CIRCULAR EXTERNA NO. 20201000000034 DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

1. ENERGÍA ELÉCTRICA

1.1 PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL ACCESO A LA ENERGÍA ELÉCTRICA DEL PRODUCTOR MARGINAL

1.1.1 NORMAS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL ACCESO A LA ENERGÍA ELÉCTRICA DEL PRODUCTOR MARGINAL

Ley 142 de 1994, artículo 14
http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30019356

Resolución CREG 024 de 2015:
http://apolo.creg.gov.co/Publicac.nsf/1c09d18d2d5ffb5b05256eee00709c02/67513914c35 d6b8c05257e2d007cf0b0/$FILE/Creg024-2015.pdf

1.1.2 FORMULARIOS NECESARIOS PARA ADELANTAR EL PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL ACCESO A LA ENERGÍA ELÉCTRICA DEL PRODUCTOR MARGINAL

Proceso de registro de contrapartes comerciales de Ecopetrol – Onboarding

1.2 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN EL PROCEDIMIENTO (TRÁMITE) RELACIONADO CON EL ACCESO A LA ENERGÍA ELÉCTRICA POR PARTE DE UN VINCULADO ECONÓMICO Y PROCEDIMIENTO QUE SIGUE ECOPETROL S.A. PARA LA TOMA DE DECISIONES RELACIONADAS CON EL ACCESO A LA ENERGÍA ELÉCTRICA DE UN VINCULADO ECONÓMICO

- Recibo de manifestación de interés y revisión calidad Vinculado Económico desde la legislación comercial y tributaria.
- Las compañías interesadas (Vinculados Económicos) en comprar energía como Productor Marginal, deberán remitir al ejecutivo de cuenta/profesional de relacionamiento de la Gerencia Comercial respectiva, la siguiente documentación:
    - Fotocopia del RUT.
    - Certificado de Cámara de Comercio no mayor a 30 días.
    - Copia de la cedula de ciudadanía del Representante Legal ampliada al 150%.
    - Certificación bancaria cuya fecha de expedición no sea mayor a 30 días. Si corresponde a un Proveedor, deberá indicar el nombre y país del banco, el número de cuenta, y el código de validación ABA/SWIFT/IBAN de la cuenta bancaria.
    - Formato Registro Cliente Nacional (T&I-F-037).
    - Información para análisis de riesgo reputacional.
    - Los demás que se consideren necesarios para actualizar información.
- Concepto sobre cumplimiento de normatividad relacionada con Precios de Transferencia.
- Revisión, negociación y suscripción de contrato de energía de Productor Marginal.

1.2.1 COSTOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL ACCESO A LA ENERGÍA ELÉCTRICA QUE DEBEN ASUMIR LOS VINCULADOS ECONÓMICOS

No hay ningún costo asociado al acceso a la energía eléctrica que deba asumir el Productor Marginal.

1.2.2 MECANISMOS DE PRESENTACIÓN DIRECTA DE SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO (CORREO ELECTRÓNICO, CANALES PRESENCIALES Y SOLICITUDES ESCRITAS, ETC), JUNTO CON LOS PROCEDIMIENTOS Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA PARA ATENDERLAS.

- Servicios de Información al Ciudadano https://www.ecopetrol.com.co/wps/portal/Home/es/AtencionCiudadano
- Atención de Grupos de Interés https://www.ecopetrol.com.co/wps/portal/Home/es/AtencionCiudadano

CON EL PROPÓSITO DE AFIANZAR NUESTRA CULTURA DE ATENCIÓN AL CLIENTE, CUALQUIER DUDA, SUGERENCIA O RECLAMO QUE ESTÉ RELACIONADA CON LA PRESTACIÓN DE LA ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA DE COMERCIALIZACIÓN DE GAS COMBUSTIBLE O VENTA DE ENERGÍA ELÉCTRICA A SUS VINCULADOS ECONÓMICOS COMO PRODUCTOR MARGINAL, PUEDE DIRIGIRLA A: participacion.ciudadana@ecopetrol.com.co. TELÉFONO: (57) 3103158600.

1.3 PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL CAMBIO DE PRESTADOR DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA POR PARTE DE LOS USUARIOS O EMPRESAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

NORMAS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL CAMBIO DE PROVEEDOR COMO PRODUCTOR MARGINAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

EN CONTRATOS SUSCRITOS CON VINCULADOS ECONÓMICOS, SE PACTAN DE MUTUO ACUERDO LAS CAUSALES DE TERMINACIÓN DE LOS MISMOS Y DE CESIÓN DE LA POSICIÓN CONTRACTUAL SIEMPRE QUE SE CUMPLA LA NORMATIVA RESPECTO A LA CONDICIÓN DE PRODUCTOR MARGINAL.

