

Carta de Trato Digno al Usuario de GASPAC S.A.S E.S.P.

Uno de los valores de GAS PAC S.A.S ESP es garantizar a los usuarios un trato digno, respetuoso, neutral y transparente para lo cual define sus políticas, procedimientos y trato de una manera clara, sencilla, completa y transparente en donde los usuarios puedan hacer uso de los derechos que le asisten como suscriptor o usuario y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

A continuación damos a conocer los derechos y deberes y mecanismos para hacerlos efectivos:

1. DERECHOS DE LOS USUARIOS

LEY 142 DE 1994:

"ARTÍCULO 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS. Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, siempre que no contradigan esta ley, a:

9.1. 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 reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.

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

9.3. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.

9.4. 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.

PARÁGRAFO. Las Comisiones de Regulación, en el ejercicio de las funciones conferidas por las normas vigentes, no podrán desmejorar los derechos de los usuarios reconocidos por la Ley."

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

Todas las obligaciones contenidas en el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes a cargo de una de las partes, genera a favor de la

otra un correlativo derecho.

“SEGUNDA. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LA EMPRESA presta sus servicios en el territorio nacional por las siguientes áreas a enunciar sin limitarse a ellas: Cundinamarca y Meta.

“NOVENA. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA. Son obligaciones de LA EMPRESA las siguientes:

1. Suministrar GLP en los tanques estacionarios dispuestos por EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO las veces que esta lo requiera durante cada mes de conformidad con la disponibilidad existente.
2. Prestar asistencia técnica y capacitación en el manejo del GLP a los funcionarios de EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO que ella indique.
3. Atender de forma oportuna las quejas y reclamos formulados por EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en los términos legales.
4. Informar a EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO los casos en que por falta de disponibilidad o fuerza mayor no sea posible cumplir con el suministro del GLP.”

“VIGÉSIMA SEXTA. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. EI SUSCRIPTOR o USUARIO tendrá derecho a presentar quejas, peticiones o recursos a LA EMPRESA cuando a bien tenga hacerlo. Estas se podrán presentar sin formalidad alguna, sin embargo, el SUSCRIPTOR o USUARIO deberá informar por lo menos el nombre e identificación. LA EMPRESA tiene una oficina de peticiones, quejas y recursos (PQR) que presente EL USUARIO o suscriptor en relación con los servicios que presta LA EMPRESA de manera verbal o escrita. Esta oficina llevará una relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que se dieron. Las PQR pueden presentarse a través de los siguientes mecanismos: a través de nuestra página web www.gaspac.co, al correo electrónico pqr@gaspac.co, a la línea de atención 3134417581-3106296060 o al PBX (031) 5419825. Si las PQR son verbales, LA EMPRESA las puede resolver de igual forma, aunque el funcionario receptor de las mismas estará obligado a expedir y entregar al reclamante una certificación o constancia del contenido de la petición y/o queja. Si la queja o petición es presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, la cual quedará en poder del reclamante. Las peticiones y quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial. Estas se tramitarán por LA EMPRESA teniendo en cuenta las normas sobre derechos de petición.”

“VIGÉSIMA SÉPTIMA. TRÁMITE DE LOS RECURSOS. La interposición de los recursos por parte del SUSCRIPTOR o usuario tiene por objeto que LA EMPRESA o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ésta última en los casos en que procede el recurso de apelación, aclare,

modifique o revoque una decisión de LA EMPRESA. Los recursos se tramitarán observando las siguientes reglas:

- a. Los recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.
- b. Contra los actos mediante los cuales se niegue la prestación del servicio, suspensión, terminación, corte, facturación que emita LA EMPRESA proceden el recurso de reposición y en subsidio el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito en la Oficina de PQR o por los medios virtuales, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que LA EMPRESA ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario.
- c. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA.
- d. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que LA EMPRESA ponga en conocimiento del suscriptor o usuario la decisión adoptada frente a las mismas.

LA EMPRESA podrá practicar pruebas cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. LA EMPRESA no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una reclamación o recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso. El recurso de apelación cuando haya sido contemplado expresamente por la ley, será subsidiario del de reposición y se interpondrá ante el Representante Legal de LA EMPRESA o su delegado, quien, deberá remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez se decida el recurso de apelación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, LA EMPRESA cobrará los valores totales o parciales que quedaron en firme con la decisión y el valor de los intereses de mora sobre éstos."

"VIGÉSIMA OCTAVA. NOTIFICACIONES. Los actos que decidan las peticiones, quejas, reclamos y recursos se notificarán en la misma forma como se hayan presentado. La notificación que se haga al propietario, poseedor o tenedor del inmueble, será oponible a todos aquellos que sean solidarios en las obligaciones derivadas del presente contrato. LA EMPRESA no podrá suspender o cortar el servicio, ni dar por terminado el Contrato, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna,

salvo en los casos de suspensión en interés del servicio o por fuerza mayor.”

2. DEBERES DE LOS USUARIOS

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

“DÉCIMA SÉPTIMA. EXCLUSIVIDAD: En virtud de las inversiones que deberá realizar LA EMPRESA para el cumplimiento del contrato y a fin de que las mismas puedan ser amortizadas, EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se obliga a no adquirir GLP de otros prestadores en los municipios en los que contrate dicho servicio con LA EMPRESA.”

