



DEBERES DE LOS USUARIOS

GASOIL SERVICES S.A.S. E.S.P.

CARRERA 23 No. 36 – 33 PISO 1
TEL: 057 6914818 – CEL: 3162958138
CORREO: proyectos@gasoilesp.com
BUCARAMANGA, COLOMBIA

1. Dar uso eficiente, seguro y racional al servicio público de GAS.
2. Utilizar el servicio únicamente para el inmueble o unidad habitacional o no residencial para la cual se contrató.
3. Utilizar el servicio únicamente para la clase de servicio y carga (capacidad instalada) para la cual se contrató.
4. Cumplir con las normas, requisitos, especificaciones técnicas y de seguridad, establecidas por LA EMPRESA, el ICONTEC o las exigidas por la Superintendencia de Industria y Comercio o autoridad competente.
5. Permitir la revisión por parte de LA EMPRESA de las instalaciones del inmueble a intervalos no superiores a cinco (5) años o cuando se presumen escapes o mal funcionamiento de las instalaciones.

6. Contratar con firmas instaladoras o personas calificadas y autorizadas y registradas ante LA EMPRESA de acuerdo con la reglamentación vigente, para cualquier modificación, ampliación o traslado de puntos de salida de gas.
7. Permitir la revisión de los equipos de medida y reguladores, y la lectura periódica de los consumos, y destinar para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso.
8. Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por LA EMPRESA para efectuar revisiones y labores de rutina a las instalaciones.
9. Responder solidariamente por cualquier anomalía, fraude, o adulteración que se encuentre en los equipos de medida y demás elementos y equipos del sistema de medición.
10. Solicitar previamente, autorización de LA EMPRESA. para el cambio de uso del servicio.

11. Proporcionar a las instalaciones, equipos, gasodomésticos, y artefactos a gas en general el mantenimiento y uso adecuado.
12. Utilizar gasodomésticos y equipos que cumplan con las normas técnicas vigentes.
13. Informar de inmediato y por escrito a LA EMPRESA sobre cualquier irregularidad anomalía o cambio que se presente en las instalaciones, equipo de medición, en el uso del inmueble (clase de servicio).
14. Cumplir con el pago oportuno de los cargos por conexión y las facturas de cobro expedidas por LA EMPRESA.
15. Reclamar antes del vencimiento del término previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro.



16. Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en el equipo de medición o instalaciones, acometidas y redes del servicio de gas, salvo que solo se puedan detectar mediante revisión técnica y por personal calificado.
17. 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.
18. Pagar las obligaciones pecuniarias establecidas por LA EMPRESA con fundamento en el presente contrato y su anexo de anomalías técnicas.
19. Estar a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicios.
20. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo.

21. Antes de instalar cualquier equipo de verificación de medición, el usuario deberá contactar a LA EMPRESA de modo que ésta pueda determinar si el equipo de verificación de medición propuesto puede ocasionar una caída de presión en las instalaciones del usuario.

22. El usuario no adulterará, ni modificará, ni retirará medidores u otros equipos, ni permitirá acceso a los mismos salvo al personal autorizado por LA EMPRESA.

23. El usuario será responsable del cuidado de los dispositivos de verificación de medición, bien sea de su propiedad o de LA EMPRESA.

24. En caso de que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otros equipos en las instalaciones del usuario, han sido manipulados indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por LA EMPRESA.



25. Permitir la suspensión o corte del servicio cuando incumpla con las obligaciones estipuladas en este contrato que así lo ameriten.
26. Informar oportunamente a LA EMPRESA, en desarrollo del principio de la buena fe contractual, sobre los errores encontrados en la facturación.
27. Solicitar el duplicado de la cuenta o factura, en caso de no recibirla oportunamente.
28. Atender y acatar las recomendaciones de seguridad dadas por LA EMPRESA en los casos de suspensiones de suministro de gas.
29. Atender y acatar las recomendaciones de seguridad dadas por LA EMPRESA luego de los eventos de suspensión de servicio.
30. Realizar las adecuaciones y modificaciones de las instalaciones internas exigidas por parte de LA EMPRESA o el organismo certificador acreditado.

