

## Derechos y Deberes del Usuario (Regulado y No Regulado)

Los derechos de los usuarios del servicio público de gas combustible se encuentran establecidos en el artículo 9 de la ley 142 de 1994.

El Contrato de Condiciones Uniformes de Empresa MIXTA DE GAS S.A.S E.S.P, empresa de Servicios Públicos especifica en su los derechos de los usuarios y los medios puestos a disposición para garantizarlos efectivamente.

La Resolución CREG 108 de 1997 señala los criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario:

### Derechos:

- ✓ De los derechos y garantías mínimas
- ✓ De acceso al servicio
- ✓ De libre elección al prestador del servicio
- ✓ De calidad y seguridad del servicio
- ✓ De racionalidad
- ✓ De buena fe
- ✓ De obligatoriedad del contrato
- ✓ De no abuso de posición dominante
- ✓ De no abuso del derecho
- ✓ De información y transparencia
- ✓ De queja y reclamo
- ✓ De facturación oportuna
- ✓ De obligatoriedad del pago
- ✓ De agilidad y economía en los tramites
- ✓ De responsabilidad

### Deberes:

- ✓ Dar uso eficiente y racional al servicio público de gas natural.

- ✓ Utilizar el servicio únicamente para el inmueble o unidad habitacional o no residencial para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.
- ✓ Cumplir con las normas, requisitos y especificaciones técnicas establecidas por LA EMPRESA, el ICONTEC o las exigidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, las exigidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG o por la autoridad competente para el diseño, construcción y operación de las instalaciones de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiples de medición, según sea el caso.
- ✓ Contratar con firmas instaladoras o personas calificadas registradas ante LA EMPRESA, que se encuentren certificadas conforme a las disposiciones expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas, y trabajos similares, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse.
- ✓ 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, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de LA EMPRESA se haga en relación con las condiciones de servicio en que se ha 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.