CARTA DE TRATO DIGNO AL CLIENTE DE EFIGAS 2022

Por medio de este documento, EFIGAS S.A. ESP, desea brindarle 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 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. A continuación, le informamos 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 Y DEBERES DE LAS PARTES

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 CONDICIONES UNIFORMES:

Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual LA EMPRESA presta su servicio a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. Hacen parte del Contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que LA EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe Contrato de Servicio de Gas aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios.

CAPITULO IV.- DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

CLÁUSULA 22.-DERECHOS DE LAS PARTES.

Se entienden incorporados en el presente contrato los derechos que, a favor de los suscriptores y/o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios, además de los que se desprendan de este contrato, se encuentran consagrados en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, en la Ley 689 de 2001, en las resoluciones CREG, en la regulación y en las demás disposiciones concordantes, así como las normas que las modifiquen, adicionen o subroguen. 23.- DERECHOS DE LA EMPRESA. Constituyen derechos de LA EMPRESA: 1. Cobrar, de conformidad con la normatividad vigente, el valor de los servicios prestados. 2. Suspender y/o cortar los servicios, de conformidad con la legislación y regulación vigentes y las previsiones del presente contrato. 3. Solicitar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales una garantía adicional de pago para el suministro del servicio, en los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994. 4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor la prestadora instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. 5. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, derivada de la conexión o prestación del servicio de distribución de gas natural, conforme a la normatividad vigente. 6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación y/o conceptos a favor o en contra del suscriptor y/o usuario, que de acuerdo con autorización de la autoridad competente puedan ser incluidos en la factura, así como aquellos que el usuario expresamente ha autorizado. 7. Que el servicio se destine a una sola Unidad Habitacional y/o Inmueble o no residencial. 8. Suspender el servicio sin que constituya falla en su prestación, para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos preventivos y correctivos, racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito, emergencias y para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno. 9.Acceder al inmueble para realizar las revisiones e inspecciones a las instalaciones de gas y realizar la verificación de los equipos y elementos que conforman el centro de medición. 10. Realizar el cobro pre jurídico y jurídico de las obligaciones en mora. 11. Recaudar el cobro de la contribución a los USUARIOS que deban legalmente aportarla. 12. Realizar el cobro de los valores no facturados por error u omisión o investigación de desviaciones significativas, así como los demás costos en que 13. incurrió LA EMPRESA para su identificación y facturación. Todo lo anterior en los términos descritos en el presente contrato, en la Ley y la regulación. 14. Definir las condiciones en que prestará el servicio 15. LA EMPRESA podrá acudir al Amparo Policivo, cuando no se le permita ejercer sus derechos, conforme lo establecido en el Artículo 29 de la Ley 142 de 1994. 16. Los demás derechos contemplados en normas vigentes.

CLÁUSULA 24.-DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario: 1. A ser tratado dignamente por LA EMPRESA. 2. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el presente

Contrato. 3. A no ser discriminado por LA EMPRESA. 4. A ser informado clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas. 5. A que no se suspenda o corte el servicio, hasta tanto no esté en firme la decisión del recurso cuando haya sido presentado por el usuario. 6. A la libre elección del prestador del servicio. 7. A la medición de sus consumos reales. La medición de consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de medición por suscriptor y/o usuario. 8. A obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio. 9. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo. 10. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos. 11. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión. 12. A reclamar cuando la empresa aplique un estrato diferente al establecido por la respectiva entidad territorial competente para tales fines. 13. A reclamar en contra del uso asignado por la persona prestadora al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real o contratado. 14. A conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos. 15. A ser protegido contra el abuso de posición dominante contractual de las personas prestadoras de servicios públicos. 16. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 137 de la Ley 142 de 19941 . 17. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas. 18. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. 19. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma. 20. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la persona prestadora el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos, en los términos del artículo 135 de la Ley 142 de 1994. 21. A solicitar a LA EMPRESA o a otro Organismo de Inspección Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico. 22. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. 1 . REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones: 137.1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa. 137.2. A que no se le cobre el servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, si en cualquier lapso de treinta días la frecuencia de recolección es inferior al cincuenta por ciento (50%) de lo previsto en el contrato para la zona en la que se halla el inmueble.

137.3. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; mas el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; mas el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa. 23. A la participación en los comités de desarrollo y control social. 24. A 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. 25. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reconexión, cuando demuestre al momento de la suspensión que se efectuó el pago total del saldo que se encontraba en mora. 26. Los demás derechos contemplados en las normas vigentes.

CLÁUSULA 25.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA:.

Sin perjuicio de las que por vía general impongan las leyes, los decretos del ejecutivo, resoluciones de la CREG y demás actos emanados de la autoridad competente son obligaciones de LA EMPRESA, salvo los casos de fuerza mayor o caso fortuito, las siguientes: 1. La prestación continúa de un servicio de buena calidad, salvo cuando existan motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito, o de orden técnico o económico o roturas o afectaciones a la red local ocasionadas por terceros, mientras la empresa las soluciona o por mantenimientos programados. 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. Revisar periódicamente los equipos de medición y otros equipos instalados para verificar su correcto funcionamiento. 4. Reinstalar o reconectar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte. La reconexión o reinstalación se efectuará dentro del plazo que determina la Ley o la regulación, una vez se haya subsanado la causa que dio origen a la suspensión o al corte5. Medir el consumo, procurando que para ellos se empleen instrumentos de tecnología apropiada o, en su defecto facturar el servicio con base en los consumos promedios, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1.994, a fin de que el consumo sea el elemento principal de cobro. 6. Facturar el consumo y demás conceptos que de acuerdo con autorización de la autoridad competente puedan ser incluidos en la factura, así como aquellos que el usuario expresamente ha autorizado. 7. Implantar un sistema de control de calidad a la facturación mediante una crítica a los consumos, con el fin de establecer la causa de la variación en el consumo del último período cuando éste presente desviaciones significativas respecto del promedio de los consumos de los últimos seis (6) meses. 8. Enviar las facturas de cobro al usuario, con cinco días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento. 9. Suspender o cortar el servicio cuando se haya incumplido con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de servicios públicos, en la regulación y/o la ley. 10. Entregar periódicamente al

