

## CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO 2020

**GAS NATURAL DEL ORIENTE S.A. ESP**, desea asegurar que usted reciba toda la información necesaria en su calidad de usuario, propietario y/o suscriptor del servicio público domiciliario de gas natural por redes de tubería, con el objetivo de que usted conozca los derechos que le asisten como suscriptor o usuario, los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente y, en general, el derecho que le asiste a recibir un trato digno, respetuoso e imparcial.

Nuestra misión es proveer un servicio de excelencia, basando siempre nuestra actuación en altos principios y valores. La compañía está orientada a sus clientes, motivo por el cual usted es nuestra razón de ser y deseamos proveerle el mejor servicio, garantizando un trato digno, respetuoso e igualitario.

A continuación, damos a conocer sus derechos, consignados entre otros en la ley 142 de 1.994, las diversas resoluciones emitidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y el Contrato de Condiciones Uniformes de la compañía.

### DERECHOS DE LOS USUARIOS

#### ➤ LEY 142 DE 1994

La ley 142 de 1994 consagra los siguientes derechos y deberes para los usuarios, propietarios y/o suscriptores:

“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 SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

Qué es y qué contiene el contrato de servicios públicos; Es un acuerdo por medio del cual una entidad prestadora de servicios públicos se obliga a prestar un determinado servicio público domiciliario, a cambio de un precio en dinero, denominado tarifa.

El contrato de prestación de servicios públicos contiene las condiciones uniformes que señalan los derechos y deberes tanto de la empresa como del suscriptor o usuario, las conductas que se consideran incumplimiento del contrato y que son sancionables, los procedimientos para la práctica de visitas, el trámite de peticiones quejas y recursos, clases de sanciones, plazos de entrega de la factura, causas de terminación del contrato, etc.

Las empresas deben mantener disponible para la entrega a los usuarios las condiciones uniformes del contrato de prestación de servicio público.

## CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO

### CAPITULO III DERECHOS, DEBERES Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

#### **Cláusula 15ª.- Derechos de las partes:**

En el contrato de servicios públicos se entienden incorporados los derechos que a favor de los suscriptores o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios se encuentran consagrados en las Leyes, así como en las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Son derechos del suscriptor o usuario los siguientes:

1. Solicitar y recibir el servicio público domiciliario de gas combustible por redes de distribución, siempre y cuando cumpla con las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato.
2. Conocer las condiciones uniformes del contrato de servicio público y obtener un ejemplar del mismo al momento de contratar el servicio o cuando lo solicite.
3. Recibir un servicio con la calidad, continuidad y seguridad tal como lo prevé la Ley y la regulación.
4. Conocer previamente las tarifas que se aplicarán al servicio público de gas de que hará uso, las cuales deberán estar calculadas con las fórmulas que para el efecto expida la CREG. **La Empresa** deberá publicar las tarifas en un medio masivo de comunicación.
5. Salvo por las excepciones contenidas en la Ley y la regulación, obtener que sus consumos se midan con instrumentos tecnológicos idóneos y se realice la lectura periódica de los mismos.
6. Recibir las facturas a su cargo con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno y contar con diferentes puntos y medios para el pago de las mismas.
7. Presentar peticiones, quejas y recursos relativos a la prestación del servicio público.
8. Elegir libremente el proveedor de los bienes y servicios necesarios para la utilización del servicio.
9. Recibir orientación en relación con los trámites a realizar ante **La Empresa**.
10. Terminar el contrato de conformidad con los términos previstos en el mismo, en la regulación y la Ley.
11. Que sus datos personales sean protegidos de la forma como lo prevén las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 (habeas data).
12. Cuando el Usuario Regulado aumente sus consumos a 100.000 pcd (2.832 m<sup>3</sup>/día) o más, se catalogará como Usuario No Regulado; su nueva condición sólo será efectiva hasta el siguiente primero (1) de diciembre posterior a la fecha de vencimiento de sus contratos de suministro y de capacidad de transporte con respaldo físico con período de un año.

12.1 Para efectos de lo anterior, la medición se calculará como el promedio de las demandas diarias de gas bajo condiciones normales de operación medida en el sitio individual de entrega durante los últimos 6 meses anteriores a la fecha en que se verifica la condición.

12.2 El Usuario Regulado que aumente sus consumos y deba catalogarse como usuarios No regulado tendrá derecho a elegir libremente el comercializador conforme a lo dispuesto en los artículos 24 y siguientes de la Resolución CREG 123 de 2012 o la norma que la modifique.

12.3 En el evento que el suscriptor o usuario no proceda con la suscripción del nuevo contrato de prestación de servicio conforme a su nueva condición de Usuario No regulado, aplicarán las condiciones generales de vigencia y precio que, para tales efectos y tipo de usuario no regulado, **La Empresa** tenga publicadas en su página web.

