

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PUBLICO DE GLP EN CILINDROS O A GRANEL

Todos los usuarios de Gas Neiva S.A. E.S.P. dentro del marco legal regulatorio para la presentación de servicios públicos domiciliarios tienen una serie de derechos y deberes que serán respetados y aplicados a cabalidad, los cuales son:

DERECHOS DE LOS USUARIOS:

- Libre elección del prestador del servicio público de su preferencia según sus necesidades y requerimientos.
- Verificar que el producto ofrecido y entregado cumpla con el peso, calidad, las condiciones técnicas y de seguridad ofrecidas por el prestador.
- Solicitar y obtener el servicio público de GLP mediante cilindros o tanque estacionario. No obstante, este derecho no es absoluto pues la empresa podrá negar la prestación del servicio por motivos asociados a la inviabilidad técnica o condiciones inapropiadas de seguridad en las instalaciones del usuario.
- Exigir que el consumo sea medido a través de instrumentos o herramientas que justifiquen el consumo cobrado por el servicio, cuando se requiera.
- Solicitar y obtener información veraz, precisa, completa y oportuna, sobre los aspectos relacionados a la prestación del servicio público de GLP mientras esta no sea catalogada por la ley como confidencial.
- Conocer las diferentes soluciones energéticas ofertadas por el prestador para determinar cuál se ajusta más a sus necesidades.
- Poder presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos asociados a los términos y condiciones acordadas en los contratos de condiciones uniformes o en general, debidamente fundamentadas.
- Solicitar asistencia técnica en caso de presentar fallas y/o emergencias asociadas al servicio público de GLP suministrado por el prestador.
- Exigir y obtener la devolución total del dinero del depósito de garantía en caso de hacer retorno del cilindro dado en comodato.
- Recibir la respectiva factura por el consumo y demás concepto asociados a la prestación del servicio.

DEBERES DE LOS USUARIOS:

- Comprar el producto en sitios y vehículos autorizados e identificados con nuestra marca.
- Pagar el depósito de garantía del cilindro dado en comodato.
- Cancelar oportunamente las facturas y cobros por la prestación del servicio.
- Garantizar el cuidado y hacer un uso adecuado de los cilindros y/o tanques suministrados para la prestación del servicio teniendo en cuenta todas las normas de seguridad.
- Dirigirse con respeto y cordialidad al personal de la empresa prestadora en los momentos de la atención.
- No entregar los cilindros y/o tanques a personas ajenas al prestador de su servicio.
- Suministrar información completa y veraz para la prestación de un servicio eficiente y de calidad.
- Cumplir con las condiciones de seguridad para la prestación del servicio y atender las recomendaciones del prestador para garantizarlas.
- Informar oportunamente cualquier anomalía que identifique en los cilindros y/o tanques del prestador.
- Informar inmediatamente el robo, pérdida o destrucción del cilindro y/o tanque al prestador.
- Atender las recomendaciones técnicas y de seguridad indicadas por el prestador para garantizar la integridad de los bienes del usuario y del prestador.