1.3.1 FORMULARIOS, COSTOS, PROTOCOLO O PROCEDIMIENTOS PARA ADELANTAR EL PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL CAMBIO DE PROVEEDOR COMO PRODUCTOR MARGINAL

No hay formularios ni ningún costo asociado al cambio de proveedor de energía eléctrica como Productor Marginal.

Los protocolos o procedimientos aplicables son los pactados de mutuo acuerdo en caso de acaecimiento de las causales de terminación en los contratos de Productor Marginal.

2 . GAS COMBUSTIBLE – GAS NATURAL

2.1 PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL ACCESO AL GAS COMBUSTIBE – GAS NATURAL POR PARTE DE USUARIOS O EMPRESAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE GAS COMBUSTIBLE – GAS NATURAL

2.1.1 NORMAS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL ACCESO AL GAS COMBUSTIBLE – GAS NATURAL POR PARTE DE USUARIOS O EMPRESAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE GAS COMBUSTIBLE – GAS NATURAL

Ley 142 de 1994
http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30019356

Decreto 1073 de 2015
http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30020048

Resolución GREG 071 de 1999
https://gestornormativo.creg.gov.co/gestor/entorno/docs/resolucion_creg_0071_1999.htm

Resolución CREG 186 de 2020
https://gestornormativo.creg.gov.co/gestor/entorno/docs/resolucion_creg_0186_2020.htm

Resolución 102 009 de 2024
https://gestornormativo.creg.gov.co/gestor/entorno/docs/resolucion_creg_102-9_2024.htm

2.1.2 FORMULARIOS NECESARIOS PARA ADELANTAR EL PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL ACCESO AL GAS COMBUSTIBLE – GAS NATURAL POR PARTE DE USUARIOS O EMPRESAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE GAS COMBUSTIBLE – GAS NATURAL

Proceso de registro de contrapartes comerciales de Ecopetrol – Onboarding

2.1.3 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN EL PROCEDIMIENTO (TRÁMITE) RELACIONADO CON EL ACCESO AL GAS COMBUSTIBLE – GAS NATURAL POR PARTE DE USUARIOS O EMPRESAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE GAS COMBUSTIBLE – GAS NATURAL

Ecopetrol S.A., en su condición de productor comercializador vende gas natural (con entrega al comprador en el campo, en un punto de entrada al Sistema Nacional de Transporte de gas (SNT), o en un punto del SNT que corresponda al sitio de inicio o terminación de alguno de los tramos de gasoductos definidos para efectos tarifarios) en el mercado primario exclusivamente a comercializadores y usuarios no regulados a través de los mecanismos establecidos en el Capítulo IV de la Resolución 186 de 2020; y en su condición de Usuario No Regulado participa del mercado secundario negociando los

contratos de suministro en su condición de vendedor exclusivamente a comercializadores, comercializadores de gas importado y productores comercializadores, en los términos del Título IV de la Resolución 186 de 2020.

Los contratos de suministro con Interrupciones se comercializan en los términos dispuestos en el Título V de la Resolución 186 de 2020.

Para adquirir gas natural de Ecopetrol disponible para la venta, el interesado debe estar:

- Estar constituido legalmente y habilitado para comprar gas natural en Colombia de conformidad con la normativa aplicable.
- Estar registrado en el Gestor del Mercado de Gas Natural, en caso de ser exigido.
- Fotocopia del RUT.
- Certificado de Cámara de Comercio no mayor a 30 días.
- Copia de la cedula de ciudadanía del Representante Legal ampliada al 150%.
- Certificación bancaria cuya fecha de expedición no sea mayor a 30 días. Si corresponde a un Proveedor, deberá indicar el nombre y país del banco, el número de cuenta, y el código de validación ABA/SWIFT/IBAN de la cuenta bancaria.
- Formato Registro Cliente Nacional (T&I-F-037).
- Certificación de aplicación de la declaración de prevención de lavado de activos y de financiación del terrorismo y de normativa sobre obligaciones de cumplimiento ética y transparencia, según requerimientos para el Grupo Empresarial.
- Información para análisis de riesgo reputacional.
- Los demás requisitos que se consideren necesarios para actualizar información y acceder al gas natural disponible.

