



# COMECO

Comercializadora Centro Oriente SA ESP

## DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

COMERCIALIZADORA CENTRO ORIENTE S.A. E.S.P. - COMECO, en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución CREG 080 de 2019, y con el objetivo de brindar a sus usuarios y/o suscriptores información veraz, suficiente, clara y oportuna, pone a su disposición el presente contenido informativo sobre los derechos y obligaciones que les asisten, así como sobre los mecanismos de protección previstos para la defensa de sus derechos.

### 1. DERECHOS Y GARANTÍAS DE LOS USUARIOS

#### Información y libre elección:

- Recibir información clara, completa y oportuna sobre la prestación del servicio de GLP.
- Elegir libremente el prestador del servicio y los proveedores de los bienes necesarios para su uso.

#### Medición y condiciones del servicio:

- Que el consumo sea medido de manera real mediante equipos adecuados.
- Solicitar bienes o servicios con la calidad y cantidad ofrecida.

#### Prestación del servicio:

- Recibir el servicio de GLP de manera continua, salvo situaciones excepcionales de orden técnico, económico, fuerza mayor o falta de suministro por parte del productor.

#### Seguridad y calidad:

- Recibir cilindros debidamente marcados, en buen estado y con dispositivos de seguridad que garanticen la integridad del gas y eviten fugas.
- Contar con información clara sobre las normas de seguridad para la correcta conexión del cilindro.

#### Comprobante y soporte del servicio:

- Recibir un comprobante de venta con información clara sobre la capacidad del cilindro, el valor del

servicio, la fecha de la entrega y los canales de atención y emergencias.

#### Área de cobertura:

- Acceder al servicio de GLP en los municipios de los departamentos del Tolima, tanto en zonas urbanas como rurales, de acuerdo con las rutas y el plan de operación de la empresa.

#### Peticiones, quejas y reclamos (PQR):

- Presentar peticiones, quejas o reclamos de forma verbal o escrita, indicando al menos el nombre e identificación.
- Recibir respuesta a las PQR dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.
- Que, en caso de no recibir respuesta dentro del plazo legal y salvo causa justificada, la solicitud se entienda resuelta de manera favorable al usuario.

### 2. DEBERES DE LOS USUARIOS

#### Uso exclusivo del servicio y de los cilindros:

- Utilizar el servicio de GLP únicamente para su uso autorizado, sin revender, prestar o facilitar el gas o los envases a terceros.
- No extraer GLP de los cilindros o tanque estacionario ni manipular su contenido.
- No entregar el cilindro a otras empresas distintas COMECO.
- No disponer del cilindro o tanque estacionario bajo ningún título ni realizar actos que puedan generar consecuencias legales o sancionatorias.

#### Instalaciones y seguridad:

- Construir y mantener en buen estado las instalaciones necesarias para la conexión del cilindro, de acuerdo con las normas técnicas vigentes.



# COMECO

Comercializadora Centro Oriente SA ESP

- Garantizar que la instalación, revisión y mantenimiento de la red interna sean realizados por personal debidamente certificado.
- Contar con una red interna adecuada que permita la correcta prestación del servicio de GLP.

### **Solicitud, facturación y pagos:**

- Solicitar el servicio de GLP conforme a las condiciones establecidas por la empresa.
- Exigir la entrega del producto solicitado junto con su correspondiente comprobante o factura.
- Revisar la información de la factura y pagarla oportunamente, verificando que coincida con el GLP efectivamente entregado.
- Pagar el valor correspondiente al depósito de garantía, destinado a asegurar el uso exclusivo del cilindro.

### **Cuidado y custodia del cilindro y/o tanque estacionario:**

- Mantener el cilindro en buen estado y velar por su integridad física y por la seguridad de su contenido.
- Informar de manera inmediata a la empresa en caso de pérdida, robo o destrucción del cilindro.
- Reportar a la empresa cualquier inconformidad sobre el estado del cilindro dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.

