	<b>MONTAGAS S.A. E.S.P.</b> <b>NIT 891202203-9</b>			
	NOMBRE DEL MANUAL:			<b>Copia No Controlada</b>
	<b>MANUAL DE DEBERES Y DERECHOS DE USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE GAS LICUADO DE PETRÓLEO - GLP</b>			
<b>PROCESO GESTION JURIDICA</b>	<b>VIGENCIA</b> 04-Mar-20	<b>VERSIÓN</b> 1	<b>CÓDIGO</b> 55.160-0003	<b>PÁGINA</b> 1 de 7

**MANUAL DE DEBERES Y DERECHOS DE USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO  
DE GAS LICUADO DE PETRÓLEO – GLP  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS MONTAGAS S.A.E.S.P.**

## **1. DEFINICIONES**


Para efectos del presente manual y de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994 “*Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se*

*dictan otras disposiciones*”, resolución 023 de 2008 emitida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG “*Por la cual se establece el Reglamento de Distribución y Comercialización Minorista de Gas Licuado de Petróleo*” y las disposiciones reglamentarias pertinentes vigentes, se entiende que las siguientes expresiones significan:

**1.1 Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público bien como propietario del inmueble en donde este se preste o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

**1.2 Contrato de Servicios Públicos:** Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con lo establecido en la ley y la regulación.

**1.3 Servicio Público Domiciliario De Gas Combustible.** Es el conjunto de actividades ordenadas a la distribución de gas combustible, por tubería u otro medio, desde un sitio de acopio de grandes volúmenes o desde un gasoducto central hasta la instalación de un consumidor final, incluyendo su conexión y medición. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias de comercialización desde la producción y transporte de gas por un gasoducto principal, o por otros medios, desde el sitio de generación hasta aquel en donde se conecte a una red secundaria.

	<b>MONTAGAS S.A. E.S.P.</b> <b>NIT 891202203-9</b>			
	NOMBRE DEL MANUAL:			<b>Copia No Controlada</b>
	<b>MANUAL DE DEBERES Y DERECHOS DE USUARIOS DEL SERVICIO PUBLICO DE GAS LICUADO DE PETROLEO - GLP</b>			
<b>PROCESO GESTION JURIDICA</b>	<b>VIGENCIA</b> 04-Mar-20	<b>VERSIÓN</b> 1	<b>CÓDIGO</b> 55.160-0003	<b>PÁGINA</b> 2 de 7

**1.4 Gas Licuado del Petróleo (GLP):** Es una mezcla de hidrocarburos extraídos del procesamiento del gas natural o del petróleo, gaseosos en condiciones atmosféricas, que se licuan fácilmente por enfriamiento o compresión, constituida principalmente por propanos y butanos. Su calidad corresponde con las especificaciones y estándares adoptados por la CREG mediante la resolución que establezca la remuneración del producto a los comercializadores mayoristas de GLP

**1.5 Cilindro:** Recipiente utilizado en la prestación del servicio público domiciliario de Gas Licuado Petróleo, GLP, con capacidad entre 5 y 46 kilogramos (kg) de GLP que puede ser metálico o de construcción compuesta, y que cumple con lo previsto en el Reglamento Técnico vigente, expedido por el Ministerio de Minas y Energía.


**1.6 Tanque Estacionario:** Recipiente utilizado en la prestación del servicio público domiciliario de Gas Licuado del Petróleo, con capacidad superior a 46 kilogramos (kg) de GLP, para almacenamiento de este combustible en las instalaciones del usuario final, que puede ser de Tipo 1 o Tipo 2 y que cumple con lo previsto en el Reglamento Técnico vigente expedido por el Ministerio de Minas y Energía.

**1.7 Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

## **2. DERECHOS DE LOS USUARIOS**


De acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994, “*Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones*”, en el Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios Decreto 1842 de 1991, resolución 023 de 2008 emitida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG “*Por la cual se establece el Reglamento de Distribución y Comercialización Minorista de Gas Licuado de Petróleo*”, contrato de condiciones uniformes y demás disposiciones reglamentarias pertinentes vigentes, los derechos de los usuarios del servicio público de GLP son los siguientes:

**2.1** La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.

	<b>MONTAGAS S.A. E.S.P.</b> <b>NIT 891202203-9</b>			
	NOMBRE DEL MANUAL:			<b>Copia No Controlada</b>
	<b>MANUAL DE DEBERES Y DERECHOS DE USUARIOS DEL SERVICIO PUBLICO DE GAS LICUADO DE PETROLEO - GLP</b>			
<b>PROCESO GESTION JURIDICA</b>	<b>VIGENCIA</b> 04-Mar-20	<b>VERSIÓN</b> 1	<b>CÓDIGO</b> 55.160-0003	<b>PÁGINA</b> 3 de 7

