



DEBERES Y DERECHOS DE NUESTROS CLIENTES

Cód: DG02-PR01-GC

Versión 01

Mayo de 2022

GAS CAQUETA S.A E.S.P., se compromete a vigilar y respetar los derechos y deberes de nuestros clientes de conformidad al artículo 9 de la Ley 142 de 1994 y demás requisitos aplicables para prestar los servicios de manera eficiente, segura y con la calidad debida. Por tal razón se menciona a continuación los derechos y obligaciones:

DERECHOS DE NUESTROS CLIENTES:

1. **OBTENER LA MEDICIÓN DE SUS CONSUMOS REALES** mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la ley, con atención a la capacidad técnica y financiera de GAS CAQUETA S.A E.S.P.
2. **LA LIBRE ELECCIÓN DEL PRESTADOR DEL SERVICIO Y DEL PROVEEDOR DE LOS BIENES NECESARIOS** para su obtención o utilización.
3. **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.
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, 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.
5. **A UN SUMINISTRO CONTINUO Y EFICIENTE.** Gas Caquetá S.A E.S.P, garantiza el servicio de gas de forma regular para que el usuario pueda disfrutar de él sin problemas y pueda ser atendido con rapidez
6. **EXIGIR FACTURA** de manera precisa y en tiempo real, por el servicio prestado
7. **A RECIBIR INFORMACIÓN SOBRE MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL MANEJO DEL GAS**, buscando mitigar el riesgo en hogares y establecimientos comerciales, que atenten contra la vida de las personas en general.
8. **EXIGIR QUE EL PRODUCTO ADQUIRIDO** cumpla con todos los protocolos de seguridad, peso y calidad ofrecida, además que el precio sea el correcto.
9. **A OBTENER INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PRECISA Y OPORTUNA** que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
10. **TENER UNA COMUNICACIÓN DIRECTA CON GAS CAQUETA S.A E.S.P.**, en la que se aclaren sus dudas, de manera clara y oportuna.
11. **REVISAR EL CONTENIDO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**, antes de firmarlo.



DEBERES Y DERECHOS DE NUESTROS CLIENTES

Cód: DG02-PR01-GC

Versión 01

Mayo de 2022

OBLIGACIONES POR PARTE DE NUESTROS CLIENTES:

1. **MANTENER EN BUEN ESTADO LAS INSTALACIONES DEL CILINDRO Y TANQUE ESTACIONARIO**, para garantizar la seguridad.
2. **NO ENTREGAR CILINDROS CON LA MARCA DE GAS CAQUETA S.A E.S.P A OTRO COMERCIALIZADOR DE GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP)**, por lo tanto los cilindros de GLP que Usted reciba debe con las siguientes características:
 - Color no alterado.
 - La marca de la empresa del cilindro es clara y está en alto relieve.
 - No debe estar pulido.
 - Logo GLP visible.
 - Debe tener instrucciones de manipulación para el usuario, pueden ser etiquetas, grabadas en el cilindro.
 - Sello de seguridad en la válvula, el cual garantiza que el contenido sea el correcto y de calidad.
 - El cilindro debe tener una marca en bajo relieve con la tara, el cual se refiere al peso del cilindro y se da en kg.
 - Los cilindros como los tanques estacionarios a través de los cuales se prestará el servicio público, deben estar en condiciones de operación que garanticen plenamente la seguridad de los usuarios, del personal que lo maniobra y de toda la comunidad en general.
3. **NO DISPONER DEL CILINDRO DE PROPIEDAD DE LA EMPRESA.**
4. **RECIBIR ÚNICAMENTE GLP EN CILINDROS MARCADOS DE GAS CAQUETA S.A E.S.P** y sólo puede entregar el cilindro marcado a la empresa propietaria.
5. **DENUNCIAR ANTE LAS AUTORIDADES COMPETENTES**, cualquier violación legal, que amenace:
 - La seguridad de la comunidad: como expendios ilegales, trasvases de gas entre cilindros.
 - La prestación del servicio en vehículos sin los logos de la empresa, puesto que estos deben llevar avisos claramente visibles de prevención y los precios vigentes de venta al público que estén autorizados.
6. **NO VACIAR, VENDER, ABANDONAR, VANDALIZAR O INTERFERIR DE CUALQUIER FORMA** con el cilindro de propiedad de GAS CAQUETA S.A E.S.P.
7. **SER RESPONSABLE POR EL USO SEGURO DEL CILINDRO DE PROPIEDAD DE GAS CAQUETA S.A E.S.P**, de acuerdos con las normas técnicas y de seguridad, entregadas
8. **INFORMAR INMEDIATAMENTE A GAS CAQUETA S.A E.S.P**, en caso de robo, pérdida o destrucción del cilindro