

**DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y AGENTES DE GRAN TIERRA  
ENERGY COLOMBIA, LLC SUCURSAL**

En cumplimiento de la Resolución CREG 080 de 2019 y de cualquier norma que la modifique, sustituya o complemente, GRAN TIERRA ENERGY COLOMBIA, LLC SUCURSAL (en adelante “Gran Tierra”), sucursal de sociedad extranjera, en su calidad de Productor-Comercializador de gas natural en el mercado primario, pone a disposición de los usuarios del servicio de gas natural, el presente documento, que tiene por objeto brindar a sus usuarios aquella información relacionada con los derechos y obligaciones de los agentes contratantes del servicio de suministro de gas:

**1. Derechos de los usuarios y agentes**

- Obtener de las empresas la medición del gas natural suministrado 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 calidad y cantidad conforme a las condiciones técnicas y términos definidos en el contrato, aquellos términos y condiciones y no podrán ser inferiores a los determinados por la regulación aplicable.
- Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para el suministro de gas natural, 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.
- Recibir la prestación de un servicio que se preste en forma continua y eficiente, y sin abuso de la posición dominante que se pueda tener frente al usuario o frente a los demás agentes.
- Recibir la facturación del servicio, en virtud del contrato de suministro de gas natural de acuerdo con los parámetros y tiempos señalados en la Ley, la regulación y las condiciones contractuales.
- Solicitar la revisión de variaciones significativas frente a cantidades suministradas, de acuerdo con la regulación y las condiciones contractuales.
- Presentar las peticiones, quejas, reclamos y recursos pertinentes, para lo cual podrá radicarlas en físico en la oficina de Gran Tierra en Bogotá D.C., edificio AR-Calle 113 No. 7-80 Piso 17 o a través de correo electrónico en la dirección

[teescuchacolombia@grantierra.com](mailto:teescuchacolombia@grantierra.com), en donde se debe especificar como mínimo: nombre completo del Peticionario, datos para fácil ubicación (No. móvil o fijo, correo electrónico, dirección de domicilio), alcance claro y concreto de las peticiones, quejas y reclamos, soportes o evidencias adjuntas en el correo.

- Recibir la compensación y/o indemnización correspondiente cuando exista alguna falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido en la regulación aplicable.

Recibir por parte de Gran Tierra toda la información relacionada con las condiciones de los contratos que ofrece

- Recibir la información referente a sus productos y servicios ofrecidos, 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 elementos que constituyen la política que lleva la consolidación de una cultura de atención y respeto de los derechos de los usuarios y agentes.
- Conocer cuando Gran Tierra 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 de otro usuario que tenga características análogas. Para el ejercicio de este derecho el usuario podrá requerir a Gran Tierra que le informe los criterios objetivos y verificables que fueron considerados para la definición de las condiciones ofertadas.
- Conocer las actualizaciones periódicas de los procedimientos de acceso al gas natural.
- Conocer los mecanismos establecidos por Gran Tierra para la defensa de sus derechos.

## **2. Obligaciones de los usuarios y agentes**

- Cumplir con los procedimientos y criterios definidos en el Manual del Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del terrorismo SAGRLAFT.

- Abstenerse de realizar acciones que afecten el normal funcionamiento de las instalaciones o facilidades de Gran Tierra.
- Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio sin tener previo consentimiento de Gran Tierra (en caso de que aplique)
- 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 Gran Tierra, 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.
- Ser responsable frente al Gran Tierra por todos los daños que causen en desarrollo del suministro instrumentado por medio del Contrato, después de la Entrega del gas natural en el Punto de Entrega.
- Ser responsable de la obtención, de manera directa o a través de terceros, de todos los permisos, licencias y/o autorizaciones a que haya lugar y del mantenimiento de los vehículos y unidades de almacenamiento y del transporte del gas natural.
- Cumplir con las disposiciones que defina Gran Tierra por concepto de salud ocupacional, seguridad industrial y medio ambiente; las relacionadas con ingreso al campo.
- Dar uso racional, eficiente y seguro al servicio público de gas natural.
- Cumplir con las disposiciones del código de conducta y ética empresarial de Gran Tierra.
- Cumplir con el pago oportuno de las facturas enviadas por Gran Tierra correspondientes a la entrega de gas natural, así como cualquier otro servicio que el usuario pueda contratar con Gran Tierra.
- Dar preaviso a Gran Tierra, según las estipulaciones contractuales, en un término no inferior a lo pactado, en caso de querer terminar el vínculo contractual.
- Informar a Gran Tierra cualquier irregularidad cometida por los operarios y/o contratistas. En canal destinado para tal fin es:  
<https://www.grantierra.com/operations/te-escucha>
- Las demás obligaciones contenidas en los contratos suscritos, los anexos y las previstas en la regulación o la ley.

## MECANISMOS DE PROTECCION DE LOS USUARIOS

El usuario tendrá derecho a presentar peticiones, quejas, o recursos a Gran Tierra, acorde con lo dispuesto por la Ley 142 de 1994. Gran Tierra cuenta en su página web principal [www.grantierra.com](http://www.grantierra.com) con un espacio en donde se encuentra toda la información relacionada para atención a las solicitudes, quejas y reclamos. Se puede acceder al mismo a través del siguiente link:

<https://www.grantierra.com/operations/te-escucha>

Adicionalmente, todas las actuaciones de Gran Tierra 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 Gran Tierra 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 Gran Tierra como potenciales usuarios. Así mismo, Gran Tierra 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.

De libre elección del prestador del servicio. Gran Tierra 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.

Código de Ética y Conducta. Gran Tierra cuenta con un Código de Ética y Conducta, que define los estándares de comportamiento esperados por la organización y guían el proceder de Gran Tierra bajo los principios éticos de integridad, responsabilidad, respeto y compromiso con la vida. Este manual aplica para todas las personas naturales o jurídicas que tengan cualquier relación con este, incluyendo a beneficiarios, accionistas, contratistas, proveedores, agentes, socios, clientes, aliados, oferentes, además del personal y firmas que los contratistas vinculen para la ejecución de las actividades pactadas. todas las actuaciones de Gran Tierra en la ejecución de sus contratos de suministro de gas natural están regidas con entera lealtad, rectitud y honestidad. Se puede acceder al Código de Ética y Conducta a través del siguiente link:

[https://grantierra.ntercache.com/upload/media\\_element/3/81ee89b53b58/code-of-business-conduct-and-ethics-2021.pdf](https://grantierra.ntercache.com/upload/media_element/3/81ee89b53b58/code-of-business-conduct-and-ethics-2021.pdf).