

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:

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:

“CAPÍTULO IV CRITERIOS GENERALES SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS
CRITERIOS GENERALES.

Las relaciones que surgen del contrato de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y de distribución de gas combustible por red de ductos, se desarrollarán dentro de los principios consagrados en las Leyes 142 y 143 de 1994, y el Decreto 1842 de 1991, siempre que no contradigan tales leyes, con sujeción a los siguientes criterios generales sobre protección de los derechos de los

suscriptores o usuarios de los servicios: 1.) De los Derechos y Garantías Mínimas. Los derechos y garantías consagrados en las leyes 142 y 143 de 1994, en el Decreto 1842 de 1991, en las normas de carácter general expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, y demás autoridades competentes, así como en las normas que las complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan, que consagren derechos en favor de los usuarios, constituyen el mínimo de derechos y garantías de los usuarios y no podrán ser vulnerados ni desconocidos por las empresas en la ejecución del contrato de servicios públicos. 2.) De acceso al servicio. 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 a cada uno de estos, tendrán derecho a recibir tales servicios, sin perjuicio de que la empresa pueda acordar estipulaciones especiales con uno o algunos usuarios. 3.) De libre elección del prestador del servicio. Todo usuario tiene derecho a escoger el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes, según sus necesidades y requerimientos de suministro, al igual que al proveedor de los bienes o servicios que no tengan relación directa con el objeto del contrato. 4.) De calidad y seguridad del servicio. Las personas prestadoras de los servicios públicos de energía eléctrica y de gas combustible por red de ductos, deben suministrar los respectivos servicios con calidad y seguridad, conforme a las condiciones técnicas y términos definidos en el contrato. Esos términos y condiciones deben ser conocidos por los suscriptores y usuarios, y no podrán ser inferiores a los determinados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas. 5.) De racionalidad. Los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica y de gas combustible por red de ductos, velarán porque los servicios se utilicen de manera racional, con estricta sujeción a las condiciones técnicas y de uso definidas para cada uno de ellos, e igualmente desarrollarán programas educativos tendientes a crear una cultura del uso razonable del servicio. 6.) De neutralidad. Las empresas deberán dar un tratamiento igual a sus suscriptores o usuarios, sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas de la prestación de cada uno de los servicios a que se refiere esta resolución. 7.) De buena fe: Tanto las empresas como los suscriptores o usuarios deben actuar en la ejecución del contrato de servicios públicos con lealtad, rectitud y honestidad. 8.) De obligatoriedad del contrato. El contrato de servicios públicos es Ley para las partes. Las empresas 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 se apliquen a la prestación del respectivo servicio y a las que surjan de los reglamentos expedidos por los organismos competentes. 9.) De no abuso de posición dominante: Según los artículos 11, 34 y 133 de la ley 142 de 1994, las empresas deberán abstenerse de abusar de su posición dominante, cuando tengan esa posición. 10.) De no abuso del derecho. Los derechos originados en razón del contrato de servicios públicos, 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. 11.) De información y transparencia. Los suscriptores o usuarios podrán solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas e 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 establecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 14, artículo 9º de la ley 142 de 1994. Tendrán derecho, igualmente, a conocer los planes de expansión de los sistemas de distribución domiciliaria del servicio público, así como presentar las

solicitudes de información a la Comisión de Regulación de Energía y Gas, relacionadas con las tarifas. 12.) De queja y reclamo. Las empresas de servicios públicos deberán atender, tramitar y solucionar, en forma oportuna, las quejas, peticiones y recursos que sean presentados por los suscriptores o usuarios. 13.) De facturación oportuna. Los suscriptores o usuarios tienen derecho a conocer oportunamente los valores que deban pagar en razón del suministro y los demás servicios inherentes que les sean prestados. Para estos efectos, en los contratos de servicios públicos se estipulará la forma como se entregarán las facturas, con las debidas seguridades en su remisión. Las partes podrán acordar que el envío de la factura se efectúe por medios electrónicos. 14.) De obligatoriedad del pago. Los suscriptores o usuarios pagarán, en los términos definidos por la ley y el contrato, las facturas de servicios públicos que les presenten las empresas por la prestación del servicio. 15.) De participación. Los suscriptores o usuarios podrán participar en la gestión y fiscalización de las empresas, en los términos previstos en la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen. 16.) De agilidad y economía en los trámites. Las empresas deberán abstenerse de imponer a los suscriptores o 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. 17.) De Responsabilidad. Las partes en el contrato de servicios públicos responderán por los daños e indemnizarán los perjuicios causados, de acuerdo con la ley.

