

## CIRCULAR EXTERNA NO. 2020100000034 DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

### DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE ECOPETROL (GAS COMBUSTIBLE)

En cumplimiento de la Resolución CREG 080 de 2019 y la legislación vigente, Ecopetrol S.A. ("**Ecopetrol**"), en su calidad de productor – comercializador y vendedor de gas combustible en el mercado primario de conformidad con la Resolución 114 de 2017 pone a disposición de los usuarios del servicio de gas combustible el presente documento que tiene por objeto brindar a sus usuarios aquella información que relaciona sus derechos y deberes como suscriptores del servicio público de gas combustible.

#### DERECHOS DE LOS USUARIOS

En virtud de la legislación vigente, los usuarios del servicio de gas combustible tienen derecho a:

- a) Escoger libremente el prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
- b) Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas 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.
- c) Recibir la información referente a los productos y servicios ofrecidos por Ecopetrol, de manera tal que sea posible la comparación entre las condiciones ofrecidas y las que pueden ser obtenidas en el mercado. Para este fin Ecopetrol desarrollará un documento en el que se establezcan las condiciones estándar que hacen comparables los productos y servicios que ofrece el cual estará a disposición, tanto de los usuarios a los que actualmente les presta servicios o le vende productos y que desean ejercer su derecho a cambiar de prestador, como de aquellos que esperan ser atendidos por Ecopetrol en el futuro.
- d) Recibir por parte de Ecopetrol, en el territorio donde presta sus servicios, toda la información relacionada con las condiciones de los contratos que ofrece.
- e) Suscribir Contratos de Suministro en condiciones que garanticen la confiabilidad, oportunidad y calidad del producto previstas en la regulación, que no contengan cláusulas de abuso de posición dominante como las indicadas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.
- f) Obtener los bienes y servicios ofrecidos en las condiciones de calidad que establece la regulación aplicable y de conformidad con las condiciones pactadas en los Contratos de Suministro.
- g) Conocer el precio del bien o servicio al que el usuario desea acceder o adquirir.

- h)** Recibir la prestación de un servicio que se preste en forma continua y eficiente, y sin abuso de la posición dominante que la entidad pueda tener frente al usuario o terceros.
- i)** Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la Comisión de Regulación de Energía y Gas ("**CREG**").
- j)** Recibir la facturación del servicio de gas natural de acuerdo con los parámetros y tiempos señalados por la ley o por la CREG.
- k)** Solicitar la investigación de desviaciones significativas frente a consumos y/o prestaciones anteriores.
- l)** Presentar las peticiones, quejas, reclamos y recursos pertinentes, para lo cual puede dirigirla a la siguiente dirección: Kr 7 No. 37-69 Ed Teusacá, Piso 1; al Teléfono: (57+1) 2344444; o a la dirección de correo electrónico [participacion.ciudadana@ecopetrol.com.co](mailto:participacion.ciudadana@ecopetrol.com.co)
- m)** Recibir la compensación y/o indemnización correspondiente cuando exista alguna falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido en los respectivos contratos y en la regulación vigente.
- n)** Conocer los elementos que constituyen la política que lleva a la consolidación de una cultura de atención y respeto de los derechos de los usuarios.
- o)** Conocer cuando Ecopetrol se encuentra incurso en un conflicto de interés, así como la naturaleza de este y la forma en que este puede ser gestionado de manera adecuada.
- p)** Recibir un tratamiento neutral lo que implica que recibirá el mismo tratamiento que otro usuario que tenga características análogas. Para el ejercicio de este derecho el usuario podrá requerir a Ecopetrol que le informe los criterios objetivos y verificables que fueron considerados para la definición de las condiciones ofertadas.

---

## DEBERES DE LOS USUARIOS

- a)** Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio sin tener previo consentimiento de Ecopetrol.
- b)** Adquirir, entregar y mantener los medidores y demás instrumentos necesarios para medir los consumos y entregas de Gas Combustible. Así mismo, es deber del usuario, a satisfacción de Ecopetrol, reparar o reemplazar estos equipos cuando se establezca que su funcionamiento impide determinar de manera adecuada los consumos con las características técnicas y procedimiento indicado.
- c)** Cumplir con el pago oportuno de las facturas enviadas por Ecopetrol correspondientes a la entrega de Gas Combustible, así como cualquier otro servicio que el usuario pueda contratar con Ecopetrol.
- d)** Dar preaviso a Ecopetrol según las estipulaciones contractuales, en un término no inferior a lo pactado, en caso de querer terminar el vínculo contractual.

- e) Dar uso eficiente al servicio público de Gas Combustible.
- f) Informar a Ecopetrol cualquier irregularidad cometida por los operarios y/o contratistas de éste.
- g) Cuando sean formulados los recursos de ley, acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación y/o recurso de los últimos cinco (5) meses según se trate.
- h) Las demás obligaciones contenidas en los contratos suscritos, sus anexos y las previstas en la regulación o la ley.

---

## MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE USUARIOS

Todas las actuaciones de Ecopetrol desarrolladas en relación con la comercialización de Gas Combustible están guiadas por el cumplimiento de los criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios, a saber:

- A. DERECHOS Y GARANTÍAS MÍNIMAS.** TODAS LAS RELACIONES JURÍDICAS CELEBRADAS POR ECOPETROL CON SUS USUARIOS ESTÁN EN CONSONANCIA CON LOS DERECHOS Y GARANTÍAS CONSAGRADAS EN LA LEY 142 DE 1994 Y EN LAS NORMAS DE CARÁCTER GENERAL EXPEDIDAS POR LA CREG, Y DEMÁS AUTORIDADES COMPETENTES, ASÍ COMO EN LAS NORMAS QUE LAS COMPLEMENTEN, ADICIONEN, MODIFIQUEN O SUSTITUYAN, QUE CONSAGREN DERECHOS EN FAVOR DE LOS USUARIOS.
- B. LIBRE ACCESO AL SERVICIO Y A LOS BIENES ESENCIALES.** AQUELLOS SUJETOS QUE PUEDAN CELEBRAR CONTRATOS DE SERVICIOS PÚBLICOS Y SE SUJETEN A LAS CONDICIONES TÉCNICAS EXIGIBLES PARA LA CONEXIÓN A CADA UNO DE ÉSTOS, SERÁN CONSIDERADOS POR ECOPETROL COMO POTENCIALES USUARIOS. ASÍ MISMO, ECOPETROL GARANTIZA EL LIBRE ACCESO A LOS BIENES ESENCIALES EN LOS TÉRMINOS DE LA RESOLUCIÓN CREG 080 DE 2019 UNA VEZ SURTIDO EL PROCEDIMIENTO DE ACCESO A BIENES ESENCIALES EMPLEADOS PARA LA ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. (VER PROCEDIMIENTO DE ACCESO A BIENES ESENCIALES)