



Más formas de avanzar

Conforme a lo previsto en el Contrato de Condiciones Uniformes de la Compañía, en su Cláusula 15ª, son derechos de los usuarios y/o suscriptores, 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 m<sup>3</sup>/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.