Deberes Contrato de condiciones uniformes

- OBLIGACIONES DE DISTICON S.A.S.: 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 DISTICON S.A.S., salvo los casos de fuerza mayor o caso fortuito, las siguientes: I. La prestación continua de un servicio de buena calidad, eficiencia y seguridad, salvo cuando existan motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito, o de orden técnico o económico que lo impidan. El suministro se iniciará desde el momento en que para DISTICON S.A.S. sea técnicamente posible y de parte del SUSCRIPTOR se hayan satisfecho las condiciones básicas requeridas para el ingreso de las instalaciones al sistema, es decir, a partir de la conexión al servicio y del otorgamiento de las garantías a que haya lugar para respaldar los pagos en el evento que se requiera y previa permisión de la Ley. II. 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. III. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran el gasoducto urbano y los equipos de su propiedad. IV. Otorgar financiamiento a los usuarios, con plazos y condiciones razonables para la amortización de los cargos por conexión domiciliaria. V. Elaborar, mantener actualizado y hacer público el reglamento del servicio con el fin que toda persona que solicite o utilice el servicio, todo funcionario de DISTICON S.A.S., entidad gubernamental y quien esté autorizado para hacer diseños, construcción o Interventoría de instalaciones internas para gas, conozcan las normas y requisitos de carácter técnico, administrativo y de procedimiento que se deben cumplir respecto de cualquier solicitud de servicio o trámite relacionado con el suministro del mismo. VI. Revisar por lo menos cada cinco (5) años con cargo al SUSCRIPTOR o usuario, el estado de las instalaciones internas,

gasodomésticos, medidores y equipos de regulación instalados para verificar su correcto funcionamiento. VII. Reconectar y/o reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte. La reconexión y/o reinstalación se efectuarán durante los tres (3) días hábiles siguientes al pago de la misma. VIII. Medir el consumo, procurando que para ello se empleen los instrumentos de tecnología apropiada. 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. IX. Facturar el consumo y demás conceptos que de acuerdo con autorización del organismo competente puedan ser incluidos en la factura. Después de cinco (5) meses de haberse entregado las facturas, no se podrán cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto en los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR y/o usuario. X. 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 las lecturas cuando el consumo del último periodo presente desviaciones significativas respecto del promedio de los consumos que se han cobrado en periodos anteriores. XI. Enviar las facturas de cobro a la dirección o sitio donde lo haya solicitado el usuario procurando que sean recibidas con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento. XII. Suspender o cortar el servicio cuando se hayan incumplido cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de servicios públicos, o se atente contra la seguridad del servicio. XIII. 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, el descuento por concepto de subsidio cuando los hubiere, el mayor valor cobrado para el fondo de solidaridad, los intereses por mora, las sanciones impuestas si las hubiere y todos los demás conceptos a que esté sujeto por causa de su incumplimiento. XIV. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación, las peticiones, quejas, y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios y/o suscriptores, en relación con el servicio de gas u otros servicios que preste DISTICON S.A.S. Pasado este término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él. XV. Informar por lo menos con un (1) día de anticipación sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de gas domiciliarios, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de DISTICON S.A.S. XVI. Dotar de un carnet de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios, para practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores, en el que aparezca como mínimo el nombre, documento de identidad, cargo y foto reciente de la persona. XVII. Elaborar un acta de "Puesta de Servicio" en el cual consten las características del medidor instalado, la misma deberá ser firmada por el funcionario o la persona autorizada que realiza la respectiva instalación y el usuario o quien se encuentre presente en el inmueble. XVIII. Devolver los equipos retirados cuando estos hayan sido pagados por el suscriptor, independientemente de si se requieren como elemento probatorio. XIX. Permitir al SUSCRIPTOR y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por la autoridad competente. XX. Hacer los descuentos correspondientes y reparar e indemnizar al

SUSCRIPTOR y/o usuario cuando quiera que ocurran fallas en la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en la ley de servicios públicos domiciliarios (artículo 137.1 y 137 3) así:

] A que no se haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de 15 días o más dentro de un mismo periodo de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de las empresas.] A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasaré en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla, más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla halla ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en el que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. No podrán acumularse en favor del suscriptor o usuario el valor de la indemnización a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a DISTICON S.A.S. por las autoridades si tienen la misma causa. Las obligaciones de DISTICON S.A.S. subsisten siempre y cuando el SUSCRIPTOR y/o usuario conserven las condiciones con las cuales se convino la prestación del servicio. XXI. El distribuidor será responsable por el estricto cumplimiento de las normas de seguridad, protección al medio ambiente y urbanístico en sus redes. Adicionalmente, será el responsable de prestar el servicio sólo a las instalaciones receptoras de los usuarios que cumplan con los requisitos mínimos de seguridad. Para tal efecto constatará que dichas instalaciones cuenten con el respectivo Certificado de Conformidad y llevará un registro de las mismas con sus respectivos Certificados de Conformidad. En caso que el distribuidor haga las revisiones previas y periódicas de que tratan los numerales 2.23 y 5.23 de este Código, podrá cobrar un cargo”.

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:

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read "CARLOS RAMON CASTAÑEDA SAENZ", with a stylized flourish at the end.

CARLOS RAMON CASTAÑEDA SAENZ
Representante Legal