Derechos del usuario de GLP

Elegir el prestador del servicio cuando en tu región existan dos o más empresas que ofrezcan el mismo servicio.

Revisar que el producto adquirido cumpla con todos los protocolos de seguridad, peso y calidad ofrecida, además que el precio sea el correcto.

Exigir ser asistido por personal capacitado tanto en la instalación o mantenimiento del producto, como en los casos de emergencia.

Conocer que existen diferentes alternativas de abastecimiento, y canales de atención y venta.

Hacer solicitudes y reclamaciones, y éstas deberán ser atendidas de manera oportuna y efectiva.

Revisar la totalidad del contrato de prestación del servicio antes de firmarlo.

Obtener la devolución total del depósito de garantía del cilindro, en caso de hacer retorno de éste.

Tener información completa, precisa y oportuna sobre las actividades y operaciones directas o indirectas de la prestación del servicio, siempre y cuando no sea información reservada por ley.

Recibir una factura por consumo o demás servicios inherentes a la prestación del servicio.

Exigir que tu consumo sea medido con instrumentos tecnológicos y que el cobro corresponda a éste, cuando sea pertinente.

Comprar el producto en lugares autorizados y cancelar el valor y los demás cargos establecidos por la regulación.

Suministrar la información correcta y completa para recibir el producto. No olvides tratar con respeto al personal que atienda tus solicitudes.

Cumplir con los requisitos técnicos y de seguridad en las instalaciones. Igualmente, es importante que realices el pago oportuno de los productos o servicios entregados.

Entregar el cilindro a personas que hagan parte del distribuidor autorizado cuando lleguen a recogerlo en un vehículo o se lo entreguen a un expendio.

Pagar el depósito de garantía para el uso exclusivo del cilindro cuando la empresa lo requiera.

Cuidar y conservar el cilindro suministrado, ya que al terminar el contrato deberás devolverlo a la empresa en buenas condiciones.

Permitir que la empresa distribuidora inspeccione o repare el cilindro en caso de ser necesario.

Informar de manera rápida en caso de robo, pérdida o destrucción del cilindro. Asegúrate que la empresa que presta el servicio, esté legalmente constituida e inscrita ante la SSPD[1] y la CREG2.

Evitar vender, vaciar, abandonar, o trasvasar de cualquier forma el cilindro. Si algo sucede con la integridad de éste, informa inmediatamente a la empresa distribuidora.

Utilizar el cilindro únicamente para el servicio público domiciliario de GLP y seguir todas las recomendaciones y normas técnicas dadas por el distribuidor. En caso de cualquier queja o anomalía del cilindro tienes 7 días para comunicarlo después de recibirlo.

Para nuestra compañía es muy importante que tengas claro tus derechos y deberes como usuario.

Para más información visítanos en nuestra página web

www.gazclc.com

Línea nacional 01 8000 97 5757

WhatsApp 320 390 4060

Teléfono 310 315 7215

*Los demás derechos y obligaciones que apliquen de conformidad con la Ley.

1SSPD: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
2CREG: Comisión de Regulación de Energía y Gas.