- 2.2** Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos establecidos por la ley.
- 2.3** Solicitar y obtener el servicio público de GLP mediante cilindros o mediante tanque estacionario, para lo cual bastará con la prueba de la habitación de personas para ser titular del derecho. Sin embargo este derecho no es absoluto pues las empresa podrá negar la prestación del servicio por razones de carácter técnico o por carecer de condiciones de seguridad requeridas para brindar el servicio.
- 2.4** Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación del servicio público de GLP, 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.
- 2.5** 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.
- 2.6** Presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
- 2.7** Recibir de las personerías municipales asesoría para la presentación de recursos, cuando lo soliciten personalmente
- 2.8** Recibir copia del comprobante de venta de la prestación del servicio público mediante cilindro donde conste el valor correspondiente a la carga y al subsidio en caso de que aplique. Si la prestación del servicio se realiza mediante tanque estacionario la empresa estará obligada a instalar medidores o contadores individuales cuando la acometida interna sea apta para la medición individual, de acuerdo con las normas que cada empresa establezca. El costo de los medidores o contadores correrá por cuenta del urbanizador, del constructor, o del suscriptor, según el caso.


### **3. DEBERES DE LOS USUARIOS**

	<b>MONTAGAS S.A. E.S.P.</b> <b>NIT 891202203-9</b>			
	NOMBRE DEL MANUAL:			<b>Copia No Controlada</b>
	<b>MANUAL DE DEBERES Y DERECHOS DE USUARIOS DEL SERVICIO PUBLICO DE GAS LICUADO DE PETROLEO - GLP</b>			
<b>PROCESO GESTION JURIDICA</b>	<b>VIGENCIA</b> 04-Mar-20	<b>VERSIÓN</b> 1	<b>CÓDIGO</b> 55.160-0003	<b>PÁGINA</b> 4 de 7

- 3.1** Usar de manera racional el servicio público de GLP
- 3.2** Dar al servicio únicamente el uso convenido con la empresa (residencial, comercial o industrial).
- 3.3** Pagar oportunamente el consumo el servicio público
- 3.4** Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los trabajadores, operarios y/o contratistas por actividades relacionadas con la prestación del servicio público de GLP
- 3.5** Dar preaviso a la empresa en un término no inferior a un mes para la terminación del contrato.
- 3.6** Dar uso seguro y eficiente al servicio de GLP
- 3.7** Informar a la empresa cualquier irregularidad cometida por los colaboradores y/o contratistas
- 3.8** Presentar solicitudes y observaciones a la Empresa, de forma respetuosa.
- 3.9** Asegurarse de que la empresa está legalmente constituida y debidamente inscrita ante la Superintendencia de Servicios Públicos y la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

## **DE CILINDROS**


- 3.10** Velar por el adecuado estado de los elementos de conexión entre el cilindro y la estufa como manguera y regulador
- 3.11** Efectuar el mantenimiento de gasodomesticos y realizar el cambio de manguera y regulador
- 3.12** No disponer de los cilindros de propiedad de la empresa a ningún título.

	<b>MONTAGAS S.A. E.S.P.</b> <b>NIT 891202203-9</b>			
	NOMBRE DEL MANUAL:			<b>Copia No Controlada</b>
	<b>MANUAL DE DEBERES Y DERECHOS DE USUARIOS DEL SERVICIO PUBLICO DE GAS LICUADO DE PETROLEO - GLP</b>			
<b>PROCESO GESTION JURIDICA</b>	<b>VIGENCIA</b> 04-Mar-20	<b>VERSIÓN</b> 1	<b>CÓDIGO</b> 55.160-0003	<b>PÁGINA</b> 5 de 7


- 3.13** No entregar el cilindro a ninguna persona que no haga parte de la empresa, pues esta es quien es la propietaria del cilindro.
- 3.14** En caso de terminación de contrato para la prestación del servicio de GLP, devolver el cilindro a personal autorizado por la empresa.
- 3.15** Pagar el monto del Depósito de Garantía necesario para la garantía de uso y envasado exclusivo del cilindro, cuando aplique.
- 3.16** Mantener el cilindro en buenas condiciones, salvo el deterioro normal por uso. La empresa podrá no aceptar cilindros rotos o golpeados, si demuestra que ésta no fue la condición en la cual el cilindro fue entregado al usuario.
- 3.17** No vaciar, vender, abandonar, vandalizar o interferir de cualquier forma con el cilindro. Cualquier suceso relacionado con la integridad del cilindro deberá informarlo inmediatamente a la empresa.
- 3.18** Permitir a la empresa que, previo aviso, pueda entrar e inspeccionar, reparar o mantener el cilindro.
- 3.19** Utilizar el cilindro exclusivamente en la prestación del servicio público domiciliario de GLP.
- 3.20** Ser responsable por el uso seguro de los cilindros de acuerdos con las normas técnicas y de seguridad.
- 3.21** Informar a la empresa hasta 7 días después de recibido el cilindro, cualquier queja respecto del estado del mismo.
- 3.22** Informar inmediatamente a la empresa en caso de robo, pérdida o destrucción del cilindro.