Son derechos de **La Empresa**, los siguientes:

1. Establecer las condiciones uniformes en las que prestará el servicio.
2. Obtener el pago total de los servicios prestados, incluidos los dejados de cobrar por error u omisión dentro de los cinco (5) meses siguientes a haberse entregado la facturación.
3. Adelantar las revisiones, inspecciones e investigaciones pertinentes a fin de verificar la exactitud y precisión de la medición del consumo.
4. Recuperar, previo agotamiento del procedimiento establecido en la Cláusula 56ª del presente contrato, el valor del consumo que, por falta de medición por acción u omisión del suscriptor o usuario, **La Empresa** no pudo facturar, así como los demás costos en que incurrió con ocasión de la misma.
5. Suspender y cortar el servicio y dar por terminado el contrato por incumplimiento de las obligaciones del suscriptor o usuario, según lo previsto en este contrato.
6. Incluir dentro de la facturación para su correspondiente pago, cualquier concepto derivado de la conexión o prestación del servicio público, o de las revisiones y controles solicitados por el suscriptor o usuario, conforme a la normatividad vigente.
7. Trasladar las deudas pendientes con **La Empresa** a aquellos inmuebles sobre los que el suscriptor o usuario inicia una nueva solicitud de conexión o a otra cuenta ya existente.
8. **La Empresa** tiene el derecho de acceder al inmueble, previa autorización del suscriptor o usuario, para verificar las condiciones de seguridad de la instalación interna.
9. Suspender el servicio sin que constituya falla en su prestación, para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos preventivos y correctivos, racionamientos por fuerza mayor y para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.
10. Ejercer las acciones de cobro pre jurídico de las obligaciones en mora, de conformidad con la ley.
11. Recaudar el cobro de la contribución a los suscriptores o usuarios que legalmente deben soportarla y aplicar los subsidios a los usuarios que deben beneficiarse de ellos.
12. Obtener el pago de todo el gas consumido, aunque no haya sido registrado.

Las demás que le sean otorgadas por la Ley.

**Cláusula 16ª.- Abuso del derecho:**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la Constitución Política, el suscriptor o usuario debe ejercer adecuada y racionalmente los derechos derivados de la Ley y del contrato de servicios públicos, de forma tal que prevea los eventuales perjuicios que por la utilización negligente, improcedente o abusiva de los mismos pueda causar a **La Empresa**, su patrimonio, al buen nombre de sus funcionarios y a terceros en general, quienes tendrán las acciones legales para resarcirse de dichos perjuicios.

**Cláusula 17ª.- Deberes y obligaciones de La Empresa:**

Sin perjuicio de las que por vía general le impongan las Leyes, Decretos o Reglamentos y otras cláusulas del contrato, son obligaciones de **La Empresa**:

1. Suministrar el servicio de gas combustible en forma continua, con eficiencia, calidad y seguridad, de acuerdo con los parámetros establecidos por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas en las normas vigentes.
2. Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas, y toda práctica que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otras empresas que presten servicios públicos similares o equivalentes.
3. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran el gasoducto urbano y los equipos de su propiedad.
4. Garantizar la medición real del consumo, con instrumentos en buen estado y métodos o procedimientos tecnológicos apropiados. En su defecto, el consumo se determinará con base lo establecido en la Cláusula 44ª del presente contrato.
5. Reconectar o reinstalar el servicio dentro del plazo que determina de Ley una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte, respectivamente.
6. Otorgar por el plazo mínimo exigido en las normas vigentes, la garantía de calidad y buen funcionamiento de los equipos de medición y materiales que suministre directamente **La Empresa**.
7. Entregar al suscriptor o usuario, certificación de la lectura que registra el medidor, correspondiente a su instalación cuando éste lo solicite.
8. Facturar con la periodicidad establecida y en forma discriminada, el consumo y demás conceptos que de acuerdo con la regulación y/o la autorización del suscriptor o usuario puedan ser incluidos en la factura.
9. Hacer la revisión previa de las facturas para detectar los consumos anormales e investigar las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores, en el momento de preparar la factura.
10. Realizar las revisiones técnicas a los equipos de medida e instalaciones internas, cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando **La Empresa** tenga dudas sobre su correcto funcionamiento. Cuando el usuario pida la revisión, **La Empresa** podrá cobrar la tarifa fijada para el efecto. En todo caso, **La Empresa** podrá adoptar las medidas y mecanismos eficaces tendientes a que los equipos de medida funcionen correctamente previniendo su alteración.
11. Suspender o discontinuar inmediatamente el servicio, cuando **La Empresa** considere que la instalación del suscriptor o usuario se ha tornado total o parcialmente peligrosa o defectuosa, o cuando el organismo de certificación o de inspección acreditado le informe a **La Empresa** que el estado de la instalación es peligroso o su funcionamiento defectuoso, o cuando **La Empresa** considere que el suscriptor o usuario ha incurrido en el uso incorrecto del servicio al encontrar adulterados y/o intervenidos los equipos de medición y regulación según quedó definido en el presente contrato.

