



## **DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LEWIS ENERGY COLOMBIA INC**

En cumplimiento de la Resolución CREG 080 de 2019 y la legislación vigente, Lewis Energy Colombia Inc. (“LEWIS”), en su calidad de productor – comercializador y vendedor de gas natural en el mercado primario 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.

- **Derechos de los usuarios**

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

- 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”).
- Escoger libremente el prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
- Obtener los bienes y servicios ofrecidos en las condiciones de calidad que establece la regulación aplicable.
- 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 confidencial o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- 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.
- Presentar las peticiones, quejas y reclamos pertinentes a través del formulario de captura disponible en <http://lewisenergycolombia.co/>



- Recibir por parte de LEWIS, en el territorio donde presta sus servicios, toda la información relacionada con las condiciones de los contratos que ofrece, siempre y cuando estos no estén clasificados como confidenciales o que contengan información reservada.
- Recibir la información referente a los productos y servicios ofrecidos por LEWIS, de manera tal que sea posible la comparación entre las condiciones ofrecidas y las que pueden ser obtenidas en el mercado.
- 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.
- Conocer los procedimientos que aseguran que se llevó a cabo una debida diligencia en la gestión de compra de capacidad de transporte de gas combustible.
- 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.
- Conocer cuando LEWIS 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.
- 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 LEWIS que le informe los criterios objetivos y verificables que fueron considerados para la definición de las condiciones ofertadas.
- Conocer los mecanismos establecidos por LEWIS para la defensa de sus derechos.



- **Deberes de los usuarios**

- Cumplir con el pago oportuno de las facturas enviadas por LEWIS correspondientes a los contratos de suministro de Gas Natural, así como cualquier otro servicio que el usuario pueda contratar con LEWIS.
- Dar preaviso a LEWIS según las estipulaciones contractuales, en un término no inferior a lo pactado, en caso de querer terminar el vínculo contractual.
- Dar uso eficiente al servicio público de Gas Natural.
- Informar a LEWIS cualquier irregularidad cometida por los operarios y/o contratistas de éste.

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

Todas las actuaciones de LEWIS desarrolladas en relación con la comercialización de Gas Natural están guiadas por el cumplimiento de los criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios, a saber:

**Derechos y Garantías Mínimas.** Todas las relaciones jurídicas celebradas por LEWIS 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.

- **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 LEWIS como potenciales usuarios. Así mismo, LEWIS 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, que encuentra en este sitio.
- **De libre elección del prestador del servicio.** LEWIS reconoce y entiende que todos los usuarios tienen derecho a escoger el prestador del servicio de comercialización de Gas Natural dentro de las alternativas existentes en concordancia con sus necesidades de suministro. Con el propósito de materializar este derecho y para consultar todos los aspectos relacionados con el cambio de prestador, por favor consultar el Procedimiento de Cambio de Comercializador, que encuentra en este sitio.