

## DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

### Servicio Público Domiciliario de Gas Licuado de Petróleo (GLP) en Cilindros y Tanques Estacionarios

Los derechos y deberes de los usuarios del servicio público domiciliario de Gas Licuado de Petróleo (GLP) en modalidad de cilindros y tanques estacionarios son los establecidos en la Ley 142 de 1994, en la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), especialmente en la Resolución CREG 080 de 2019, y en las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

#### Derechos de los Usuarios

Los usuarios del servicio de GLP en cilindros y tanques estacionarios tienen derecho a:

- Elegir libremente el prestador del servicio, siempre que existan alternativas disponibles en el mercado, sin que se generen prácticas restrictivas de la competencia.
- Recibir un servicio continuo, seguro, oportuno y de calidad, conforme a los estándares técnicos y regulatorios aplicables.
- Recibir cilindros en buen estado, con sello de seguridad, válvulas certificadas y dentro de los parámetros técnicos exigidos por la normativa vigente.
- Que los tanques estacionarios y sus accesorios cumplan con las condiciones técnicas y de seguridad establecidas por la regulación.
- Ser informado de manera clara, suficiente y oportuna sobre las condiciones del servicio, tarifas, mecanismos de facturación, medidas de seguridad y procedimientos de atención de emergencias.
- Presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQR) ante el prestador del servicio y obtener respuesta dentro de los términos legales.
- Recibir información sobre los precios vigentes del GLP y los conceptos facturados.
- Acceder a una copia del Contrato de Condiciones Uniformes.
- Recibir atención de emergencias relacionadas con fugas o riesgos asociados al servicio, dentro de los tiempos establecidos por la regulación.
- Obtener las compensaciones a que haya lugar en caso de falla en la prestación del servicio, cuando así lo determine la normativa vigente.

#### Deberes de los Usuarios

Son deberes de los usuarios del servicio de GLP en cilindros y tanques estacionarios:

- Utilizar el servicio de manera racional, segura y conforme a las recomendaciones técnicas suministradas por el prestador.
- Permitir la inspección y verificación de los tanques estacionarios y demás elementos del servicio cuando sea requerido por personal autorizado.
- Garantizar que las instalaciones internas cumplan con las condiciones técnicas y de seguridad exigidas por la normativa vigente.
- Realizar la revisión periódica reglamentaria de la instalación interna de gas cuando aplique, a través de un organismo de inspección acreditado ante ONAC, y conservar el respectivo certificado.
- Pagar oportunamente el valor del servicio recibido y los demás cargos asociados que no se encuentren en reclamación.
- No manipular, alterar o intervenir los cilindros, válvulas, sellos, tanques estacionarios o cualquier elemento que haga parte del sistema de suministro.
- No efectuar conexiones fraudulentas ni realizar acciones destinadas a evadir el pago del servicio.
- Abstenerse de ofrecer o entregar dádivas o beneficios indebidos a empleados o contratistas del prestador del servicio para obtener ventajas irregulares.
- Informar de manera inmediata cualquier fuga, anomalía o situación que pueda poner en riesgo la seguridad de las personas o bienes.

**CHILCO DISTRIBUIDORA DE GAS Y ENERGÍA S.A.S. E.S.P.**