



MARCA



## **DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PUBLICO DE GLP**

PROVIGAS SA ESP, con base en la normatividad vigente principalmente establecida Resolución CREG 023 del 2008, presenta a continuación los derechos y deberes relacionados con la prestación del servicio público de GLP. así mismo comunica que las condiciones generales de la prestación del servicio se encuentran detalladas en el contrato de Condiciones Uniformes desarrollado por nuestra empresa el cual puede ser consultado en la Página Web: <https://www.provigas.co>

### **DERECHOS**

- Elegir libremente el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes, según sus necesidades y requerimientos de suministro.
- Presentar derechos de petición (consultas, solicitudes, reclamos y recursos) ante las prestadoras del servicio.
- Recibir un servicio continuo, oportuno y con calidad.
- Tener a disposición una copia del contrato de condiciones uniformes.
- Recibir un servicio confiable que cumpla con las especificaciones requeridas, bajo los parámetros de seguridad necesarias.
- Recibir un producto correctamente medido y que el cobro corresponda al GLP recibido.
- Tener conocimiento de los precios publicados por el Distribuidor.
- Recibir el depósito de garantía del cilindro de acuerdo con el procedimiento establecido en la norma vigente.
- Recibir un trato amable, información completa y suficiente de sus requerimientos.
- Exigir personal capacitado en la atención de instalaciones y emergencias.

### **DEBERES**

- Cumplir con los requisitos técnicos y de seguridad en las instalaciones para GLP.
- Cumplir lo estipulado en el contrato de condiciones uniformes.
- Realizar todas las acciones relacionadas con el servicio, solo al personal autorizado por la empresa
- Hacer buen uso del servicio, de manera racional y responsable.
- Pagar oportunamente el servicio recibido.



MARCA



- Verificar que el vehículo que transporta el gas por él recibido, se encuentre debidamente identificado con el nombre de la empresa prestadora, los números telefónicos de servicio al cliente y atención de emergencias.
- Denunciar ante las autoridades locales (alcaldías), cualquier irregularidad presentada con el servicio que amenace la seguridad de la comunidad, como expendios ilegales, vehículos distribuidores de gas que no se encuentren vinculados a una empresa de servicios públicos.
- Utilizar el cilindro exclusivamente para el servicio domiciliario de GLP y acatar las recomendaciones de seguridad por el comercializador.
- Permitir que la empresa inspeccione el cilindro y el estado de la acometida.
- Cuidar y conservar los cilindros suministrados por la empresa.

Cordialmente,

**BERNARDO SANCHEZ GOMEZ**

Representante legal

C.C. N 15.240.006 de San Andrés Islas

NIT 827.000.149-9