula 20ª del Contrato de Condiciones U(niformes y en caso de presentarse una emergencia, LA EMPRESA estará facultada para el retiro inmediato de dichos elementos, con cargo al/la suscriptor/a o usuario/a.)
9. No dar un uso diferente del servicio al originalmente contratado sin autorización previa de LA EMPRESA, de acuerdo con las condiciones estipuladas en la respectiva solicitud del servicio o el contrato.
10. Cumplir con las recomendaciones de seguridad dadas por LA EMPRESA en los casos de suspensiones de suministro de gas.
11. Informar a LA EMPRESA la construcción de la instalación interna, la conexión de los gasodomésticos o la realización de labores relacionadas con ampliaciones, traslados de puntos de salida de gas y en general cualquier modificación al trazado de la instalación interna, tamaño, capacidad total, carga instalada o método de operación del equipamiento del/la suscriptor/a o usuario/a.
12. Realizar las adecuaciones y modificaciones de las instalaciones internas exigidas por parte de LA EMPRESA o del Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado, cuando sean necesarias para la correcta prestación del servicio en condiciones de seguridad, así como asumir sus costos.
13. Adquirir, instalar, mantener, reparar y/o reemplazar los instrumentos para medir los consumos, los sistemas de medición y los equipos de telemetría, a satisfacción del distribuidor y de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por LA EMPRESA, en concordancia con la Ley y reglamentación vigente. Cuando el/la suscriptor/a o usuario/a no atienda las visitas de revisión por él solicitadas, le será cobrado el respectivo servicio al 50% de la tarifa establecida para visitas efectivas.



14. El/la suscriptor/a o usuario/a deberá informar a LA EMPRESA, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que se produzca, cualquier cambio o modificación voluntaria o accidental en los elementos y accesorios del centro medición. Cualquier modificación en las condiciones de los elementos y accesorios del centro de medición, requiere autorización previa de LA EMPRESA.
15. No intervenir por sí mismo o por interpuesta persona la red de gas natural de LA EMPRESA con derivaciones de redes o elementos no autorizados por ésta. De igual forma, no adulterará, intervendrá, modificará, ni retirará el medidor o alguno de los componentes que integran el centro de medición. Se considera que existe adulteración o intervención de un medidor y por ende incumplimiento de las obligaciones del presente contrato, entre otros; cuando haya perforación del ducto de salida; modificación del mecanismo de engranaje; perforación o sobrepresión del diafragma; adición de sustancias; alteración de sellos; instalación de medidores no homologados ni calibrados; instalación de by-pass; instalación de medidores invertidos; manipulación y devolución del odómetro con métodos que permitan la devolución de la lectura, y en general cualquier modificación del centro de medición que altere las condiciones de fábrica del medidor y/o regulador.
16. No conectar o instalar el servicio de gas natural sin autorización previa de LA EMPRESA, cuando ésta lo haya suspendido o cortado en cumplimiento de las obligaciones que legal y regulatoriamente le correspondan.
17. Permitir el retiro y traslado del medidor para su verificación en el laboratorio o para realizar el corte del servicio, o cuando se requiera reparar o reemplazar, si se presume por indicios que no permite determinar en forma adecuada los consumos. De igual manera se deberá permitir a LA EMPRESA realizar las reparaciones necesarias en los elementos del centro y/o sistemas de medición que no hacen parte de la instalación interna, con el fin de garantizar la seguridad en la prestación del servicio.
18. Aportar a LA EMPRESA dentro del término establecido en la regulación, el correspondiente Certificado de Conformidad o Informe de Inspección emitido por un Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado y solicitar, en cualquier momento, revisiones si se presume la existencia de escapes o se detecta el mal funcionamiento de los gasodomésticos o variaciones importantes en el registro del consumo.
19. Responder por el acceso indebido a la red de distribución, las acometidas y por las adulteraciones que se detecten en los medidores y demás elementos y



equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de LA EMPRESA se hagan en relación con las condiciones del servicio que se ha contratado, sufragando el valor de la energía consumida que LA EMPRESA no pudo facturar por dicha situación.

20. Llevar a cabo el mantenimiento de las instalaciones, equipos, gasodomésticos, y artefactos a gas, dentro de los términos especificados, ya sea por el fabricante o por las normas técnicas y darles un uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan afectar la seguridad y/u ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio.
21. Informar a LA EMPRESA, previamente y por escrito, cualquier cambio que se vaya a realizar en la estructura del inmueble que pueda afectar la prestación del servicio, en especial el aumento de unidades independientes, con el fin de poder decidir si es necesario, independizar el servicio para cada unidad, celebrando un nuevo contrato de prestación del servicio para cada una. Si se hicieren las modificaciones de que trata el presente numeral sin la autorización de LA EMPRESA, ésta podrá suspender el servicio hasta tanto se regularice la situación y se cubran las sumas causadas por la modificación. Esta obligación subsiste aún en el evento de estar desocupado el predio.
22. Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores, reguladores, instalaciones o redes de LA EMPRESA o de otros/as usuarios/as, con el objeto de colaborar en la protección y la seguridad de la estructura de la red de distribución y sus respectivas conexiones.
23. Informar oportunamente a LA EMPRESA, en desarrollo del principio de la buena fe contractual, sobre los errores encontrados en la facturación, relacionados con sumas no cobradas, consumos no facturados y en general cuando sea evidente que han dejado de relacionarse en la factura del servicio conceptos o cantidades a cargo del/la suscriptor/a o usuario/a.
24. Garantizar el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando de acuerdo con la Ley y la regulación vigente sea procedente y así lo exija LA EMPRESA.
25. Informar por escrito el cambio de dirección que tenga el inmueble beneficiario del servicio y el nombre del/la nuevo/a suscriptor/a, usuario/a y/o propietario/a del inmueble cuando haya tradición del dominio.
26. Las demás obligaciones que establezcan la Ley 142 de 1994 y demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen o desarrollen; aquellas



obligaciones contenidas en las demás normas expedidas por las autoridades competentes en especial aquellas contenidas en la regulación expedida por la CREG; así como las obligaciones que por su naturaleza le pertenecen al contrato.