

	SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO: COR-SC-SUR-ES-005
		VERSIÓN: 0
	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	FECHA: 27/05/2026
		PAGINA: 1 de 1

Son derechos y deberes del usuario del servicio público domiciliario de Gas por redes, los consagrados en la ley 142 de 1994, en el contrato de condiciones uniformes, 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:

- a) Obtener de LA EMPRESA 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.
- b) La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención y utilización.
- c) 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.
- d) Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones 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.
- e) A la participación de los Comités de Desarrollo y Control Social.
- f) A ser tratado dignamente por LA EMPRESA y a no ser discriminado por esta.
- g) Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el presente Contrato.
- h) A que se le aplique la correcta Estratificación; los SUSCRIPTORES y/o usuarios tienen derecho a que se clasifique su vivienda, para efectos de facturación y de subsidio, de acuerdo con el nivel socioeconómico a que pertenezca, la cual debe ser aplicada por LA EMPRESA al momento de expedir sus facturas.
- i) Conocer las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos.
- j) Prestación continua de un servicio de buena calidad y a recibir compensación en caso de falla en la prestación del servicio.
- k) A obtener información clara en las facturas.
- l) Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos con relación a la prestación de los servicios públicos o la ejecución del contrato de servicios públicos (facturación, suspensión, corte, terminación, negativa del contrato).
- m) Derecho a que sus recursos sean resueltos oportunamente.
- n) A dejar en reclamación los consumos que se encuentren en discusión.
- o) Derecho a que se preserve la confianza legítima del usuario de buena fe en la continuidad de la prestación del servicio si éste ha cumplido con sus deberes.
- p) Los usuarios de servicios públicos domiciliarios tienen derecho a que se le cobre una tarifa correspondiente a lo que haya consumido, ésta debe reflejar además, los costos económicos que implica la prestación del servicio.
- q) A la Reconexión del servicio dentro de las 24 horas siguientes a que hubiese desaparecido la causa que dio lugar a la suspensión;
- r) A la notificación sobre la decisión de los recursos interpuestos por los usuarios;
- s) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos que se encuentre adelantando ante LA EMPRESA y obtener copias, a su costa.
- t) A reclamar en contra del uso asignado por LA EMPRESA al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere

	SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO: COR-SC-SUR-ES-005
		VERSIÓN: 0
	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	FECHA: 27/05/2026
		PAGINA: 1 de 1

asignado uno diferente al real.

- u) 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.
- v) En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la persona LA EMPRESA el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos.
- w) A solicitar a LA EMPRESA u otro Organismo de Inspección Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), la revisión de las instalaciones internas.
- x) En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a contar con la asesoría de un técnico particular.
- y) 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.
- z) A conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre las bases de datos o archivos de LA EMPRESA.
- aa) A la protección de sus datos personales en virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

Deberes:

- a) Dar uso eficiente al servicio público de gas combustible.
- b) Utilizar el servicio únicamente para el inmueble o unidad habitacional, la carga (capacidad instalada) y la clase de servicio para la cual se contrató de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.
- c) Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas en la norma ICONTEC o las homologadas por la Superintendencia de Industria y Comercio, las establecidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones de Gas expedido por el Ministerio de Minas y Energía, las normas establecidas por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, por la CREG y demás autoridades competentes para el diseño, construcción, mantenimiento, evaluación de la conformidad y revisión de las instalaciones internas de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiples de medición, según sea el caso.
- d) Realizar la revisión previa de que habla la Resolución CREG 059 de 2012 y conforme al Reglamento Técnico de Instalaciones Internas a gas, o las normas que los adicionan o modifiquen, para la puesta en servicio del gas combustible.
- e) Realizar la revisión periódica de las instalaciones internas dentro del plazo mínimo y el plazo máximo ordenados por la Resolución CREG 059 de 2012 y conforme al Reglamento Técnico de Instalaciones Internas a gas, o las normas que los adicionan o modifiquen, o cuando se presumen escapes o mal funcionamiento de las instalaciones.
- f) Efectuar a su costo las reparaciones y adecuaciones que sean necesarias para corregir los defectos encontrados en la revisión periódica, que permitan la correcta prestación del servicio en condiciones de seguridad, la cual podrá realizarse con LA EMPRESA o por otra firma instaladora que se encuentren registradas ante la SIC y conforme a las disposiciones expedidas por en el Reglamento Técnico de Instalaciones internas de Gas combustible.
- g) Realizar las revisiones únicamente con Organismos de Certificación o Inspección Acreditados ante el Organismo de Acreditación ONAC y con personal calificado.
- h) El SUScriptor o usuario podrá contratar la ejecución de instalaciones internas, o la realización de trabajos relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas, y trabajos

	SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO: COR-SC-SUR-ES-005
		VERSIÓN: 0
	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	FECHA: 27/05/2026
		PAGINA: 1 de 1

similares con firmas instaladoras calificadas y registradas ante la SIC, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el cumplimiento de esta disposición. Estos elementos también podrán ser suministrados e instalados por LA EMPRESA o por su personal autorizado y registrado en LA EMPRESA Ninguna modificación en el tamaño, capacidad total o método de operación del equipamiento del usuario, se efectuará sin aviso previo y aprobación por escrito de LA EMPRESA.

