



## **DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS y AGENTES DE CEPSA COLOMBIA S.A.**

En cumplimiento de la Resolución CREG 080 de 2019 y de cualquier norma que las modifique, sustituya o complemente, CEPSA COLOMBIA S.A., sucursal de sociedad extranjera (en adelante, "Cepsa"), en su calidad de Productor-Comercializador de gas natural en el mercado primario tal y como éste se define en la regulación vigente, 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 sobre sus derechos y deberes como agentes contratantes del servicio de suministro de gas natural:

### **1. Derechos de los usuarios y agentes**

En virtud de la legislación vigente y del rol productor comercializador de Cepsa, que interactúa comercialmente con agentes del mercado, los usuarios o agentes compradores de gas natural tienen derecho a:

- 1) Obtener de las empresas la medición del gas natural suministrado mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la Comisión de Regulación de Energía y Gas ("CREG").
- 2) Escoger libremente el prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
- 3) Obtener los bienes y servicios ofrecidos en las condiciones de calidad que establece la regulación aplicable.
- 4) 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.
- 5) Recibir la prestación de un servicio en forma continua y eficiente, y sin abuso de la posición dominante que la entidad prestadora pueda tener frente al usuario o terceros.



- 6) Recibir la facturación del servicio de gas natural de acuerdo con los parámetros y tiempos señalados por la ley, por la CREG y en las condiciones contractuales.
- 7) Solicitar la revisión de variaciones significativas frente a cantidades suministradas, de acuerdo con la regulación y las condiciones contractuales.
- 8) Presentar las peticiones, quejas, reclamos y recursos pertinentes, para lo cual podrá radicarlas en físico en la dirección Bogotá a la dirección: calle 113 No. 7-80 P. 9.
- 9) 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.
- 10) Recibir por parte de Cepsa toda la información relacionada con las condiciones de los contratos que ofrece.
- 11) Recibir la información referente a los productos y servicios ofrecidos por Cepsa, de manera tal que sea posible la comparación entre las condiciones ofrecidas y las que pueden ser obtenidas en el mercado. Para este fin, Cepsa 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 Cepsa en el futuro.
- 12) 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 el adecuado suministro de gas natural. Los usuarios y agentes tienen derecho a conocer todos estos costos de forma detallada y desagregada previa la prestación del servicio o la adquisición del bien.
- 13) 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 y agentes.
- 14) Conocer cuando Cepsa 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.
- 15) 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 Cepsa que le informe los criterios objetivos y verificables que fueron considerados para la definición de las condiciones ofertadas.

## **2. Deberes de los usuarios y agentes**

- 1) Abstenerse de realizar acciones que afecten el normal funcionamiento de las instalaciones o facilidades de Cepsa.
- 2) Mantener sus equipos y demás instrumentos necesarios para el recibo y entregas del gas natural de acuerdo con las normas técnicas y los compromisos contractuales adquiridos para ello. Así mismo, es deber del usuario, a satisfacción de Cepsa, reparar o reemplazar estos equipos e instrumentos cuando se establezca que su funcionamiento impide determinar de manera adecuada el suministro de gas natural.
- 3) Cumplir con las disposiciones que defina Cepsa por concepto de salud ocupacional, seguridad industrial y medio ambiente; las relacionadas con ingreso al campo Ramiriquí ubicado a 27 kilómetros de Yopal – Casanare y aquellas relacionadas con la manipulación sustancias peligrosas
- 4) Cumplir con el pago oportuno de las facturas enviadas por Cepsa correspondientes a la entrega de gas natural Cepsa.
- 5) Dar preaviso a Cepsa según las estipulaciones contractuales, en un término no inferior a lo pactado, en caso de querer terminar el vínculo contractual.
- 6) Dar uso eficiente al servicio público de gas natural en los términos de la regulación y los compromisos contractuales.
- 7) Informar a Cepsa cualquier irregularidad cometida por los operarios y/o contratistas de éste.
- 8) 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.
- 9) Las demás obligaciones contenidas en los contratos suscritos, sus anexos y las previstas en la regulación o la ley.

## **MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE USUARIOS Y AGENTES**

Todas las actuaciones de Cepsa desarrolladas en relación con la comercialización de Gas 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 Cepsa con sus usuarios, a partir de la comercialización de gas natural, 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 y aplicables a Cepsa, así como en las normas que las complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan, que consagren derechos en favor de los usuarios.
  
- b) **Libre acceso al servicio y a los bienes esenciales.** Aquellos sujetos que puedan celebrar contratos de suministro y se sujeten a las condiciones técnicas exigibles para la conexión a cada uno de éstos, serán considerados por Cepsa como potenciales usuarios o agentes. Así mismo, Cepsa 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 relacionados con el gas natural que comercializa Cepsa.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "G. Rodríguez", written over a faint circular stamp.

**Germán Rodríguez**  
Representante legal  
Cepsa Colombia S.A.