

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Las siguientes compañías pertenecientes al grupo empresarial CANACOL ENERGY Ltd: CANACOL ENERGY COLOMBIA S.A.S., identificada con el NIT 830.095.563-3, y CNE OIL & GAS S.A.S., identificada con el NIT 900.713.658-0, sus filiales, subsidiarias y sucursales (“las Compañías”), cuyo domicilio social se encuentra ubicado en la ciudad de Bogotá, D.C., han desarrollado la política incorporada en el presente documento.

Dando cumplimiento a la Resolución CREG 080 de 2019, así como a la legislación vigente, las Compañías, en su calidad de productoras y comercializadoras de gas natural en el mercado primario y de acuerdo con lo establecido en la Resolución 114 de 2017, ponen a disposición de los usuarios del servicio de gas natural, el presente documento que contiene sus derechos y deberes como suscriptores del servicio público de gas combustible.

I. Derechos de los usuarios

De conformidad con la legislación vigente, los usuarios del servicio de gas combustible en Colombia tienen los siguientes derechos:

- Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de los plazos y términos fijados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) para tales efectos.
- Escoger libremente el prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
- Obtener los bienes y servicios ofrecidos en las condiciones de calidad que establece la regulación aplicable.
- 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.
- 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.
- Recibir la facturación del servicio de gas natural de acuerdo con los parámetros y tiempos señalados por la ley o por la CREG.
- Solicitar la investigación de desviaciones significativas frente a consumos y/o prestaciones anteriores.
- Presentar las peticiones, quejas, reclamos y recursos a los que haya lugar. Los canales dispuestos por las Compañías para estos fines son: la dirección Cra. 7 # 113 – 45, Torre Teleport Oficina 1501, Bogotá o el correo electrónico notificacionesjudiciales@canacolenergy.com

- 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.
- Recibir por parte de las Compañías toda la información relacionada con las condiciones de los contratos que ofrece, en el territorio donde prestan sus servicios.
- Recibir la información referente a los productos y servicios ofrecidos por las Compañías, de manera que sea posible la comparación entre las condiciones ofrecidas y las que pueden ser obtenidas en el mercado. Para ello, las Compañías desarrollarán 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 las Compañías en el futuro.
- 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.
- 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.
- Conocer cuando las Compañías se encuentren inmersas en un conflicto de interés, así como la naturaleza de este y la forma en que este puede ser gestionado de manera adecuada.
- Recibir un tratamiento igual al de cualquier usuario que tenga características análogas. Para el ejercicio de este derecho, el usuario podrá requerir a las Compañías que le informe los criterios objetivos y verificables que fueron considerados para la definición de las condiciones ofertadas