

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS (TOMADO DEL CCCU ARAUCANA DE GASES)

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 (Peticiones, 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

- a) Dar uso eficiente al servicio público de gas combustible
- b) Utilizar el servicio únicamente para el inmueble o unidad habitacional, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud del servicio.
- c) Utilizar el servicio únicamente para la carga (capacidad instalada) y clase de servicio para la cual se contrató de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.
- d) Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas en la norma ICONTEC o las homologadas por la Superintendencia de Industria y Comercio para el

diseño y construcción de las instalaciones internas de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiples de medición, según sea el caso.

e) Permitir a cargo del SUSCRIPTOR, usuario, propietario y/o poseedor, la revisión de las instalaciones internas por parte del distribuidor periódicamente o por lo menos cada cinco (5) años o cuando se presumen escapes o mal funcionamiento de las instalaciones. Será su obligación efectuar o permitir a su costo las reparaciones que sean necesarias encontradas en la revisión prevista en este numeral, por personal de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** o por firmas autorizadas y registradas ante la SIC que se encuentren certificadas conforme a las disposiciones expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio,

f) El SUSCRIPTOR o usuario podrá contratar la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas, y trabajos similares con firmas instaladoras calificadas y registradas ante la SIC, que se encuentren certificadas conforme a las disposiciones expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio y según lo dispuesto en el artículo 20 del presente contrato, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición. Estos elementos también podrán ser suministrados e instalados por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** o por su personal autorizado y registrado en **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**. Ninguna modificación en el tamaño, capacidad total o método de operación del equipamiento del usuario, se efectuará sin aviso previo y aprobación por escrito de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** distribuidora.

g) Permitir la revisión de los medidores y reguladores, y la lectura periódica de los consumos; y destinar para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** Para tal efecto el usuario proporcionará y mantendrá un espacio adecuado para el medidor y el equipo conexo.

h) Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** para efectuar revisiones y labores de rutina a las instalaciones. Para los efectos anteriores cualquier persona que se encuentre en un inmueble al momento que el personal autorizado por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** realice cualquier trabajo relacionado con la prestación del servicio y lo autorice, se entenderá que estos trabajos han sido autorizados por el usuario y/o SUSCRIPTOR, lo anterior siempre y cuando exista aviso previo por parte de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** sobre la necesidad de la revisión; no será obligación la realización del aviso previo en los eventos de emergencias o cuando se ponga en riesgo la seguridad del sistema.

i) Velar porque el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos, estén tan cerca como sea posible del punto de entrada del servicio y estará así mismo adecuadamente ventilado, seco, y libre de vapores corrosivos, no sujeto a temperaturas extremas, permanezcan libres de escombros, basuras y materiales combustibles y

materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.

j) Responder solidariamente por cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en los medidores y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificadores que sin autorización de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** se hagan en relación con las condiciones del servicio que se haya contratado. Salvo que la anomalía se presente por fuerza mayor o caso fortuito, o las que provienen de defectos de fabricación, ensamblaje o montaje, o de la misma calidad del servicio.

k) Solicitar autorización de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** para el cambio de uso del servicio.

l) Proporcionar a las instalaciones, equipos, gasodomésticos, y artefactos a gas en general, el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio o que generen condiciones inseguras.

m) Informar de inmediato y por escrito a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** sobre cualquier irregularidad anomalía o cambio que se presente en las instalaciones, medidor, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, en el propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios y/o en el sistema de información comercial (SIC).

n) Cumplir con el pago oportuno de los cargos por conexión y las facturas de cobro expedidas por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** dando aviso dentro de un término prudencial en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro. El no recibir la factura no lo exonera del pago y por lo tanto, deberá informar a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** sobre esta situación.

o) Reclamar antes del vencimiento del término previsto para el efecto en la ley 142 de 1994 sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro, y en todo caso dentro de los cinco (5) meses siguientes a su expedición.

p) Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores o instalaciones de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** salvo que sólo se puedan detectar mediante revisión técnica y por personal capacitado.

q) Informar oportunamente a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** 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 SUSCRIPTOR.

r) Permitir el reemplazo del medidor o equipo de medida cuando se hayan encontrado

adulterados o intervenidos, o su retiro cuando se considere necesario para verificación en el laboratorio de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** o para realizar el corte del servicio, o hacerlos reparar o reemplazar cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

- s) Pagar las indemnizaciones establecidas por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** de conformidad con lo establecido en el Capítulo XI del presente contrato.
- t) Estar a paz y salvo por todo concepto con **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicios.
- u) Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**
- v) Antes de instalar cualquier equipo de verificación de medición, el usuario deberá contactar a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** de modo que éstos puedan determinar si el equipo de verificación de medición propuesto puede ocasionar una caída de presión en las instalaciones del usuario. En caso de considerarlo necesario **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá solicitar al usuario que presente planos detallados y especificaciones relativos a la instalación propuesta. En caso de que **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** compruebe que podría producirse una caída significativa en la presión rechazará la instalación propuesta. **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** podrá rehusarse a la prestación del servicio o discontinuar la prestación del mismo, cuando considere que la instalación o parte de la misma es insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio o que interfiere o menoscaba, la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios.
- w) El usuario no adulterará, ni modificará, ni retirará medidores o reguladores u otros equipos, ni permitirá acceso a los mismos salvo al personal autorizado por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** En caso de pérdida o daño a los bienes de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** por acto o negligencia del usuario o sus representantes o empleados, o en caso de no devolver el equipo suministrado por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** el usuario deberá pagar el monto de tal pérdida o daño ocasionado a los bienes.
- x) El usuario será responsable del cuidado de los dispositivos de verificación de medición bien sea de su propiedad o de **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**

Esta responsabilidad del usuario incluirá a título enunciativo, demandas por daños y perjuicios ocasionados por la presencia, instalación o falta de seguridad en la operación de dicho dispositivo por parte del usuario, reclamos por facturación inadecuada, honorarios de abogados y costos conexos.

- y) En caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del usuario, han sido manipuladas indebidamente, el usuario deberá hacerse

cargo de todos los costos incurridos por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** inclusive a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente (I) investigaciones, (II) inspecciones, (III) costos de juicios penales o civiles (IV) honorarios legales, y (V) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.**

En todo caso, el SUSCRIPTOR o usuario será responsable del perjuicio causado a terceros por su conducta dolosa o culposa. Lo anterior cuando haya sido comprobado en el proceso descrito en el capítulo X del presente contrato.

- z) Ejercer adecuada y racionalmente los derechos de que son titulares en virtud de la ley y del contrato de servicios públicos, de forma tal que prevean los perjuicios que la utilización negligente, improcedente, o abusiva de los mismos puede causar a **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** o a su patrimonio, al buen nombre de sus funcionarios y a terceros en general, quienes tendrán las acciones legales existentes para el resarcimiento de dichos perjuicios.

aa) Utilizar gasodomésticos y equipos que cumplan con las normas técnicas vigentes. **ARAUCANA DE GASES S.A.S. E.S.P.** se abstendrá de dar servicio a aquellos equipos que no cumplan con estas condiciones.

- aa) Permitir la suspensión o corte del servicio cuando incumpla con las obligaciones estipuladas en este contrato que así lo ameriten.

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.