2.1.4 COSTOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL ACCESO AL GAS COMBUSTIBLE – GAS NATURAL QUE DEBEN ASUMIR LOS USUARIOS O EMPRESAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE GAS COMBUSTIBLE – GAS NATURAL

No existen costos asociados al procedimiento relacionado con el acceso al gas combustible – gas natural que deban asumir los usuarios o empresas del servicio público de gas combustible – gas natural.

2.1.5 PROCEDIMIENTO QUE SIGUE ECOPETROL S.A. PARA LA TOMA DE DECISIONES RELACIONADAS CON EL ACCESO AL GAS COMBUSTIBLE – GAS NATURAL POR PARTE DE USUARIOS O EMPRESAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE GAS COMBUSTIBLE – GAS NATURAL

Ecopetrol cumple los procedimientos establecidos por la normatividad vigente.

2.2 PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL CAMBIO DE PRESTADOR DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBE – GAS NATURAL POR PARTE DE LOS USUARIOS O EMPRESAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE GAS COMBUSTIBLE - GAS NATURAL

Al ser Ecopetrol Productor – Comercializador, no existe un procedimiento reglado para el

cambio de prestador de servicio público domiciliario, pues dicha obligación radica en los prestadores del servicio gas natural. No obstante, en los contratos suscritos se pactan de mutuo acuerdo las causales de terminación de los mismos y la cláusula de cesión de posición contractual

NORMAS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL CAMBIO DE PRESTADOR DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE – GAS NATURAL POR PARTE DE LOS USUARIOS O EMPRESAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS GAS COMBUSTIBLE – GAS NATURAL

Resolución CREG 186 de 2020
https://gestornormativo.creg.gov.co/gestor/entorno/docs/resolucion_creg_0186_2020.htm

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 9.2 de la Resolución CREG 080 de 2019, en el cual se exige la publicación del procedimiento de cambio de comercializador, así como de lo establecido en el numeral 9.2 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, el cual establece que es uno de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios:

> *"La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización."*

Ecopetrol S.A se permite informar que en el mercado primario de suministro de gas natural los compradores del gas ofrecido pueden dar por terminado sus contratos de conformidad con los procedimientos que los mismos establecen de mutuo acuerdo, en atención al esquema de negociaciones directas.

3. GAS COMBUSTIBLE – GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP)

3.1 PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL ACCESO AL GAS COMBUTIBLE – GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP) POR PARTE DE USUARIOS O EMPRESAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE GAS COMBUSTIBLE – GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP)

3.1.1 NORMAS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL ACCESO AL GAS COMBUSTIBLE – GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP) POR PARTE DE USUARIOS O EMPRESAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE GAS COMBUSTIBLE – GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP)

Ecopetrol lleva a cabo la comercialización de GLP, conforme al reglamento contenido en la Resolución CREG 053 de 2011, mediante la realización de Ofertas Públicas de Cantidades (OPC). El reglamento puede ser consultado en el siguiente vínculo:
https://gestornormativo.creg.gov.co/gestor/entorno/docs/resolucion_creg_0053_2011.htm

3.1.2 FORMULARIOS NECESARIOS PARA ADELANTAR EL PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL ACCESO AL GAS COMBUSTIBLE – GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP) POR PARTE DE USUARIOS O EMPRESAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE GAS COMBUSTIBLE – GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP)

Proceso de registro de contrapartes comerciales de Ecopetrol – Onboarding

3.1.3 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN EL PROCEDIMIENTO (TRÁMITE) RELACIONADO CON EL ACCESO AL GAS COMBUSTIBLE – GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP) POR PARTE DE USUARIOS O EMPRESAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE GAS COMBUSTIBLE – GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP)

La realización de Oferta Pública de Cantidades y suscripción de los contratos de entrega de GLP implica como mínimo los siguientes pasos:

RONDA INICIAL:

Definición Cantidades para la Oferta Pública de Cantidades (OPC) correspondiente.

Comunicación a la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) con volúmenes y solicitud de zonas de influencia.
Preparar los documentos de la OPC (documentos, revisiones internas).

Generar códigos para la participación de nuevos clientes. La participación se realiza a través de formulario de Microsoft forms para recepción ofertas.
Publicación de la OPC en la página de ECOPETROL en el siguiente enlace:

https://www.ecopetrol.com.co/wps/portal/Home/multisitios/comercial/es/sondeosyofertas/ofertas-informacion-comercial/glp

Envío de comunicaciones a la Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios (SSPD) y Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) con la información de la OPC.

Reunión con los clientes interesados en participar en la OPC. Respuesta a inquietudes y preguntas clientes.

