

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:

- **Presentar PQRS** (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) ante las prestadoras del servicio.
- **Recibir un servicio continuo, oportuno y de calidad**, así como compensaciones por fallas en la prestación del mismo.
- **Ser informado** y tener acceso a una copia del contrato de condiciones uniformes.
- **Obtener mediciones precisas** de sus consumos reales a través de instrumentos tecnológicos adecuados proporcionados por las empresas prestadoras.
- **Conocer de manera oportuna** los valores a pagar por el suministro y los demás servicios relacionados que se le ofrezcan.

Deberes:

- **Hacer un uso racional y responsable** del servicio.
- **Pagar oportunamente** el servicio recibido y los valores que no estén en reclamación.
- **Permitir el acceso al inmueble** al personal de LA EMPRESA o a quienes ella designe, para realizar revisiones técnicas de las instalaciones internas, medidores y lecturas periódicas de consumo.
- **Utilizar el servicio únicamente** para el inmueble y la carga contratada, conforme a las condiciones y fines establecidos 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 presentarla ante las prestadoras del servicio.
- **Abstenerse de ofrecer o prometer** dinero o beneficios indebidos a empleados de LA EMPRESA o a personal autorizado, con el fin de obtener el servicio público domiciliario de gas combustible por redes o evadir el pago de tarifas y otros costos aplicables.
- **Participar activamente** en los Comités de Desarrollo y Control Social, eligiendo a los vocales que los representarán ante las prestadoras de servicios públicos domiciliarios.