



DERECHOS Y DEBERES

Son derechos y deberes del usuario del servicio público domiciliario de Gas Licuado de Petróleo -GLP, los consagrados en la ley 142 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 derechos de petición (consultas, solicitudes, reclamos y recursos) ante las prestadoras del servicio.
- Recibir un servicio continuo, oportuno y con calidad.
- Tener a disposición una copia del contrato de condiciones uniformes.
- Recibir un cilindro en buenas condiciones.

Mecanismos de defensa de protección de sus derechos

De acuerdo con lo previsto en artículo 152 y subsiguientes de la Ley 142 de 1994, proceden los recursos de reposición y, en subsidio, el de apelación sobre las reclamaciones que se hagan vía petición, queja o recurso relativas al contrato de servicios públicos, siempre y cuando se refieran a situaciones que afecten la prestación del servicio o la ejecución del contrato, tales como:

- (i) Negativa en la prestación del servicio,
- (ii) Suspensión del servicio,
- (iii) Terminación del contrato,
- (iv) Corte del servicio y
- (v) facturación.

Dichos recursos deben interponerse dentro de los cinco (05) días siguientes a la fecha de notificación de la decisión, es decir, a partir del momento en que el usuario conoció la respuesta a su reclamación, queja o recurso de reposición.

Deberes:

- Hacer buen uso del servicio, de manera racional y responsable.
- Pagar oportunamente el servicio recibido y/o los valores que no se encuentren en reclamación.
- 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.
- Verificar que el vehículo que transporta el gas por él recibido, se encuentre debidamente identificado

con el nombre de la empresa prestadora, los números telefónicos de servicio al cliente y atención de emergencias.

- Denunciar ante las autoridades locales (alcaldías), cualquier irregularidad presentada con el servicio que amenace la seguridad de la comunidad, como expendios ilegales, vehículos distribuidores de gas que no se encuentren vinculados a una empresa de servicios públicos o trasvases de gas entre cilindros.

- Verificar el buen estado del sello de la válvula.