#### **DE TANQUE ESTACIONARIO**

- 3.23** Respetar los sellos de seguridad de los medidores, no entorpecer su buen funcionamiento, lectura y revisiones.

	<b>MONTAGAS S.A. E.S.P.</b> <b>NIT 891202203-9</b>			
	NOMBRE DEL MANUAL:			<b>Copia No Controlada</b>
	<b>MANUAL DE DEBERES Y DERECHOS DE USUARIOS DEL SERVICIO          PUBLICO DE GAS LICUADO DE PETROLEO - GLP</b>			
<b>PROCESO GESTION JURIDICA</b>	<b>VIGENCIA</b> 04-Mar-20	<b>VERSIÓN</b> 1	<b>CÓDIGO</b> 55.160-0003	<b>PÁGINA</b> 6 de 7

- 3.24** Velar por el adecuado estado del medidor y de las conexiones.
- 3.25** Informar al prestador cuando sea necesario reparar o reemplazar el medidor
- 3.26** Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio
- 3.27** Adquirir, entregar, mantener y reparar cuando la empresa lo exija, los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.
- 3.28** No retirar, romper o alterar los mecanismos de seguridad instalados en los equipos de medida.
- 3.29** efectuar el pago de los servicios de conexión
- 3.30** Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas en las instalaciones para la instalación del tanque estacionario y permitir la instalación del medidor individual y/o equipos de medida, según sea el caso.
- 3.31** Efectuar el mantenimiento de sus redes e instalaciones así como usarlos adecuadamente.
- 3.32** Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por la empresa para efectuar revisiones a las redes e instalaciones, suspensiones, corte del servicio, lectura de medidores, retiro de medidores y en general, cualquier revisión que sea necesaria para efectuar en ejecución del contrato, so pena de la suspensión del servicio.
- 3.33** Informar a la empresa sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las redes e instalaciones, en el medidor o equipo de medida, en la clase de servicio, en la variación de la carga, en el cambio de propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones
- 3.34** Pagar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad, además del valor de la revisión técnica que se hubiese generado producto de una revisión solicitada

	<b>MONTAGAS S.A. E.S.P.</b> <b>NIT 891202203-9</b>			
	NOMBRE DEL MANUAL:			<b>Copia No Controlada</b>
	<b>MANUAL DE DEBERES Y DERECHOS DE USUARIOS DEL SERVICIO PUBLICO DE GAS LICUADO DE PETROLEO - GLP</b>			
<b>PROCESO GESTION JURIDICA</b>	<b>VIGENCIA</b> 04-Mar-20	<b>VERSIÓN</b> 1	<b>CÓDIGO</b> 55.160-0003	<b>PÁGINA</b> 7 de 7

- 3.35** Permitir a la empresa la instalación, el retiro, cambio, revisión y/o reparación de la acometida cuando, previa visita y requerimiento escrito que se le formule, se establezca que ésta no cumple con las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. En tal situación, el suscriptor y/o usuario pagará el valor de los materiales y trabajos derivados de tales obras.
- 3.36** Cuidar y velar para que no sean alterados o manipulados la red interna, acometida, medidores y equipos asociados.
- 3.37** Suministrar la información requerida para identificar plenamente el inmueble objeto de la prestación del servicio.
- 3.38** Velar para que el sitio en donde están instalado el tanque estacionario y demás equipos se mantenga seguro, con posibilidades de iluminación e higiénico, es decir, permanezca limpio de escombros, desechos y demás materiales que afecten o pongan en riesgo la prestación del servicio.
- 3.39** Permitir la instalación provisional de equipos de verificación.

*Proyectó  
Nancy Janeth Maigual Luna  
Jefe Senior Juridica*

**Original Firmado**

---

**EL – LAYTHY BARAKAT SAFA HUSEIN  
GERENTE GENERAL  
MONTAGAS S.A.E.S.P.**