- i) Permitir la revisión de los medidores y reguladores, y la lectura periódica de los consumos; y destinar para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por LA EMPRESA. Para tal efecto el usuario proporcionará y mantendrá un espacio adecuado para el medidor, regulador y el equipo conexo.
- j) Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por LA EMPRESA para efectuar revisiones y labores de rutina programadas, a las instalaciones. Para los efectos anteriores cualquier persona que se encuentre en un inmueble al momento que el personal autorizado por LA EMPRESA realice cualquier trabajo relacionado con la prestación del servicio y lo autorice, se entenderá que estos trabajos han sido autorizados por el usuario y/o SUSCRIPTOR, lo anterior siempre y cuando exista aviso previo por parte de LA EMPRESA sobre la necesidad de la revisión; no será obligación la realización del aviso previo en los eventos de emergencias o cuando se ponga en riesgo la seguridad del sistema.
- k) Velar porque el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos, estén tan cerca como sea posible del punto de entrada del servicio y estará así mismo adecuadamente ventilado, seco, y libre de vapores corrosivos, no sujeto a temperaturas extremas, permanezcan libres de escombros, basuras y materiales combustibles y materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado de LA EMPRESA, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.
- l) Responder solidariamente por cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en los medidores y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificadores que sin autorización de LA EMPRESA se hagan en relación con las condiciones del servicio que se haya contratado. Salvo que la anomalía se presente por fuerza mayor o caso fortuito, o las que provienen de defectos de fabricación, ensamblaje o montaje, o de la misma calidad del servicio.
- m) Solicitar autorización de LA EMPRESA para el cambio de uso del servicio.
- n) Proporcionar a las instalaciones, equipos, gasodomésticos y artefactos a gas en general el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio o que generen condiciones inseguras.
- o) Informar de inmediato a LA EMPRESA sobre cualquier irregularidad anomalía o cambio que se presente en las instalaciones, medidor, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, en el propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios y/o en el sistema de información comercial.
- p) Cumplir con el pago oportuno de los cargos por conexión y las facturas de cobro expedidas por LA EMPRESA dando aviso dentro de un término prudencial en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro. El no recibir la factura no lo exonera del pago y por lo tanto, deberá informar a LA EMPRESA sobre esta situación.
- q) Reclamar antes del vencimiento del término previsto para el efecto en la Ley 142 de 1994 sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro, y en todo caso dentro de los cinco (5) meses siguientes a su expedición.
- r) Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores o instalaciones de LA EMPRESA salvo que sólo se puedan detectar mediante revisión técnica y por personal capacitado.
- s) Informar oportunamente a LA EMPRESA sobre los errores encontrados en la facturación, relacionados

	SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO: COR-SC-SUR-ES-005
		VERSIÓN: 0
	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	FECHA: 27/05/2026 PAGINA: 1 de 1

con sumas no cobradas, consumos no facturados y en general cuando sea evidente que han dejado de relacionarse en la factura del servicio conceptos o cantidades a cargo del SUSCRIPTOR.

