



DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE GLP

Refinadora de Gas de Colombia S.A.S. E.S.P.

1. Introducción

Refinadora de Gas de Colombia S.A.S. E.S.P., en cumplimiento de la Ley 142 de 1994, la Resolución CREG 108 de 1997 y demás disposiciones aplicables, informa a sus usuarios los derechos y deberes que les asisten como suscriptores del servicio de gas licuado de petróleo (GLP), con el fin de garantizar una relación transparente, segura y respetuosa.

2. Derechos de los usuarios

1. Medición real del consumo: Recibir la medición de sus consumos reales a través de instrumentos adecuados y confiables.
2. Libre elección del prestador: Escoger libremente el proveedor del servicio y los bienes necesarios para su utilización.
3. Información clara y oportuna: Obtener información completa, precisa y en tiempos razonables sobre el servicio y sus condiciones.
4. Calidad y continuidad del servicio: Acceder a un servicio prestado con estándares de seguridad y calidad conforme a la regulación vigente.
5. Facturación oportuna y detallada: Recibir oportunamente las facturas, con el detalle de cobros, fechas de vencimiento y consumo registrado.
6. Presentar peticiones, quejas y reclamos (PQRs): Hacer uso de los canales de atención para presentar PQRs y obtener respuestas en los plazos establecidos por ley.
7. Conocer las condiciones contractuales: Ser informado del contrato de condiciones uniformes y sus modificaciones.
8. Participar en el control social: Ejercer su derecho a vigilar y participar en la gestión y decisiones de la empresa, según lo previsto en la ley.
9. Acceso sin discriminación: Recibir el servicio sin distinciones arbitrarias, con base en las condiciones técnicas de prestación.
10. Protección frente al abuso de posición dominante: Ser tratado con equidad y respeto a sus derechos, evitando prácticas abusivas por parte del prestador.

3. Deberes de los usuarios

11. 1. Solicitar formalmente el servicio: Realizar la solicitud de conexión cumpliendo los requisitos establecidos.
12. 2. Pagar oportunamente el servicio: Cancelar el valor de las facturas dentro de los plazos establecidos, revisando su contenido antes del pago.
13. 3. Mantener en buen estado la instalación interna: Garantizar la seguridad de la instalación mediante revisiones periódicas por personal autorizado.
14. 4. Reportar incidentes: Informar de inmediato a la empresa sobre pérdida, robo o daño de equipos o instalaciones en comodato.
15. 5. Permitir la inspección del sistema: Facilitar el ingreso del personal autorizado para revisión o reparación, previo aviso.
16. 6. Hacer uso seguro del servicio: Utilizar el GLP de manera segura, evitando prácticas que pongan en riesgo la integridad de personas o bienes.
17. 7. Actualizar datos personales: Informar cualquier cambio de domicilio o datos de contacto.
18. 8. Conocer y respetar las normas: Cumplir las disposiciones legales, reglamentarias y contractuales aplicables al servicio.
19. 9. Verificar la legalidad del prestador: Asegurarse de que el servicio sea prestado por una empresa debidamente registrada ante la SSPD y la CREG.
20. 10. Utilizar canales de atención en caso de emergencia: Conocer y hacer uso de la línea de atención para reportar fallas o emergencias.

4. Canales de atención

Correo electrónico: refigas@refigas.com

Dirección de oficinas: Cr39 e #48c sur 103 int 401

Horario de atención: Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

5. Observaciones finales

Refinadora de Gas de Colombia S.A.S. E.S.P. reafirma su compromiso con la prestación eficiente y segura del servicio de GLP, promoviendo relaciones transparentes y equitativas con todos sus usuarios.