31. Pagar los intereses remuneratorios y moratorios a que haya lugar cuando se presente retardo en la atención de los pagos a favor de LA EMPRESA.
32. Informar por escrito el cambio de dirección que tenga el inmueble beneficiario del servicio y el nombre del nuevo propietario del inmueble cuando haya tradición del dominio.
33. Abstenerse de dar o prometer a un empleado de LA EMPRESA o al personal autorizado por ésta, dinero o beneficios indebidos para obtener el servicio público domiciliario de gas.
34. Presentar en un plazo no mayor de cinco (5) meses, reclamaciones sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro, según lo estipulado en el artículo 154 de la Ley 142.



DERECHOS DE LOS USUARIOS

GASOIL SERVICES S.A.S. E.S.P.

CARRERA 23 No. 36 – 33 PISO 1
TEL: 057 6914818 – CEL: 3162958138
CORREO: proyectos@gasoilesp.com
BUCARAMANGA, COLOMBIA

1. Quienes de conformidad con las disposiciones legales puedan celebrar el contrato de servicios públicos, y se sujeten a las condiciones técnicas exigibles, para la conexión al servicio, tendrán derecho a recibir el servicio, sin perjuicio de que la empresa pueda acordar estipulaciones especiales.
2. Todo usuario tiene derecho a escoger el prestador del servicio dentro de las alternativas, según sus necesidades y requerimientos de suministro, al igual que el proveedor de los bienes o servicios que no tengan relación directa con el objeto del contrato.
3. La empresa, debe suministrar el servicio con calidad y seguridad, conforme a las condiciones técnicas y términos definidos en el presente contrato.
4. La empresa velará porque se preste de manera racional, con estricta sujeción a las condiciones técnicas y de uso definidas para el servicio e igualmente desarrollará programas educativos tendientes a crear una cultura de uso razonable del servicio.

5. La empresa dará un tratamiento igual a los usuarios, sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas del servicio y/o las que consagre la ley.
6. Tanto la empresa como los usuarios deberán actuar en la ejecución del presente contrato con lealtad, rectitud y honestidad.
7. Las partes están obligadas no sólo a las disposiciones expresamente pactadas, sino también a las que emanan de la naturaleza del contrato, a las que de manera uniforme LA EMPRESA aplique a la prestación del servicio.
8. Las empresas deberán abstenerse de abusar de su posición dominante, de acuerdo con lo establecido en el Art. 133 y 34 de la Ley 142 de 1994.
9. Los derechos originados en el contrato, no podrán ser ejercidos con la intención de causar daño a la otra parte contratante ni con un fin distinto al señalado por las normas.

10. Los usuarios podrán solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que realicen para la prestación del servicio público, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la Ley.

11. La empresa deberá atender, tramitar y solucionar en forma oportuna, las quejas, peticiones y recursos que sean presentados por los usuarios.

12. Los usuarios tienen derecho a conocer oportunamente los valores que deban pagar debido al suministro y los demás servicios inherente que le sean prestados. Las partes podrán acordar que el envío de la factura se efectúe por medios electrónicos.

13. Los usuarios pagarán en los términos definidos en la Ley o en el contrato, la factura de servicio presentada por la empresa para la prestación del servicio, so pena de hacerse acreedores de los costos consagradas en la ley y en el contrato.

14. Los usuarios podrán participar en la gestión y fiscalización de la empresa, en los términos previstos en la Ley 142 de 1994, 689 de 2001 y las normas que la desarrollen.

15. La empresa deberá abstenerse de imponer a los usuarios trámites que de acuerdo con las normas vigentes estén prohibidos o que según la naturaleza de la solicitud sean innecesarios, o de exigirles documentos o requisitos que puedan verificar en sus archivos.

16. Las partes en el contrato responderán por los daños o indemnizarán los perjuicios causados, de acuerdo con la Ley.