

LAND COLOMBIA S.A.S. E.S.P.

NIT 901.875.197-5

DERECHOS Y DEBERES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO

El Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de gas licuado del petróleo (GLP) por red, suscrito entre LAND COLOMBIA S.A.S. E.S.P. y el usuario, reconoce los siguientes derechos y obligaciones (cláusulas 22 a 26 del CCU):

DERECHOS DEL SUSCRIPTOR O USUARIO

- Ser tratado dignamente y no ser discriminado por la Empresa.
- Al debido proceso y defensa, y a la libre elección del prestador del servicio.
- A que no se suspenda o corte el servicio mientras esté en firme la decisión de un recurso presentado.
- A la medición real de sus consumos y a no pagar más de un cargo fijo por equipo de medición.
- A obtener información completa, precisa y oportuna sobre la prestación del servicio y sobre el estado de sus trámites.
- A reclamar por el estrato o el uso asignado al inmueble cuando no correspondan a la realidad.
- A conocer las condiciones uniformes del contrato y a recibir copia gratuita cuando lo solicite.
- A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones o compensaciones por falla en el servicio (artículo 137, Ley 142 de 1994).
- A recibir la factura con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de pago.
- A presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos relativos al servicio.
- A que no se le suspenda el servicio ni se le cobre reconexión si demuestra que ya pagó el saldo en mora.
- A solicitar la revisión de las instalaciones internas ante la Empresa o ante un Organismo de Inspección Acreditado (ONAC).
- Los demás derechos contemplados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 y la regulación vigente.

OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

- Prestar el servicio de forma continua, con buena calidad, salvo fuerza mayor, caso fortuito o mantenimientos programados.
- Evitar privilegios o discriminaciones injustificadas frente a otros prestadores.
- Revisar periódicamente los equipos de medición y facturar con base en el consumo real.
- Reconectar o reinstalar el servicio una vez superadas las causas de suspensión o corte.
- Enviar la factura con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación a su vencimiento.
- Recibir, atender, tramitar y resolver las peticiones, quejas y recursos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.
- Informar con mínimo veinticuatro (24) horas de anticipación las suspensiones programadas del servicio.

LAND COLOMBIA S.A.S.E.S.P. NIT. 901875197-5

- Identificar debidamente a su personal autorizado para ingresar a los inmuebles a realizar revisiones o lecturas.
- Disponer y mantener una línea de atención de emergencias.
- Devolver al usuario los medidores y equipos retirados dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, salvo investigaciones en curso.
- Informar sobre las condiciones uniformes del servicio y disponer de copias del contrato.

OBLIGACIONES DEL SUScriptor, PROPIETARIO, USUARIO, POSEEDOR Y/O TENEDOR

- Dar uso eficiente y racional al servicio de GLP por red.
- Utilizar el servicio únicamente para el inmueble y la carga (capacidad) contratada.
- Cumplir las normas técnicas y de seguridad exigidas para el diseño, construcción y operación de las instalaciones internas.
- Atender y acatar las recomendaciones de seguridad de la Empresa en casos de suspensión y rehabilitación del servicio.
- Contratar la revisión periódica de las instalaciones internas y hacer llegar el Certificado de Conformidad respectivo.
- Contratar la ejecución de instalaciones internas únicamente con la Empresa o con firmas instaladoras certificadas y registradas.
- Permitir la revisión de los equipos de medida y facilitar el acceso al personal autorizado por la Empresa.
- Responder solidariamente por cualquier anomalía, fraude o adulteración en los equipos de medición.
- Solicitar autorización previa a la Empresa para cualquier cambio en el uso del servicio.
- Informar por escrito cualquier cambio de dirección o de propietario del inmueble.
- Las demás obligaciones establecidas en la Ley 142 de 1994 y en el Contrato de Condiciones Uniformes.

Nota: este resumen tiene fines informativos para el usuario. El texto completo y vinculante de derechos y obligaciones se encuentra en el Contrato de Condiciones Uniformes de LAND COLOMBIA S.A.S. E.S.P., disponible de manera gratuita en las oficinas de atención al usuario y en el portal web oficial de la Empresa.

MECANISMOS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS (Cláusulas 43 y 44 del CCU)

- Canales oficiales de peticiones, quejas y reclamos:
 - ✓ oficinas de atención Carrera 14 No 19 – 15 San Gil – Santander
 - ✓ portal web
 - ✓ canal escrito y/o chat virtual Línea 304 6206219
 - ✓ Horarios
Lunes – viernes 8 am - 12m / 2pm - 4pm
- Tiempo de respuesta: quince (15) días hábiles contados desde la radicación.
- Recursos: reposición ante LAND COLOMBIA S.A.S. E.S.P. y, en subsidio, apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

LAND COLOMBIA S.A.S.E.S.P. NIT. 901875197-5