



## 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 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:

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.



- 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.
- Verificar el buen estado del sello de la válvula.