



DEBERES DEL USUARIO:

Por parte del Suscriptor y/o Usuario:

- a) Pagar de forma oportuna las facturas del servicio.
- b) Ejercer la debida vigilancia y cuidado respecto de la seguridad y correcto funcionamiento de equipos de medida bajo su responsabilidad y poner en conocimiento de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. cualquier irregularidad que evidencie.
- c) Abstenerse de manipular o intervenir las instalaciones, conexiones y equipos de medida y acometida, sin autorización de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.
- d) Las demás que establezcan la Ley, la regulación y los reglamentos.

DERECHOS DE LOS USUARIOS:

Constituyen derechos del SUSCRIPTOR y/o usuario:

- a. Obtener de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos que fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas.
- b. La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención y utilización.
- c. 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.
- d. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones 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.
- e. A la participación de los Comités de Desarrollo y Control Social.
- f. A ser tratado dignamente por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. y a no ser discriminado por esta.



- g. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el presente Contrato.
- h. A que se le aplique la correcta Estratificación; los SUSCRIPTORES y/o usuarios tienen derecho a que se clasifique su vivienda, para efectos de facturación y de subsidio, de acuerdo con el nivel socioeconómico a que pertenezca, la cual debe ser aplicada por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. al momento de expedir sus facturas.
- i. Conocer las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos.
- j. Prestación continua de un servicio de buena calidad y a recibir compensación en caso de falla en la prestación del servicio.
- k. A obtener información clara en las facturas.
- l. Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos con relación a la prestación de los servicios públicos o la ejecución del contrato de servicios públicos (facturación, suspensión, corte, terminación, negativa del contrato)
- m. Derecho a que sus recursos sean resueltos oportunamente.
- n. A dejar en reclamación los consumos que se encuentren en discusión.
- o. Derecho a que se preserve la confianza legítima del usuario de buena fe en la continuidad de la prestación del servicio si éste ha cumplido con sus deberes.
- p. Los usuarios de servicios públicos domiciliarios tienen derecho a que se le cobre una tarifa correspondiente a lo que haya consumido, ésta debe reflejar, además, los costos económicos que implica la prestación del servicio.
- q. A la Reconexión del servicio dentro de las 24 horas hábiles siguientes a que hubiese desaparecido la causa que dio lugar a la suspensión;
- r. A la notificación sobre la decisión de los recursos interpuestos por los usuarios;
- s. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos que se encuentre adelantando ante GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. y obtener copias, a su costa.
- t. A reclamar en contra del uso asignado por GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
- u. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.



- v. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la persona GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos.
- w. A solicitar a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. u otro Organismo de Inspección Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), la revisión de las instalaciones internas; dicho cobro estará a cargo del usuario.
- x. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a contar con la asesoría de un técnico particular.
- y. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reconexión, cuando demuestre al momento de la suspensión que se efectuó el pago.
- z. A conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre las bases de datos o archivos de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P con relación a los SUSCRIPTORES y/o usuarios.
- aa. A la protección de sus datos personales en virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.
- bb. Las demás otorgadas por la Ley y la Regulación.