“DÉCIMA SEGUNDA. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. La prestación del servicio de GLP mediante tanque estacionario requiere de los siguientes elementos que se enuncian a continuación, sin limitarse a ellos: tanque estacionario, elementos de reguladores, acometida, red interna, elementos que deben cumplir con los requisitos técnicos definidos por la autoridad competente. La propiedad del tanque estacionario de GLP, medidor y el regulador de GLP será de quien haya pagado por ellos. La acometida y la red interna será de propiedad del SUSCRIPTOR o USUARIO, por tanto, su adquisición, instalación y revisión se encuentra a su cargo. En caso de que el SUSCRIPTOR o USUARIO sea propietario de los elementos necesarios para la prestación del servicio será el responsable de que los bienes estén certificados y cumplan con los requisitos técnicos establecidos: i) para el tanque estacionario en las Resolución Ministerio de Minas y Energía No. 40245 de 2016 o la que haga sus veces; ii) para la instalación interna deberá contar con el certificado de conformidad emitido por el Organismo de Certificación Acreditado de acuerdo con la Resolución Ministerio de Minas y Energía No. 40246 de 2016 o la que haga sus veces.

PARÁGRAFO. LA EMPRESA rehusará la prestación del servicio, o discontinuará el mismo toda vez que considere que una instalación o parte de la misma es insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio, o que interfiere o menoscaba, la continuidad o calidad del servicio al SUSCRIPTOR o usuario o, a otros usuarios.”

“DÉCIMA. OBLIGACIONES DE EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Son obligaciones de EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO las siguientes:

1. Solicitud el suministro y pagar a LA EMPRESA el producto solicitado en las condiciones del presente contrato.
2. Permitir el suministro del producto en un horario extendido a la jornada laboral normal.
3. Disponer de un tanque estacionario, acometida y red interna que cumplan con las certificaciones y normas exigidas por la autoridad competente.
4. Adquirir, instalar, certificar y hacer revisar con periodicidad la instalación para la conexión del tanque estacionario de GLP, así como las acometidas.

5. No disponer a ningún título del tanque estacionario entregado en tenencia por LA EMPRESA, si pena de afrontar consecuencias penales y sancionatorias a que haya lugar, ni entregarlo a persona distinta a LA EMPRESA.

6. Informar inmediatamente a LA EMPRESA en caso de robo, pérdida o destrucción del tanque estacionario.

7. Contratar el mantenimiento del tanque estacionario y sus elementos por lo menos cada 5 años por personal calificado y autorizados por la ONAC, o el término que determine la autoridad competente y las reparaciones a que haya lugar.

8. Permitir a LA EMPRESA que, previo aviso, ingrese al inmueble a inspeccionar el tanque estacionario su instalación o la red interna, así como realizar las reparaciones y mantenimientos cuando el tanque sea de propiedad de LA EMPRESA. "

3. MECANISMOS PARA HACER EFECTIVOS LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

LEY 142 DE 1994:

CAPÍTULO VII. DEFENSA DE LOS USUARIOS EN SEDE DE LA EMPRESA
ARTÍCULO 152. DERECHO DE PETICIÓN Y DE RECURSO. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

ARTÍCULO 153. DE LA OFICINA DE PETICIONES Y RECURSOS. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa. Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron. Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en

los casos en que expresamente lo consagre la ley. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato. Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.

ARTÍCULO 155. DEL PAGO Y DE LOS RECURSOS. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

ARTÍCULO 156. DE LAS CAUSALES Y TRÁMITE DE LOS RECURSOS. Los recursos pueden interponerse por violación de la ley o de las condiciones uniformes del contrato. En las condiciones uniformes de los contratos se indicará el trámite que debe darse a los recursos, y los funcionarios que deben resolverlos.

ARTÍCULO 157. DE LA ASESORÍA AL SUSCRIPTOR O USUARIO EN EL RECURSO. Las personerías municipales deberán asesorar a los suscriptores o usuarios que deseen presentar recursos, cuando lo soliciten personalmente.

ARTÍCULO 158. DEL TÉRMINO PARA RESPONDER EL RECURSO. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA FIGURA DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO. De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución

del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto. PARÁGRAFO. Para los efectos del presente capítulo, se entiende que la expresión genérica de "petición", comprende las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor o usuario.

ARTÍCULO 159. DE LA NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN SOBRE PETICIONES Y RECURSOS. La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo. El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez presentado este recurso al mismo se le dará el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo. Si dentro del trámite de la apelación, la Superintendencia de Servicios Públicos estima necesario practicar pruebas o el recurrente las solicita, deberá informar por correo certificado a las partes, con la indicación de la fecha exacta en que vence el término probatorio, que no puede ser superior a treinta (30) días hábiles, prorrogables hasta por otro tanto. PARÁGRAFO. Una vez presentado en forma subsidiaria el recurso de apelación, las partes podrán sustentar y aportar pruebas a la Superintendencia para que sean tenidas en cuenta al momento de resolver en segunda instancia".

4. OTROS MECANISMOS PARA HACER EFECTIVOS LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

Adicionalmente, GASPAC S.A.S ESP ha dispuesto los siguientes mecanismos de contacto para que los usuarios puedan hacer efectivos sus derechos, sin perjuicio de los demás que prevé la ley:

1. Línea de atención al cliente: Comunícate con nuestro teléfono de Servicio al Cliente 314 2014957 - 3134417581 las 24 horas.
2. Sede administrativa: Contamos con una sede principal en Bogotá en la Calle 8 # 77-06 oficiha 202, en donde está el equipo de soporte administrativo, comercial y técnico dispuesto para atender a los usuarios. El

3. Reportar emergencias: La línea de emergencia es de atención de 24 horas:

📘 Gas Pac
📷 gaspac_sas_esp
🌐 gaspac.co

📞 3106296060
☎ 3142014957

314 2014957 - 3134417581

4. Presentación de PQRS: Si su interés es radicar una PQR, lo invitamos a acceder a nuestro portal de usuarios en nuestra página web www.gaspac.co o la remitada por correo electrónico al pqr@gaspac.co o al Correo físico: Calle 8 # 77-06 oficina 202, Bogotá.