

Criterios Generales sobre Protección de los Derechos de los Usuarios.

El Contrato de Condiciones Uniformes de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. establece en su capítulo II los criterios generales sobre protección de los derechos de los Usuarios, así:

Las relaciones que surgen del presente contrato se desarrollarán dentro de los principios consagrados en la Ley 142 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997 y las que las modifiquen, adicionen o revoquen, siempre que no contradigan dichas leyes, con sujeción a los siguientes criterios generales.

1. De los Derechos y Garantías Mínimas. Los derechos y garantías consagrados en la Ley 142 de 1994, y en las normas de carácter general expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, y demás autoridades competentes, así como en las normas que las complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan, que consagren derechos a favor de los usuarios, constituyen el mínimo de derechos y garantías de los usuarios y no podrán ser vulnerados, ni desconocidos por ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. en la ejecución del presente contrato.

2. De acceso al servicio. Quienes de conformidad con las disposiciones legales puedan celebrar el contrato de servicios públicos, y se sujeten a las condiciones técnicas exigibles para la conexión al servicio. Tendrán derecho a recibir el servicio, sin perjuicio que ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. pueda acordar estipulaciones especiales con uno o algunos usuarios.

3. De libre elección del prestador del Servicio. Todo usuario tiene derecho a escoger el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes, según sus necesidades y requerimientos de suministro, al igual que al proveedor de bienes o servicios que no tengan relación directa con el objeto del contrato.

4. De Calidad y Seguridad del Servicio. ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., debe suministrar el servicio con calidad y seguridad, conforme a las condiciones técnicas y términos definidos en el presente contrato y no podrán ser inferiores a los determinados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG y por el respectivo reglamento técnico.

5. De Racionalidad. ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. velará porque el servicio se preste de manera racional, con estricta sujeción a las condiciones técnicas y de uso definidas para el servicio e igualmente desarrollará programas educativos tendientes a crear una cultura de uso razonable del servicio.

6. De Neutralidad. ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. dará un tratamiento igual a sus SUSCRIPTORES y/o usuarios, sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas de la prestación del servicio y/o las que consagre la ley.

7. De Buena Fe. -Tanto ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. como sus SUSCRIPTORES y/o usuarios deberán actuar en la ejecución del presente contrato con lealtad, rectitud y honestidad.

8. De Obligatoriedad del Contrato. El presente contrato es Ley para las partes. ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. está obligada no sólo a las disposiciones expresamente pactadas, sino también a las que emanan de la naturaleza del contrato, a las que de manera uniforme se apliquen a la prestación del servicio y a las que surjan de los reglamentos expedidos por los organismos competentes.

9. De no Abuso de posición Dominante. Según los artículos 11, 34 y 133 de la Ley 142 de 1994 ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. deberá abstenerse de abusar de su posición dominante, cuando tengan esa posición.

10. De no Abuso del Derecho. - Los derechos originados en razón del presente contrato, no podrán ser ejercidos con la intención de causar daño a la otra parte contratante, ni con un fin distinto al señalado por las normas.

11. De Información y Transparencia. -Los SUSCRIPTORES o usuarios podrán solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que realicen para la prestación del servicio público, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la Ley y se cumplan los requisitos y condiciones establecidas por la Superservicios de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 4, artículo 9 de la Ley 142 de 1994.

12. De Queja y Reclamo. ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. deberá atender, tramitar y solucionar en forma oportuna, las quejas, peticiones y recursos que sean presentados por los SUSCRIPTORES o usuarios.

13. De Facturación Oportuna. Los SUSCRIPTORES o usuarios tienen derecho a conocer oportunamente los valores que deban pagar en razón del suministro y los demás servicios inherentes que le sean prestados. Para estos efectos, en los contratos de servicios públicos se estipulará la forma como se entregarán las facturas. Las partes podrán acordar que el envío de la factura se efectúe por medios electrónicos.

14. De Obligatoriedad del pago. Los SUSCRIPTORES o usuarios pagarán en los términos definidos en la Ley y en el presente contrato, la factura del servicio presentada por ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. por la prestación del servicio.

15. De Participación. Los SUSCRIPTORES o usuarios podrán ejercer los mecanismos de participación en los términos previstos en la Ley 142 de 1994, 689 de 2001 y las normas que la desarrollen.

16. De Agilidad y Economía en los Trámites. ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. deberá abstenerse de imponer a los SUSCRIPTORES o usuarios trámites que de acuerdo con las normas vigentes estén prohibidos o que según

la naturaleza de la solicitud sean innecesarios, o exigirles documentos o requisitos que puedan verificar en sus archivos.

17. De Responsabilidad. Las partes en el presente contrato responderán por los daños e indemnizarán los perjuicios causados, de acuerdo con la Ley.

Puede ser consultado en el contrato de condiciones uniformes ubicado en el siguiente link <http://alcanosesp.com/t%C3%A9rminos-de-contrataci%C3%B3n>