

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE HOCOL

En cumplimiento de la Resolución CREG 080 de 2019 y la legislación vigente, Hocol S.A. ("**Hocol**"), en su calidad de productor – comercializador y vendedor de gas natural en el mercado primario de conformidad con la Resolución 114 de 2017 pone a disposición de los usuarios del servicio de gas natural 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.

I. Derechos de los usuarios

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

- a) 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**").
- b) Escoger libremente el prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
- c) Obtener los bienes y servicios ofrecidos en las condiciones de calidad que establece la regulación aplicable.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Recibir la facturación del servicio de gas natural de acuerdo con los parámetros y tiempos señalados por la ley o por la CREG.
- g) Solicitar la investigación de desviaciones significativas frente a consumos y/o prestaciones anteriores.
- h) Presentar las peticiones, quejas, reclamos y recursos pertinentes, para lo cual podrá radicarlas en físico en la dirección Carrera 7 No 113-43 piso 1 Torre Samsung Bogota o enviarlas por correo electrónico a la dirección: notificacionesjudiciales@hocol.com.co

- i) Recibir la compensación y/o indemnización correspondiente cuando exista alguna falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido en la regulación vigente.
- j) Recibir por parte de Hocol, en el territorio donde presta sus servicios, toda la información relacionada con las condiciones de los contratos que ofrece.
- k) Recibir la información referente a los productos y servicios ofrecidos por Hocol, de manera tal que sea posible la comparación entre las condiciones ofrecidas y las que pueden ser obtenidas en el mercado. Para este fin Hocol 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 Hocol en el futuro.
- l) Conocer todos los costos asociados a la prestación de un servicio o a la adquisición de un producto en particular aquellos que no se encuentran previstos en la regulación y que son necesarios para la adecuada prestación del servicio público. Los usuarios tienen derecho a conocer todos estos costos de forma detallada y desagregada previa la prestación del servicio o la adquisición del bien.
- m) 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.
- n) Conocer cuando Hocol 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.
- o) 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 Hocol que le informe los criterios objetivos y verificables que fueron considerados para la definición de las condiciones ofertadas.

II. Deberes de los usuarios

- a) Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio sin tener previo consentimiento de Hocol.
- b) Adquirir, entregar y mantener los medidores y demás instrumentos necesarios para medir los consumos y entregas de Gas Natural. Así mismo, es deber del usuario, a satisfacción de Hocol, 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 Hocol correspondientes a la entrega de Gas Natural, así como cualquier otro servicio que el usuario pueda contratar con Hocol.
- d) Dar preaviso a Hocol 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 Natural.
- f) Informar a Hocol 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.



i) MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE USUARIOS

Todas las actuaciones de Hocol desarrolladas en relación con la comercialización de Gas Natural 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 Hocol con sus usuarios están en consonancia con los derechos y garantías consagrados 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.

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 Hocol como potenciales usuarios. Así mismo, Hocol 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)