

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Como usuario de Servicios Públicos Domiciliarios, tiene derechos y deberes, los que se describen a continuación y los demás derechos y deberes que apliquen de conformidad con las leyes en Colombia.

DERECHOS

- Elegir la empresa prestadora del servicio cuando en su área geográfica donde se ubique, exista más de una compañía que preste el mismo servicio.
- Hacer solicitudes, peticiones, quejas y reclamaciones y que estas sean atendidas por la empresa prestadora del servicio de manera oportuna y eficiente
- Revisar el producto adquirido cumpla con las condiciones técnica ofertadas, se ajuste a la calidad y medida entregada y que el precio cobrado por el prestador sea el correcto.
- Exigir la asistencia por parte de la empresa prestadora en casos de emergencia y ser asistido por el personal técnico y operativo de la misma y que este sea idóneo para la prestación del servicio.
- Conocer todos los canales de información de la empresa prestadora del servicio público domiciliario
- Tener información completa, precisa y oportuna sobre las actividades y operaciones directas o indirectas de la prestación del servicio, siempre y cuando no sea información reservada por ley.
- Revisar la totalidad del contrato de condiciones uniformes antes de firmarlo.
- Recibir una factura por la cantidad de producto adquirido y demás servicios inherentes a la prestación del servicio
- Exigir que el producto suministrado sea medido con sistemas de medición y entrega adecuados
- Exigir que la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios esté debidamente constituida y registrada ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario.

DEBERES

- Comprar el producto a una empresa prestadora de servicio público domiciliario debidamente autorizada
- Cancelar el valor de la factura producto de la prestación del servicio público domiciliario recibido.
- Suministrar la información precisa y completa como usuario del servicio que está recibiendo, sin olvidar el respeto al funcionario que está haciendo las solicitudes.



MULTIGAS DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.
NIT. 900.719.749-1

- Cuidar y conservar el tanque estacionario y las instalaciones donde la empresa prestadora atiende sus solicitudes.
- Cumplir con los requisitos técnicos y de seguridad tanto de las instalaciones como de los tanques estacionarios donde se prestará el servicio público.
- Permitir que la empresa prestadora del servicio inspeccione técnicamente el tanque estacionario y las instalaciones y en caso de ser necesario haga los mantenimientos y reparaciones que se requieran.
- Evitar abandonar, vaciar o trasvasar de cualquier forma el tanque estacionario. Si algo sucede informar de inmediato a la empresa prestadora.
- Utilizar el tanque estacionario y las instalaciones únicamente para el servicio público domiciliario de GLP y acatar todas las recomendaciones y normatividad técnica que la empresa prestadora le dé a conocer.
- Informar de manera oportuna en caso de robo, pérdida o destrucción del tanque estacionario o cualquier situación anómala que se presente.

