

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE MC2 SAS ESP

En cumplimiento de la Resolución CREG 080 de 2019 y la legislación vigente, **MC2 SAS ESP** ("MC2"), en su calidad de comercializador y vendedor de gas natural en el mercado secundario 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.

1. Derechos de los usuarios:

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

- 1) 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).
- 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 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.
- 6) Recibir la facturación del servicio de gas natural de acuerdo con los parámetros y tiempos señalados por la ley o por la CREG.
- 7) Solicitar la investigación de desviaciones significativas frente a consumos y/o prestaciones anteriores.
- 8) Presentar las peticiones, quejas, reclamos y recursos pertinentes, para lo cual podrá radicarlas en físico en la dirección, Calle 67 No. 7-35, oficina 408, Bogotá D.C. o enviarlas por correo electrónico a la dirección info@mc2energia.com.
- 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 MC2 SAS ESP, en el territorio donde presta sus servicios, toda la información relacionada con las condiciones de los contratos que ofrece.
- 11) Recibir la información referente a los productos y servicios ofrecidos por MC2 SAS ESP, de manera tal que sea posible la comparación entre las condiciones ofrecidas y las que pueden ser obtenidas en el mercado. Para este fin MC2 SAS ESP 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 MC2 SAS ESP 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 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.
- 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.
- 14) Conocer cuando MC2 SAS ESP 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 MC2 SAS ESP que le informe los criterios objetivos y verificables que fueron considerados para la definición de las condiciones ofertadas.

2. Deberes de los usuarios:

- 1) Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio sin tener previo consentimiento de MC2 SAS ESP.
- 2) 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 MC2 SAS ESP, 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.
- 3) Cumplir con el pago oportuno de las facturas enviadas por MC2 SAS ESP correspondientes a la entrega de Gas Natural, así como cualquier otro servicio que el usuario pueda contratar con MC2 SAS ESP.
- 4) Dar preaviso a MC2 SAS ESP según las estipulaciones contractuales, en un término no inferior a lo pactado, en caso de querer terminar el vínculo contractual.
- 5) Dar uso eficiente al servicio público de Gas Natural.
- 6) Informar a MC2 SAS ESP cualquier irregularidad cometida por los operarios y/o contratistas de éste.
- 7) 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.
- 8) 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

Todas las actuaciones de MC2 SAS ESP desarrolladas con relación a 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 MC2 SAS ESP 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.

B. 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 MC2 SAS ESP como potenciales usuarios. Así mismo, MC2 SAS ESP 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.

Atentamente,



FRANCISCO J. BENDECK A.
Representante legal



CO18/8037

CO18/8038

CO18/8039