DERECHOS Y DEBERES DE NUESTROS USUARIOS

Lo derechos y deberes los podemos encontrar contemplados en:

- Ley 142 de 1994
- Contrato de condiciones Uniformes
- Resolución CREG 108 de 1997

➢ En la ley 142 en su artículo 9:

"ARTÍCULO 9. Derecho de los usuarios. Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, siempre que no contradigan esta ley, a: derechos de los usuarios reconocidos por la ley." En el Contrato de condiciones uniformes: 9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley. 9.2. La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención utilización. 9.3. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes. 9.4. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. PARÁGRAFO. Las Comisiones de Regulación en el ejercicio de las funciones conferidas por las normas vigentes, no podrá desmejorar los derechos de los usuarios reconocidos por la ley"

➢ En el Contrato de Condiciones Uniformes:

26.- DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario: 1. A ser tratado dignamente por LA EMPRESA. 2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el presente Contrato. 3. A no ser discriminado por LA EMPRESA. 4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas. 5. A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario. 6. A la libre elección del prestador del servicio. 7. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de medición por suscriptor y/o usuario. 8. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio. 9. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o recursos que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo. 10. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos. 11. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión. 12. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines. 13. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real. 14. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos. 15. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos. 16. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994. 17. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas. 18. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. 19. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.20. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la persona prestadora el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del artículo 135 de la Ley 142

de 1994. 21. A solicitar a la persona prestadora, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico. 22. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. 23. A la participación en los comités de desarrollo y control social. 24. A obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes. 25. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario. 26. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reconexión, cuando demuestre al momento de la suspensión que se efectuó el pago. PARAGRAFO. Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 22 de la presenta cláusula, LA EMPRESA deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de 1 día. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente parágrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá quince (15) minutos para obtener la asesoría o participación de un técnico.

Dentro de las obligaciones de la empresa: 27.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA: Sin perjuicio de las que por vía general impongan las leyes, los decretos del ejecutivo, resoluciones de la CREG y demás actos emanados de la autoridad competente son obligaciones de LA EMPRESA, salvo los casos de fuerza mayor o caso fortuito, las siguientes: 1. La prestación continua de un servicio de buena calidad, salvo cuando existan motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito, o de orden técnico o económico o roturas o afectaciones a la red local ocasionadas por terceros, mientras la empresa las soluciona o por mantenimientos programados. 2. Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas, y toda práctica que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otras empresas que presten servicios públicos similares o equivalentes. 3. Revisar periódicamente

los equipos de medición y otros equipos instalados para verificar su correcto funcionamiento. 4. Reinstalar o reconectar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte. La reconexión y reinstalación se efectuarán durante las 24 horas siguientes a la fecha en que se subsane la causa que dio origen a la suspensión. 5. Medir el consumo, procurando que para ellos se empleen instrumentos de tecnología apropiada o, en su defecto facturar el servicio con base en los consumos promedios, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1.994, a fin de que el consumo sea el elemento principal de cobro. 6. Facturar el consumo y demás conceptos que de acuerdo con autorización de la autoridad competente puedan ser incluidos en la factura, así como aquellos que el usuario expresamente ha autorizado. 7. Implantar un sistema de control de calidad a la facturación mediante una crítica a los consumos, con el fin de establecer la causa de la variación en el consumo del último período cuando éste presente desviaciones significativas respecto del promedio de los consumos que se han cobrado en períodos anteriores. 8. Enviar las facturas de cobro al usuario, con cinco días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento. 9. Suspender o cortar el servicio cuando se haya incumplido con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de servicios públicos. 10. Entregar periódicamente al usuario una factura de cobro que tenga como mínimo la información suficiente para establecer con facilidad como se determinaron y valoraron los consumos, así como el valor que debe pagar y los plazos que tiene para ello, los intereses por mora, los consumos no facturados y todos los demás conceptos a que esté sujeto por causa de su incumplimiento. 11. Recibir, atender, tramitar y resolver dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, las peticiones, quejas, reclamos y recursos que presenten los usuarios y/o suscriptores, en relación con el servicio de gas que presta LA EMPRESA.

- En La Resolución CREG 108 de 1997:

Indica criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física. Esta norma puede ser consultada en el siguiente link: C&DGAS S.A.S. E.S.P. Carrera 14 No 34-34 Segundo piso Oficina 201 - Montería Córdoba Teléfono (604)7889420 Email: administracion@cdgas.com.co

http://apolo.creg.gov.co/Publicac.nsf/1c09d18d2d5ffb5b05256eee00709c02/5704b5b3164bd1620525785a007a63c3

Nelson Alberto Ricardo Otero
Representante Legal C&DGAS S.A.S. E.S.P.