### **Acceso e información a la empresa:**

- Permitir el ingreso de la empresa al inmueble, previo aviso, para realizar labores de inspección, mantenimiento o reparación del cilindro, la instalación o la red interna.
- Informar oportunamente a la empresa cuando se presente un cambio de domicilio.

### **Cumplimiento normativo:**

- Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables al servicio de GLP, así

como con las condiciones establecidas en el contrato de prestación del servicio.

## **MECANISMOS PARA HACER EFECTIVOS LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS**

### **Peticiones, quejas y recursos (PQR):**

- Los usuarios pueden presentar peticiones, quejas o recursos ante la empresa en relación con la prestación del servicio o con el contrato.
- Estas solicitudes pueden presentarse de forma verbal o escrita, sin necesidad de abogado ni de formalidades especiales.
- La empresa cuenta con una oficina de atención de PQR, encargada de recibir, tramitar y responder todas las solicitudes relacionadas con el servicio. La oficina de PQR se encuentra localizada en la página web.
- Las PQR se pueden presentar a través de correo electrónico [pqrs@centrooriente.com](mailto:pqrs@centrooriente.com)

### **Recursos frente a decisiones de la empresa:**

- Los usuarios pueden solicitar la revisión de decisiones que afecten la prestación del servicio, como la facturación, suspensión, terminación o negativa del contrato.
- Para ello, pueden presentar recurso de reposición y, en los casos permitidos, recurso de apelación.
- El recurso de apelación se presenta ante la empresa y es remitido a la autoridad de control correspondiente.
- Los recursos deben presentarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación o conocimiento de la decisión.
- No es posible presentar reclamaciones sobre facturas con más de cinco (5) meses de haber sido expedidas.



# COMECO

Comercializadora Centro Oriente SA ESP

## **Pago y trámite de los recursos:**

- La empresa no puede exigir el pago total de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ella.
- Para presentar un recurso, el usuario debe acreditar el pago de los valores no discutidos o el promedio de consumo de los últimos cinco períodos.
- Mientras se resuelve el recurso presentado oportunamente, el servicio no podrá ser suspendido, cortado o terminado, salvo excepciones previstas para proteger el interés general o el servicio.

## **Plazos de respuesta y silencio administrativo positivo:**

- La empresa debe responder las peticiones, quejas o recursos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.
- Si la empresa no responde dentro de este plazo, y no existe causa justificada, la solicitud se entenderá resuelta de manera favorable al usuario.
- En estos casos, la empresa debe reconocer los efectos de esta decisión dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término.

## **Notificación y pruebas:**

- Las decisiones adoptadas frente a peticiones y recursos serán notificadas al usuario conforme a las normas vigentes.
- Cuando sea necesario practicar pruebas durante el trámite de un recurso, estas se realizarán dentro de los plazos legales, garantizando el derecho de defensa del usuario.

## **Acompañamiento al usuario:**

- Los usuarios pueden solicitar asesoría gratuita ante las personerías municipales para la presentación de peticiones, quejas o recursos relacionados con el servicio.

## **CANALES DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS**

El horario de atención es de lunes a sábado de 8am a 12.30pm y de 2pm a 6pm.

1. Línea de atención al cliente: Comunícate con nuestro teléfono de Servicio al Cliente +57 301 6340693 las 24 horas.
2. Sede administrativa: Contamos con una sede principal en Bogotá en la Carrera 7 #113-43, en donde está el equipo de soporte administrativo, comercial y técnico dispuesto para atender a los usuarios. El horario de trabajo es de lunes a viernes de 8.00 a.m. a 12.00 y de 2.00 pm a 5:00 p.m.
3. Servicio al cliente: Contamos con la línea de servicio al cliente +57 301 6340693.
4. Reportar emergencias: La línea de emergencia es de atención de 24 horas: +57 301 6340693
5. Presentación de PQRS: Si su interés es radicar una PQR, lo invitamos a remitirla por correo electrónico al [pqrs@centrooriente.com](mailto:pqrs@centrooriente.com) o al Correo físico: Carrera 7 #113-43, Bogotá.