

DERECHOS DEL USUARIO

Son derechos y deberes del usuario del servicio público domiciliario de Gas Licuado de Petróleo - GLP, los consagrados en la ley 142 de 1994, en el Decreto 1842 de 1991, en las disposiciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG-, y demás autoridades competentes, así como en las normas que las complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan, que consagren garantías y obligaciones en favor de los usuarios, en especial los siguientes:

1. Recibir un trato digno y respetuoso.
2. Recibir información oportuna veraz.
3. A que sea notificada de las novedades relacionadas con el producto y la operación.
4. Recibir el producto según programación semanal, con las especificaciones de calidad, con el manejo y medición según regulación vigente.
5. Solicitar de forma oportuna todas las PQR en los términos establecidos por la ley.
6. Recibir el producto el GLP olorizado según las normas técnicas nacionales e internacionales.
7. Informar cuando sobre pase su capacidad de compra para no recibir producto.
8. Recibir las cantidades de producto nominadas siempre y cuando no superen las cantidades contratadas mensuales (CCM) según el programa de entregas.
9. Recibir la programación semanal de entregas.
10. Recibir el producto conforme al programa de entregas.
11. Recibir la documentación de la cantidad de producto entregado y su calidad.
12. Recibir notificación dentro de las veinticuatro (24) horas los imprevistos de fuerza mayor que impidan la normal realización de las actividades contratadas.