

DEBERES:

1. Uso Eficiente y Racional del Servicio:

- Es fundamental dar un uso eficiente, seguro y racional al servicio público de gas combustible.

2. Uso Adecuado del Servicio:

- Se debe utilizar el servicio únicamente para el inmueble o unidad habitacional contratada, de acuerdo con las condiciones y fines establecidos en la solicitud de servicio.

3. Cumplimiento de Clase de Servicio Contratada:

- Es importante utilizar el servicio para la clase de servicio y carga contratada, según lo estipulado en la solicitud de servicio.

4. Cumplimiento de Normas y Especificaciones Técnicas:

- Se debe cumplir con las normas, requisitos y especificaciones técnicas establecidas por la empresa proveedora, entidades reguladoras y autoridades competentes para el diseño, construcción y operación de las instalaciones de gas. Esto incluye la posibilidad de instalar medidores individuales y/o múltiples según sea necesario.

5. Revisión Periódica de Instalaciones:

- Los usuarios tienen la obligación de realizar revisiones periódicas de sus instalaciones internas de suministro de gas con un Organismo de Inspección Acreditado, verificando el cumplimiento de normas y reglamentos técnicos vigentes.

6. Revisión de Instalaciones por Parte del Proveedor de Servicio:

- Se debe permitir la revisión por parte de la empresa proveedora de gas en caso de escapes o mal funcionamiento de las instalaciones.

7. Contratación de Firms Instaladoras Autorizadas:

- Es necesario contratar firmas instaladoras o personas calificadas y autorizadas por la autoridad competente para la ejecución de instalaciones internas y trabajos relacionados, asumiendo la responsabilidad por los riesgos que puedan presentarse.

8. Mantenimiento de Equipos de Medida y Reguladores:

- Se debe permitir la revisión de los equipos de medida y reguladores, así como la lectura periódica de los consumos, manteniendo los sitios de instalación accesibles y libres de obstáculos.

9. Facilitar el Acceso para Revisiones y Labores de Rutina:

- Es fundamental facilitar el acceso al inmueble a las personas autorizadas por la empresa proveedora para realizar revisiones y labores de rutina en las instalaciones, evitando obstáculos que impidan su acceso.

10. Responsabilidad Solidaria de Propietario, Suscriptor y Usuarios:

El propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio serán solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. Responderán solidariamente por anomalías, fraudes, adulteraciones en los equipos de medida y cualquier modificación no autorizada en las condiciones de servicio, salvo casos de fuerza mayor o caso fortuito.

11. Mantenimiento Preventivo y Uso Adecuado de Equipos:

Es necesario proporcionar mantenimiento adecuado a las instalaciones, equipos y artefactos a gas para prevenir daños que puedan interrumpir el suministro del servicio o generar condiciones inseguras.

12. Uso de Equipos que Cumplan Normas Técnicas:

Se debe utilizar gasodomésticos y equipos que cumplan con las normas técnicas vigentes. INGGASES ESP SAS. Puede negar el servicio a equipos que no cumplan con estas condiciones.

13. Informe de Irregularidades y Cambios:

Es crucial informar de inmediato y por escrito a la empresa proveedora sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio en las instalaciones, equipo de medición, uso del inmueble, variación de carga, propietario, dirección u otra novedad que modifique las condiciones del contrato de servicios.

14. Pago Oportuno de Facturas:

Se debe cumplir con el pago oportuno de las facturas emitidas por la empresa proveedora. La falta de recepción de la factura no exime al suscriptor y/o usuario de la obligación de realizar el pago.

15. Aviso sobre Anomalías en Equipos e Instalaciones:

Se debe dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad en el equipo de medición, instalaciones, acometidas y redes del servicio de gas, salvo que solo puedan ser detectadas por personal técnico calificado.

16. Reparación o Reemplazo de Medidores:

Aunque no es obligación del usuario verificar el funcionamiento adecuado de los medidores, sí es su responsabilidad hacer reparar o reemplazar los medidores según lo indique la empresa proveedora en caso de funcionamiento inadecuado o intervenciones no autorizadas.

DERECHOS:

1. Contamos con un servicio de atención a emergencias disponible las 24 hora, accesible desde cualquier teléfono fijo o celular.
2. En las facturas que incluyan varios servicios, los usuarios podrán solicitar que se totalice cada servicio por separado, permitiendo el pago independiente de cada uno.
3. Los usuarios deben solicitar autorización previa a INGGASES ESP SAS para cualquier cambio en el uso del servicio.
4. el usuario puede terminar el contrato de servicios públicos con un comercializador para suscribir uno nuevo con otro, siempre y cuando haya permanecido con el primero por al menos doce (12) meses y esté al día con sus pagos, o garantice el pago con título valor, según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994. Esto no impide al suscriptor o usuario terminar el contrato conforme a las leyes o al contrato vigente. El usuario debe estar al día con INGGASES ESP SAS para cualquier trámite relacionado con el servicio.

5. Los usuarios tienen un plazo máximo de cinco (5) meses para presentar reclamaciones sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación en la factura de cobro, conforme al artículo 154 de la Ley 142/94.

6. Los usuarios pueden elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización y reparación de los servicios de gas, siempre que cumplan con las condiciones técnicas definidas por la autoridad competente. INGGASES ESP SAS puede rehusar la prestación del servicio si los bienes no cumplen con las condiciones técnicas o de seguridad.

7. Los usuarios recibirán las facturas en el inmueble donde se presta el servicio, con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de vencimiento del pago. Esto no obliga a INGGASES ESP SAS a entregar la factura en persona, solo debe demostrar que ha cumplido con los tiempos establecidos en la norma.

8. Los usuarios son responsables del mantenimiento y reparación de las redes de gas y los equipos de su propiedad.

9. Los usuarios pueden presentar peticiones, quejas y/o reclamos relacionados con el servicio de gas para que sean atendidos dentro de los términos legales desde la fecha de presentación.

10. Los usuarios pueden solicitar la devolución de los medidores y demás equipos retirados por INGGASES ESP SAS que sean de su propiedad, salvo que deban ser retenidos por razones probatorias mientras se realizan investigaciones, se agote la vía gubernativa o se concluya un proceso judicial relacionado con anomalías en los consumos facturados.