Gestionar con MME cantidades de compra contratadas con terceros, para la verificación de la capacidad de compra.

Presentación documental de ofertas por parte de los clientes.

Verificación de reportes SUI, para consolidar y analizar demanda, para poder realizar la verificación de la capacidad de compra.

Consolidación y revisión de documentación necesaria para la participación de los clientes en la OPC.

Presentación de oferta de cantidades por parte de los clientes. Consolidación y revisión de cantidades ofertadas por los clientes.

Descarga de información para suscripción contratos (Boletín responsables fiscales, etc.) Procesamiento y asignación OPC.

Definición de Cantidades para segunda ronda (En caso de que aplique). Publicación de asignación de cantidades a los clientes.

Suscripción de contratos.

SEGUNDA RONDA:

En caso de que deba desarrollarse segunda ronda de asignación de cantidades. Preparar documentos de la oferta OPC en segunda Ronda (documentos, revisiones internas).

Publicación de OPC en segunda Ronda. Respuesta a inquietudes y preguntas clientes. Presentación ofertas de los clientes para Segunda Ronda. Consolidación y revisión de documentación presentada por los clientes. Consolidación y revisión de cantidades ofertadas por los clientes.

Procesamiento y asignación de las cantidades ofertadas en segunda ronda.

Publicación asignación clientes. Suscripción de contratos Segunda Ronda.

3.1.4 COSTOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL ACCESO AL GAS COMBUSTIBLE – GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP) QUE DEBEN ASUMIR LOS USUARIOS O EMPRESAS DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE – GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP)

Las fuentes declaradas por Ecopetrol, corresponden a fuentes con precio regulado cuyo monto es definido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) o por la aplicación de las fórmulas tarifarias establecidas por la CREG.
Los precios pueden ser consultados en el siguiente link

https://www.ecopetrol.com.co/wps/portal/Home/multisitios/comercial/es/precios/precios- vigentes/precios-vigentes

3.1.5 PROCEDIMIENTO QUE SIGUE ECOPETROL S.A. PARA LA TOMA DE DECISIONES RELACIONADAS CON EL PROCEDIMIENTO DE ACCESO AL GAS COMBUSTIBLE – GAS LICUADO DEL PETRÓLEO POR PARTE DE USUARIOS O EMPRESAS DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE – GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP)

Ecopetrol cumple los procedimientos establecidos por la normatividad vigente.

3.2 PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL CAMBIO DE PRESTADOR DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBE – GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP) POR PARTE DE LOS USUARIOS O EMPRESAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE GAS COMBUSTIBLE - GAS

LICUADO DEL PETRÓLEO – GLP

3.2.1 NORMAS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL CAMBIO DE PRESTADOR DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE – GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP) POR PARTE DE LOS USUARIOS O EMPRESAS DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE – GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP)

De acuerdo al rol de comercializador mayorista que desempeña ECOPETROL en el mercado regulado de GLP, no está definido un procedimiento para el cambio de prestador; sin embargo los contratos suscritos tienen una duración limitada en la regulación de máximo seis meses y a su vez estos contratos cuentan con una cláusula de cesión de volúmenes, en la cual se establece la posibilidad de que El COMPRADOR pueda ceder total o parcialmente el Contrato a otro cliente de ECOPETROL que haya participado en la Oferta Pública de Cantidades (OPC), previa autorización escrita de ECOPETROL.

3.2.2 FORMULARIOS NECESARIOS PARA ADELANTAR EL PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL CAMBIO DE PRESTADOR DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE – GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP) POR PARTE DE LOS USUARIOS O EMPRESAS DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE – GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP)

Para la aplicación de la cláusula de cesión, se deberá remitir a ECOPETROL:

Documento suscrito en el que conste las condiciones de la cesión. Se debe tener en cuenta que el cesionario autorizado debe contar con la suficiente capacidad financiera, técnica, jurídica y administrativa para asumir todas las responsabilidades y obligaciones establecidas en cabeza del COMPRADOR y esta exigencia debe quedar claramente estipulada en el documento en el cual conste la cesión.

Certificados de existencia y representación legal de las compañías que suscriben la cesión.

3.2.3 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN EL PROCEDIMIENTO (TRÁMITE) RELACIONADO CON EL CAMBIO DE PRESTADOR DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE – GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP) POR PARTE DE LOS USUARIOS O EMPRESAS DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE – GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP)

Frente a la solicitud de cesión que realice el COMPRADOR, ECOPETROL tendrá cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha del envío de la solicitud vía correo electrónico para comunicar por escrito su decisión al COMPRADOR.