12. Cumplir con las reglas de acceso legítimo a bienes ajenos.

13. Devolver al propietario, suscriptor y/o usuario, mediante el procedimiento que establezca, los medidores y demás equipos retirados por **La Empresa** dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su retiro, salvo que por razones de tipo probatorio, se deban custodiar por más tiempo, mientras se realizan investigaciones en laboratorio, se agota la vía gubernativa o se concluye el proceso administrativo o judicial relacionado con la recuperación de energía o defraudación de fluidos.

Cuando proceda el retiro definitivo del equipo y el suscriptor o usuario no se presente a reclamarlo dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha de notificación de devolución del equipo, La Empresa podrá disponer del medidor, materiales y demás elementos no reclamados, chatarrizándolos o no se hará responsable patrimonialmente de los mismos.

14. Recibir, atender, tramitar y responder dentro del término establecido en la Ley, las peticiones, quejas y recursos -verbales o escritos- que presenten los suscriptores o usuarios, en relación con el servicio público domiciliario que presta **La Empresa**.

15. Informar por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación sobre las suspensiones programadas del servicio para realizar mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de gas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de **La Empresa**.

16. Hacer las compensaciones a que haya lugar al suscriptor o usuario cuando haya falla en la prestación del servicio, de conformidad la regulación vigente.

17. Exigir que los funcionarios y demás personal autorizado por **La Empresa** porten un carné de identificación en el que aparezca como mínimo el nombre, el documento de identidad, el cargo y una foto reciente de la persona, para ingresar a las instalaciones del suscriptor o usuario a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.

18. Permitir al suscriptor o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por la autoridad competente.

19. Otorgar financiación de por lo menos tres (3) años para el pago de los derechos de conexión a los suscriptores o usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3.

20. Informar acerca de las condiciones uniformes del contrato de servicio público de gas y disponer de copias o medios de consulta, para el suscriptor o usuario que lo solicite.

21. Informar a los suscriptores o usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio de gas.

22. Recaudar la contribución y aplicar los subsidios, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley y la regulación vigente.

23. Contar con un servicio de atención de emergencias que funcione las 24 horas del día.

Las demás obligaciones contenidas en la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen o desarrollen; aquellas obligaciones contenidas en las demás normas expedidas por las autoridades competentes; así como las obligaciones que por su naturaleza le pertenecen a este contrato.

Las obligaciones de **La Empresa** subsisten siempre y cuando el suscriptor o usuario se encuentre al día en sus pagos y conserve las condiciones técnicas con las cuales se convino la prestación servicio.

## GUÍA DEL USUARIO PARA EJERCER SUS DERECHOS

En la ley 142 de 1994, se plasman los mecanismos que el usuario tiene a su disposición para la defensa y ejercicio de sus derechos y obligaciones, mediante el derecho de petición y los recursos de reposición, apelación y en subsidio de queja, veamos:

### ➤ 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 esta. 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 hiciere, 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 solo 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".

➤ CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

El contrato de condiciones uniformes en su CAPÍTULO IX denominado "MECANISMOS DE DEFENSA DEL SUSCRIPTOR O USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA", replica dichos mecanismos de defensa del usuario frente a la Empresa, desde la Cláusula 77ª.- "Petitionen, quejas y recursos" hasta la Cláusula 83ª.- "Oficina de garantía de servicio al cliente".

➤ OTROS MECANISMOS PARA LA DEFENSA DE SUS DERECHOS

Adicionalmente a los anteriores mecanismos, y en caso de que algún colaborador de nuestra compañía vulnere alguno de los citados derechos como usuario y/o suscriptor o no lo trate con la cortesía, respeto e imparcialidad debidos, le solicitamos informarlo inmediatamente a los teléfonos 6 854755 / 01800942794 o a cualquiera de los canales de atención habilitados que puede encontrar en nuestra página web [www.grupovanti.com](http://www.grupovanti.com) de forma que podamos adelantar a la mayor brevedad las medidas correctivas necesarias.

Una vez recibida la información, la compañía se obliga a asumir conocimiento de los hechos, adelantar las investigaciones del caso y darle una respuesta oportuna, clara y completa al usuario buscando siempre lograr la mejor solución para la prestación del servicio.

Gracias por contar con nosotros y por brindarnos la información que nos permitirá prestarle un mejor servicio.

**GAS NATURAL DEL ORIENTE S.A. ESP**