- t) Permitir el reemplazo del medidor o equipo de medida cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos, o su retiro cuando se considere necesario para verificación en el laboratorio de LA EMPRESA o para realizar el corte del servicio, o hacerlos reparar o reemplazar cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.
- u) Estar a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicios.
- v) Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija LA EMPRESA.
- w) Antes de instalar cualquier equipo de verificación de medición, el usuario deberá contactar a LA EMPRESA de modo que éstos puedan determinar si el equipo de verificación de medición propuesto puede ocasionar una caída de presión en las instalaciones del usuario. En caso de considerarlo necesario LA EMPRESA podrá solicitar al usuario que presente planos detallados y especificaciones relativos a la instalación propuesta. En caso de que LA EMPRESA compruebe que podría producirse una caída significativa en la presión rechazará la instalación propuesta. LA EMPRESA podrá rehusarse a la prestación del servicio o discontinuar la prestación del mismo, cuando considere que la instalación o parte de la misma es insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio o que interfiere o menoscaba, la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios.
- x) El usuario no adulterará, ni modificará, ni retirará medidores o reguladores u otros equipos, ni permitirá acceso a los mismos salvo al personal autorizado por LA EMPRESA. En caso de pérdida o daño a los bienes de LA EMPRESA por acto o negligencia del usuario o sus representantes o empleados, o en caso de no devolver el equipo suministrado por LA EMPRESA el usuario deberá pagar el monto de tal pérdida o daño ocasionado a los bienes, el cual será cobrado en la factura del servicio público.
- y) El usuario será responsable del cuidado de los dispositivos de verificación de medición, bien sea de su propiedad o de LA EMPRESA. Esta responsabilidad del usuario incluirá a título enunciativo, demandas por daños y perjuicios ocasionados por la presencia, instalación o falta de seguridad en la operación de dicho dispositivo por parte del usuario, reclamos por facturación inadecuada, honorarios de abogados y costos conexos.
- z) En caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del usuario han sido manipuladas indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por LA EMPRESA, inclusive a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente (I) investigaciones, (II) inspecciones, (III) costos de juicios penales o civiles (IV) honorarios legales, y (V) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por LA EMPRESA. En todo caso, el SUSCRIPTOR o usuario será responsable del perjuicio causado a terceros por su conducta dolosa o culpable. Lo anterior cuando haya sido comprobado en el proceso descrito en el capítulo X del presente contrato.
- aa) Ejercer adecuada y racionalmente los derechos de que son titulares en virtud de la ley y del contrato de servicios públicos, de forma tal que prevean los perjuicios que la utilización negligente, improcedente, o abusiva de los mismos puede causar a LA EMPRESA o a su patrimonio, al buen nombre de sus funcionarios y a terceros en general, quienes tendrán las acciones legales existentes para el resarcimiento de dichos perjuicios.
- bb) Utilizar gasodomésticos y equipos que cumplan con las normas técnicas vigentes. LA EMPRESA se abstendrá de dar servicio a aquellos equipos que no cumplan con estas condiciones.

	SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO: COR-SC-SUR-ES-005
		VERSIÓN: 0
	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	FECHA: 27/05/2026
		PAGINA: 1 de 1

- cc) Permitir la suspensión o corte del servicio cuando incumpla con las obligaciones estipuladas en este contrato que así lo ameriten.
- dd) Permitir con su previa autorización a LA EMPRESA en el momento en que incurra en mora en el pago de cualquiera de las obligaciones emanadas del presente contrato, el reporte de su nombre e información comercial más relevante a las centrales de datos de deudores morosos. Así mismo el SUScriptor y/o Usuario faculta a LA EMPRESA para que una vez cancelada la deuda gestione la exclusión de su nombre ante las entidades encargadas del manejo de bases de datos financieros. LA EMPRESA podrá en cualquier momento acudir a dichas centrales con el fin de verificar la capacidad económica y nivel de responsabilidad financiera que tiene el SUScriptor y/o Usuario.
- ee) Asumir los costos por revisión del medidor y envío al laboratorio, cuando la revisión haya sido solicitada por el SUScriptor Y/O USUARIO.
- ff) Reparar las instalaciones de gas natural cuando sea requerido por parte del distribuidor como consecuencia de defectos críticos y no críticos, con LA EMPRESA o personal certificado con competencia laboral y registrada para dichas labores ante la SIC y ante LA EMPRESA.
- gg) Remitir a LA EMPRESA las certificaciones de su red interna, cuando se realicen reparaciones, reformas y/o revisión periódica con Organismos de Inspección o de Certificación Acreditados dentro de los términos de ley y regulación vigentes.
- hh) Las demás obligaciones que establezca la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen, o desarrollen, Reglamento técnico de Instalaciones para gas combustible, regulación vigente y normas técnicas colombianas.
 - ii) Asumir los costos por calibración y reparación del medidor en los casos de anomalías o irregularidades, de acuerdo al informe del laboratorio.
 - jj) Autorizar la instalación de un nuevo medidor y/o regulador cuando como resultado de pruebas técnicas y/o de laboratorio los elementos existentes no puedan ser reparados. Así mismo el cobro de dichos elementos estará asociado a la garantía y a la existencia o no de una manipulación indebida del SUScriptor, USUARIO o por parte de TERCEROS.
 - kk) En los casos que LA EMPRESA evidencie adulteración o daño de los sellos de seguridad instalados, el SUScriptor Y/O USUARIO deberá asumir los costos de la instalación de unos nuevos sellos de seguridad.
- ll) No construir, ni manipular redes de distribución, ni acometidas por su propia cuenta o por intermedio de un tercero.