Si transcurre este lapso sin que hubiere pronunciamiento expreso, se entenderá que se ha autorizado la correspondiente cesión.

La cesión sólo se hará efectiva a partir de la aprobación por parte de ECOPETROL.

En el caso que ECOPETROL decida no autorizar una cesión, lo informará oportunamente.

La cesión no afectará, limitará ni eliminará los derechos y facultades de ECOPETROL conforme al Contrato.

3.2.4 COSTOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO RELACIONADO CON EL CAMBIO DE PRESTADOR DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE – GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP) QUE DEBEN ASUMIR LOS USUARIOS O EMPRESAS DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS COMBUSTIBLE – GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP)

La solicitud de cesión no genera costos para el COMPRADOR.

4. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE ECOPETROL (GAS COMBUSTIBLE)

En cumplimiento de la Resolución CREG 080 de 2019 y la legislación vigente, Ecopetrol S.A. ("Ecopetrol"), en su calidad de productor – comercializador y vendedor de gas natural en el mercado primario de conformidad con la Resolución 186 de 2020 y en calidad de comercializador mayorista de GLP pone a disposición de los usuarios del servicio de gas combustible 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.

4.1 DERECHOS DE LOS USUARIOS

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

a) Escoger libremente el prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.

b) 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.

c) Recibir la información referente a los productos y servicios ofrecidos por Ecopetrol, de manera tal que sea posible la comparación entre las condiciones ofrecidas y las que pueden ser obtenidas en el mercado. Para este fin Ecopetrol 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 Ecopetrol en el futuro.

d) Recibir por parte de Ecopetrol, en el territorio donde presta sus servicios, toda la

información relacionada con las condiciones de los contratos que ofrece.

e) Suscribir Contratos de Suministro en condiciones que garanticen la confiabilidad, oportunidad y calidad del producto previstas en la regulación, que no contengan cláusulas de abuso de posición dominante como las indicadas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994.

f) Obtener los bienes y servicios ofrecidos en las condiciones de calidad que establece la regulación aplicable y de conformidad con las condiciones pactadas en los Contratos de Suministro.

g) Conocer el precio del bien o servicio al que el usuario desea acceder o adquirir.

h) 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.

i) 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").

j) Recibir la facturación del servicio de gas natural de acuerdo con los parámetros y tiempos señalados por la ley o por la CREG.

k) Solicitar la investigación de desviaciones significativas frente a consumos y/o prestaciones anteriores.

l) Presentar las peticiones, quejas, reclamos y recursos pertinentes, para lo cual puede dirigirla a participacion.ciudadana@ecopetrol.com.co. Teléfono: 57+310 315 8600.

m) Recibir la compensación y/o indemnización correspondiente cuando exista alguna falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido en los respectivos contratos y en la regulación vigente.

n) 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.

o) Conocer cuando Ecopetrol 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.

p) 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 Ecopetrol que le informe los criterios objetivos y verificables que fueron considerados para la definición de las condiciones ofertadas.

4.2 DEBERES DE LOS USUARIOS

a) Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio sin tener previo consentimiento de Ecopetrol.

b) Adquirir, entregar y mantener los medidores y demás instrumentos necesarios para medir los consumos y entregas de Gas Combustible. Así mismo, es deber del usuario, a satisfacción de Ecopetrol, 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.

c) Cumplir con el pago oportuno de las facturas enviadas por Ecopetrol correspondientes a la entrega de Gas Combustible, así como cualquier otro servicio que el usuario pueda contratar con Ecopetrol.

d) Dar preaviso a Ecopetrol según las estipulaciones contractuales, en un término no inferior a lo pactado, en caso de querer terminar el vínculo contractual.

e) Dar uso eficiente al servicio público de Gas Combustible.

f) Informar a Ecopetrol cualquier irregularidad cometida por los operarios y/o contratistas de éste.

g) 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.

h) Las demás obligaciones contenidas en los contratos suscritos, sus anexos y las previstas en la regulación o la ley.

4.3 MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE USUARIOS

Todas las actuaciones de Ecopetrol desarrolladas en relación con la comercialización de Gas Combustible 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 ECOPETROL CON SUS USUARIOS ESTÁN EN CONSONANCIA CON LOS DERECHOS Y GARANTÍAS CONSAGRADAS 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 ECOPETROL COMO POTENCIALES USUARIOS. ASÍ MISMO, ECOPETROL GARANTIZA EL LIBR E 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. (VER PROCEDIMIENTO DE ACCESO A BIENES ESENCIALE S)