

## **Derechos y Obligaciones de los usuarios (Regulados y No Regulados)**

Los derechos de los usuarios del servicio público de gas combustible se encuentran establecidos en el artículo 9 de la ley 142 de 1994.

El Contrato de Condiciones Uniformes de Gases de La Guajira S.A., Empresa de Servicios Públicos especifica en su artículo 26 los derechos de los usuarios y los medios puestos a disposición para garantizarlos efectivamente.

La Resolución CREG 108 de 1997 señala los criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario. Esta norma puede ser consultada en el siguiente link:

Resolución CREG 108 de 1997 (link)  
<http://apolo.creg.gov.co/Publicac.nsf/1c09d18d2d5ffb5b05256eee00709c02/5704b5b3164bd1620525785a007a63c3>

De acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes de Gases de La Guajira S.A. Empresa de Servicios Públicos, la ley 142 de 1994, sus normas reglamentarias y la regulación de la CREG, son derechos del suscriptor o usuario:

1. A ser tratado dignamente por LA EMPRESA.
2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el presente Contrato.
3. A no ser discriminado por LA EMPRESA.
4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
5. A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión de la reclamación cuando haya sido presentada por el usuario.
6. A la libre elección del prestador del servicio.
7. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de medición por suscriptor y/o usuario.
8. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio.
9. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
10. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.

11. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.

12. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines.

13. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.

14. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos.

15. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos.

16. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994, en lo pertinente al servicio público de gas natural, los cuales indican:

“ARTÍCULO 136. CONCEPTO DE FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. La prestación continua de un servicio de buena calidad es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.

El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta Ley, falla en la prestación del servicio.

La empresa podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato; pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el suscriptor o usuario cumpla las suyas.”

“ARTÍCULO 137. Reparaciones por falla en la prestación del servicio. La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

137.1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa.

137.2. A que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, si en cualquier lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el contrato para la zona en la que se halla el inmueble.

137.3. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa.”

17. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.

18. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

19. 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.

20. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la persona prestadora el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del artículo 135 de la Ley 142 de 1994.

21. A solicitar a LA EMPRESA o a otro Organismo de Inspección Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico.

22. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.

23. A la participación en los comités de desarrollo y control social.

24. A 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.

25. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario.

26. 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.

De acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes de Gases de La Guajira S.A. Empresa de Servicios Públicos, la ley 142 de 1994, sus normas reglamentarias y la regulación de la CREG, son obligaciones del suscriptor o usuario:

1. Dar uso eficiente y racional al servicio público de gas natural.

2. Utilizar el servicio únicamente para el inmueble o unidad habitacional o no residencial para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.

3. Utilizar el servicio únicamente para la clase de servicio y carga (capacidad instalada) para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.

4. Cumplir con las normas, requisitos y especificaciones técnicas establecidas por LA EMPRESA, el ICONTEC o las exigidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, las exigidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG o por la autoridad competente para el diseño, construcción y operación de las instalaciones de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiples de medición, según sea el caso.

5. Realizar la revisión de las instalaciones del inmueble dentro del Plazo Mínimo y el Plazo Máximo de Revisión Periódica definidos en el Título I del Anexo de Definiciones y Condiciones del presente contrato, en concordancia con lo dispuesto por la Resolución CREG 059 de 2012, o cuando se presumen escapes o mal funcionamiento de las instalaciones. Será su obligación efectuar o permitir las reparaciones que sean necesarias encontradas en la revisión prevista en este numeral, por personal de LA EMPRESA, o por firmas registradas ante LA EMPRESA.

6. Contratar con firmas instaladoras o personas calificadas registradas ante LA EMPRESA, que se encuentren certificadas conforme a las disposiciones expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas, y trabajos similares, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse.

7. Permitir la revisión de los equipos de medida y reguladores, y la lectura periódica de los consumos, y destinar para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por LA EMPRESA, conforme con las normas técnicas

8. Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por LA EMPRESA para efectuar revisiones y labores de rutina a las instalaciones.

9. Velar porque el sitio donde están instalados los equipos de medición y demás equipos permanezca libre de escombros, basuras, materiales natural y materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado de LA EMPRESA, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.

10. Responder solidariamente por cualquier anomalía, fraude, o adulteración que se encuentre en los equipos de medida y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de LA EMPRESA se haga en relación con las condiciones de servicio en que se ha contratado, salvo que la anomalía se presente por fuerza mayor o caso fortuito, o las que provienen de defectos de fabricación, ensamblaje o montaje, o de la misma calidad del servicio.

11. Solicitar autorización de LA EMPRESA, para el cambio de uso del servicio.

12. Proporcionar a las instalaciones, equipos, gasodomésticos, y artefactos a gas en general el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio o que generen condiciones inseguras.

13. Utilizar gasodomésticos y equipos que cumplan con las normas técnicas vigentes. LA EMPRESA podrá abstenerse de prestar el servicio a aquellos equipos que no cumplan con estas condiciones.

