

## **DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES** **(con consumos menores o igual a 300m<sup>3</sup>/mes)**

### **DERECHOS DEL USUARIO**

Acceder al servicio siempre que el suministro sea considerado técnica y económicamente viable.

Ser atendido en emergencias suscitadas en el sistema de distribución, la acometida y en las instalaciones internas.

Ser informado previamente, con una anticipación no menor de cinco (5) días, si hubiera corte del servicio programado, salvo casos de emergencia o fuerza mayor. Ser atendido ante cualquier emergencia referente al servicio.

Recibir un servicio de calidad de acuerdo a las condiciones de tu contrato por el servicio de suministro y las fijadas en el Reglamento de Distribución.

Recibir el recibo de manera mensual y como mínimo siete (7) días antes de la fecha de su vencimiento. La no recepción del recibo correspondiente, no lo exime de su obligación de pago.

Los cargos que se incluyan en tu recibo deberán estar de acuerdo a tu tarifa contratada.

Salvo que nos veamos impedidos de tomar la lectura de tu medidor por factores ajenos al concesionario, la facturación por el Gas Natural se hará de acuerdo a la lectura de tu medidor.-Suspender el servicio mientras tu predio se encuentre deshabitado. En dicho supuesto, podremos cobrar un cargo fijo regulado por los seis (6) primeros meses en que el suministro se encuentre cortado, luego de dicho plazo tu contrato de suministro podrá ser resuelto.

Ser informado cuando sea necesario que el concesionario realice alguna revisión al medidor o instalaciones internas.

Solicitar al concesionario la contrastación de los equipos de medición del Suministro, asumiendo el costo del servicio en caso el equipo opere dentro del margen de precisión.

Ser reconectado al servicio una vez superada la causa que motivó la suspensión o corte y que hayas abonado los consumos y cargos mínimos atrasados, más los intereses compensatorios y recargos por moras a que hubiera lugar, así como los derechos de cote y reconexión.

Recibir atención a sus solicitudes, reclamos y/o quejas relacionados al servicio.

Recibir una revisión de tus instalaciones internas cada cinco (5) años.

Recibir el mantenimiento de tu Acometida cada cinco (5) años.

Solicitar, a su costo, la información detallada de sus consumos siempre que resulte técnicamente viable.

Para los Consumidores del Primer Plan de Conexiones, adelantar la totalidad o parte del Margen por Promoción.

### **DEBERES DEL USUARIO**

Pagar oportunamente tu recibo mensual.

Pagar las cuotas por financiamiento, de haberse otorgado.

Efectuar la construcción, implementación y/o ampliación de tus instalaciones internas a través de instaladores inscritos en el Registro de Instaladores de Gas Natural de OSINERGMIN. Terminados los trabajos informar con anticipación al concesionario para que realice la inspección y habilitación correspondiente.

No realizar por cuenta propia o por terceros no autorizados modificaciones, manipulaciones y/o reparaciones en tus instalaciones.

Utilizar el gas natural de manera segura para evitar accidentes y no vulnerando las condiciones del servicio pactadas en el contrato de suministro.

No destinar el gas natural a otros usos distintos del consumo contratado, para consumo en lugar distinto del predio, ni hacer derivaciones o modificaciones a las instalaciones internas, ya sea para alimentar un mayor número de equipos a los existentes al momento de la habilitación de las instalaciones internas o para satisfacer equipos de demanda de gas natural y/o para uso de terceras personas, sin consentimiento previo del concesionario.

Permitir el acceso de nuestro personal técnico debidamente identificado, a tu predio, para la revisión quinquenal de tus instalaciones internas y para el mantenimiento de la acometida.

Si tu gabinete de acometidas se encuentra al interior de tu predio debes permitir el acceso de nuestro personal técnico para la toma de lectura de los medidores.

Reportar al concesionario cualquier anomalía, daño o sustracción que detecte en los componentes de la acometida instalada en tu predio.

Reportar al concesionario las fugas del gas natural y fallas técnicas detectadas en tus instalaciones internas, permitiendo el libre acceso al interior del predio al personal propio o del contratista debidamente acreditado por el concesionario ante situaciones de emergencia (como por ejemplo, fugas de gas, incendio, explosión).

Presentar al concesionario una solicitud de incremento de capacidad contratada, en caso prevea que requerirá un mayor volumen de gas natural.

En casos de reconexión del servicio de suministro, asegurarnos por escrito que los artefactos domiciliarios están en condiciones de seguridad operativa de ser reconectados.

Reponer el equipo de medición por hechos derivados de desperfectos que te sean imputables. No remover ni alterar el equipo de medición.

Comunicar por escrito el cambio de titularidad del predio con un plazo máximo de treinta (30) días calendario de haberse producido la transferencia. Asimismo, en caso sea un arrendatario el titular del suministro de gas natural en un predio, el propietario y/o el arrendatario y/o el nuevo arrendatario deberá comunicar por escrito a la Distribuidora el cambio en la persona del arrendatario con un plazo máximo de treinta (30) días calendario de producido el cambio, debiendo remitir los documentos que sustenten el cambio.

Comunicar y solicitar la aceptación previa a la Distribuidora ante cualquier cambio o modificación del uso del predio que pudiera afectar las instalaciones internas y la Acometida.

Reportar a la Distribuidora el incremento en la cantidad de equipos de consumo de gas natural que se realice con fecha posterior a la habilitación de las Instalaciones Internas, previo a la conexión de los mismos y a la ejecución de las modificaciones que dicha conexión requiera en las Instalaciones Internas.