14. Informar de inmediato y por escrito a LA EMPRESA sobre cualquier irregularidad anomalía o cambio que se presente en las instalaciones, equipo de medición, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, de propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios, y/o en el sistema de información comercial (SIC).

15. Cumplir con el pago oportuno de los cargos por conexión y las facturas de cobro expedidas por LA EMPRESA.

16. Reclamar antes del vencimiento del término previsto para el efecto por la Ley 142 de 1994, sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro.

17. Dar aviso sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en las instalaciones.

18. Permitir el reemplazo del medidor, o equipo de medida o del regulador cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos, o su retiro cuando se considere necesario para verificación; o para realizar el corte del servicio; o hacerlos reparar o reemplazar cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumento de medida más preciso.

19. Pagar las obligaciones pecuniarias establecidas por LA EMPRESA con fundamento en el presente contrato y su anexo de Anomalías Técnicas.

20. Estar a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicios.

21. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija la ley y LA EMPRESA.

22. Antes de instalar cualquier equipo de verificación de medición, el usuario deberá contactar a LA EMPRESA de modo que esta pueda determinar si el equipo de verificación de medición propuesto puede ocasionar una caída de presión en las instalaciones del usuario. En caso de considerarlo necesario LA EMPRESA podrá solicitar al usuario que presente planos detallados y especificaciones relativos a la instalación propuesta. En caso de que LA EMPRESA compruebe que podría producirse una caída significativa en la presión rechazará la instalación propuesta.

23. El usuario no adulterará, ni modificará, ni retirará medidores o reguladores u otros equipos, ni permitirá acceso a los mismos salvo al personal autorizado por LA EMPRESA. En caso de pérdida o daño a los bienes de LA EMPRESA por acto o negligencia del usuario o sus representantes o empleados, o en caso de no devolver el equipo suministrado por LA EMPRESA, el usuario deberá pagar el monto de tal pérdida o daño ocasionado a los bienes.

24. El usuario será responsable del cuidado de los dispositivos de verificación de medición, bien sea de su propiedad o de LA EMPRESA. Esta responsabilidad del usuario incluirá a título enunciativo, demandas por daños y perjuicios ocasionados por la presencia, instalación o falta de seguridad en la operación de dicho dispositivo por parte del usuario, reclamos por facturación inadecuada, honorarios de abogados y costos conexos.

25. En caso de que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del usuario, han sido manipuladas indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por LA EMPRESA, inclusive a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente: (I) investigaciones, (II) inspecciones, (III) costos de juicios penales o civiles, (IV) honorarios legales, y (V) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por LA EMPRESA. En todo caso, el suscriptor o usuario será responsable del perjuicio causado a terceros por su conducta dolosa o culposa.

26. Permitir la suspensión o corte del servicio cuando incumpla con las obligaciones estipuladas en este contrato que así lo ameriten.

En el siguiente link puede consultar el Contrato de Condiciones Uniformes de Gases de La Guajira S.A. Empresa de Servicios Públicos:

Link Contrato de Condiciones Uniformes [Contrato de Condiciones Uniformes \(gasesdelaguajira.com\)](http://gasesdelaguajira.com)

#### PROCEDIMIENTO SOBRE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:

QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y RECURSOS: El suscriptor o usuario tendrá derecho a presentar quejas, peticiones, reclamos o recursos a LA EMPRESA, cuando a bien tenga hacerlo. Estas se podrán presentar sin formalidad alguna en las oficinas atención al usuario de LA EMPRESA, o de peticiones, quejas, reclamos y recursos, y/o a través de la página WEB, la cual se someterá a los términos y condiciones establecidos en la misma página. Las peticiones, quejas y reclamos deberán contener como mínimo: a) La empresa a la que se dirige. b) Los nombres y apellidos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección. c) Indicación de la Suscripción y de la dirección donde está ubicado el inmueble. d) El objeto de la petición, queja o reclamo. e) La relación de documentos que se acompañan. f) La firma del peticionario. g) Si el peticionario actúa mediante apoderado, éste deberá presentar el poder debidamente reconocido ante notario.

Las peticiones, quejas y reclamos deberán ser presentadas en las oficinas de Atención al Usuario de LA EMPRESA, en los horarios de atención adoptados por esta última y debidamente informados a los Usuarios o a través de la página WEB, la cual se someterá a los términos y condiciones establecidos en la misma página.

**PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y PETICIONES:** Las quejas, reclamaciones y peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito. Si estas fueran verbales LA EMPRESA, las podrá resolver de esta misma forma; no obstante, el funcionario receptor del mismo estará obligado a entregar una certificación o constancia del contenido de la petición y/o queja siempre que la solicite el reclamante. Si la queja, reclamación o petición hubiere sido presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, la cual quedará en poder del reclamante.

Las peticiones reclamaciones, quejas y recursos, tanto verbales como escritas, podrán ser presentadas personalmente o por medio de apoderado. Cuando se utilice apoderado este deberá acreditar tal calidad con el poder debidamente constituido, es decir, con reconocimiento de firma y contenido ante notario o ante autoridad competente. Las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas de atención al usuario o de peticiones, quejas y recursos.

**PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS:** Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1.-Contra los actos de LA EMPRESA de suspensión, terminación, corte y facturación, e imposición de multas, procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. Los recursos deben interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a aquél en que las empresas pongan el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, ante el jefe de la dependencia que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de atención a usuarios o de peticiones, quejas y recursos. 2.- No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. 3.- En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA. 4.- Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario, pero el mandatario deberá estar debidamente constituido para ejercer tal calidad. 5.- No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición o queja relacionada con ésta. Sin embargo, para interponer recursos contra el acto que decida la petición o queja, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos seis períodos.

**TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y RECURSOS:** Para responder las quejas, peticiones, reclamos y recursos LA EMPRESA cuenta con un término de quince (15) días hábiles contado a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término y salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas o por ampliación de términos, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable. Vencido este término, LA EMPRESA expedirá el correspondiente acto en que se reconozca al usuario los efectos del silencio administrativo positivo. La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo procede únicamente dentro de los supuestos normativos contenidos en la Ley 142 de 1.994 y en las Resoluciones y en ningún caso como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables caso en el cual debe acudir a los recursos que por ley proceden.

RECURSO DE APELACIÓN: El recurso de apelación solo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición y se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

NOTIFICACIONES: Los actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos, se resolverán en la misma forma como se hayan presentado a saber: verbalmente o por escrito. Aquellos actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos se notificarán de conformidad con lo establecido en los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y/o la norma que lo modifique.

[Trámite PQR \(gasesdelaguajira.com\)](http://gasesdelaguajira.com)

[Tramite PQR Correo Electronico \(gasesdelaguajira.com\)](http://gasesdelaguajira.com)

En los siguientes links puede acceder a las normas y contratos que contienen los mecanismos para la defensa de los usuarios:

- Ley 142 de 1994. [http://gascaribe.com/wp-content/uploads/Ley\\_142\\_1994.pdf](http://gascaribe.com/wp-content/uploads/Ley_142_1994.pdf)

Resolución CREG 108 de 1997.

<http://apollo.creg.gov.co/Publicac.nsf/1c09d18d2d5ffb5b05256eee00709c02/5704b5b3164bd1620525785a007a63c3>

- Contrato de Condiciones Uniformes. [Contrato de Condiciones Uniformes \(gasesdelaguajira.com\)](http://gasesdelaguajira.com)

- Protección de Datos Personales. [Política de Tratamiento de la Información \(gasesdelaguajira.com\)](http://gasesdelaguajira.com)

### **Tramite virtual**

[Trámite PQR \(gasesdelaguajira.com\)](http://gasesdelaguajira.com)

Podrás pagar tu factura en línea

[Portal Gasguajira \(gasesdelaguajira.com\)](http://gasesdelaguajira.com)

### **Quejas y sugerencias**

Envíanos tus comentarios, quejas y sugerencias. Con gusto te atenderemos.

[Trámite PQR \(gasesdelaguajira.com\)](http://gasesdelaguajira.com)



## **Centros de Atención**

Información de los Centros de Atención presencial.

[Localización, horarios y puntos de atención \(gasesdelaguajira.com\)](http://gasesdelaguajira.com)

Departamento de Atención	Municipio de Atención	Dirección	Horario de Atención
La Guajira	Riohacha	Carrera 15 No.14C - 33	7:30 a 3:30 p.m.
	Maicao	Calle 12 No.7 -77 Local 3	7:30 a 3:30 p.m.
	Uribia	Carrera 9 No.10B - 36	7:30 A.M. a 11:30 A.M.
	Manaure	Carrera 4 No. 7 – 29 Local 4	2:15 p.m. a 4:00 p.m.
	Hato Nuevo	Calle 15 No.19 A - 17 Local 1	7:30 a 11:30 a.m. y de 2:15 a 4:00 p.m.
	Barrancas	Calle 7A No. 6 - 03	7:30 a 11:30 a.m. y de 2:15 a 4:00 p.m.
	Fonseca	Calle 11 No.18 -11	7:30 a 11:30 a.m. y de 2:15 a 4:00 p.m.
	San Juan	Calle 6 No. 2A - 53	7:30 a 11:30 a.m. y de 2:15 a 4:00 p.m.
	Urumita	Calle 11 No.9 - 18	7:30 a 11:30 a.m. y de 2:15 a 4:00 p.m.
	Villanueva	Calle 12A No. 8 - 102	7:30 a 11:30 a.m. y de 2:15 a 4:00 p.m.

## **¿Dónde Pagar?**

Existen muchas opciones para realizar el pago de tu factura, consulta esta sección y decide cuál es la que mejor se ajusta a tus necesidades.

[Puntos de Pago \(gasesdelaguajira.com\)](http://gasesdelaguajira.com)

[Portal Gasguajira \(gasesdelaguajira.com\)](http://gasesdelaguajira.com)

## **Teléfonos de atención**

Nuestro Teléfono de Urgencias 24 horas es el **164**.