usuario una factura de cobro que tenga como mínimo la información suficiente para establecer con facilidad cómo se determinaron y valoraron los consumos, así como el valor que debe pagar y los plazos que tiene para ello, los intereses por mora, las indemnizaciones impuestas si las hubiere y todos los demás conceptos a que esté sujeto por causa de su incumplimiento. 11. Recibir, atender, tramitar y resolver dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, las peticiones, quejas, reclamos y recursos que presenten los usuarios y/o suscriptores, en relación con el servicio de gas que presta LA EMPRESA. 12. Informar por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación sobre las suspensiones del servicio, programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de gas domiciliarios, salvo que se trate de emergencias o eventos ajenos e irresistibles para LA EMPRESA. 13. Dotar a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios para practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores, de un carné de identificación en el que aparezca como mínimo el nombre, documento de identidad, cargo y foto reciente de la persona. 14. Verificar que el inmueble cuente con el Certificado de Conformidad expedido por un Organismo de Inspección Acreditado previo a la conexión del servicio, luego de cualquier modificación realizada a las instalaciones internas del inmueble, o transcurrido el Plazo Máximo de Revisión Periódica. 15. 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 o cuando mediante un acuerdo de pago o autorización escrita por parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, acepte entregarlo o cederlo a LA EMPRESA como parte del mismo. 16. LA EMPRESA deberá informar a los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS sobre las condiciones uniformes de la prestación del servicio y disponer de copias de las condiciones uniformes del Contrato de Servicios Públicos. 17. LA EMPRESA deberá compensar al SUSCRIPTOR y/o USUARIO cuando haya lugar cuando exista falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo previsto en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios. 18. LA EMPRESA deberá disponer y mantener una línea de atención de emergencias. Las obligaciones de LA EMPRESA sólo se iniciarán cuando el suscriptor o usuario haya convenido con LA EMPRESA la prestación del servicio.

CLÁUSULA 26.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR, PROPIETARIO, USUARIO, POSEEDOR Y/O TENEDOR:

Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los decretos del ejecutivo, las resoluciones de la CREG, y demás actos de la autoridad competente, son obligaciones del suscriptor, propietario, poseedor y/o tenedor o usuario del servicio las siguientes: 1. Dar uso eficiente y racional al servicio público de gas natural. 2. Utilizar el servicio únicamente para la unidad habitacional o inmueble no residencial para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio. 3. Normalizar la prestación del servicio cuando el mismo se destine a más de una unidad habitacional, bien sea independizando la medición de los consumos de cada unidad, o

taponando las derivaciones a las demás unidades, con el fin de dar cumplimiento al numeral segundo de la presente cláusula. 4. Utilizar el servicio únicamente para la clase de servicio y carga (capacidad instalada) para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio. 5. Cumplir con las normas, requisitos y especificaciones técnicas establecidas por LA EMPRESA, el ICONTEC o las exigidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, las exigidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG o por la autoridad competente para el diseño, construcción y operación de las instalaciones de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiples de medición, según sea el caso. 6. Atender y acatar las recomendaciones de seguridad dadas por la EMPRESA en los casos de suspensión de servicio, para asegurar su rehabilitación, entre otras las siguientes: (i) Verificar que las perillas y válvulas de los gasodomésticos estén cerradas. (ii) Cerrar la válvula de corte general (generalmente es de color amarillo), en el centro de medición. (iii) Abrir lentamente la válvula de corte general del centro de medición. (iv) Abrir las válvulas de paso de los gasodomésticos. (v) Verificar la adecuada ventilación del recinto en donde se encuentran instalados gasodomésticos: abrir ventanas y puertas para crear corrientes de aire. (vi) Abrir una perilla del gasodoméstico a rehabilitar y dejar salir gas natural por espacio de 10 segundos, luego cerrar nuevamente. (vii) Repetir esta operación en cada uno de los gasodomésticos que tenga en uso. (viii) Encender todos los gasodomésticos como normalmente se hace y verificar durante 10 segundos la estabilidad de la llama. (ix) Si los quemadores de su gasodoméstico no encienden después de realizar este procedimiento, repetir nuevamente los pasos a partir del numeral (vi). 7. Contratar con LA EMPRESA o con un Organismo de Inspección Acreditado la Revisión Periódica de las Instalaciones Internas entre el Plazo Mínimo entre Revisión y Plazo Máximo de Revisión Periódica y hacer llegar a LA EMPRESA el Certificado de Conformidad respectivo, en un término que no exceda el Plazo Máximo de Revisión Periódica. 8. Contratar con LA EMPRESA o con Firmas Instaladoras o personas calificadas, autorizadas y registradas ante LA EMPRESA, que se encuentren certificadas conforme a las disposiciones expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas, y trabajos similares, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse. 9. Permitir la revisión de los equipos de medida y reguladores, y la lectura periódica de los consumos, y destinar para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por LA EMPRESA, conforme con las normas técnicas 10. Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por LA EMPRESA para efectuar revisiones y labores de rutina a las instalaciones. 11. Velar porque el sitio donde están instalados los equipos de medición y demás equipos permanezca libre de escombros, basuras y materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado de LA EMPRESA, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas. 12. Responder solidariamente por cualquier anomalía, fraude, o adulteración que se encuentre en los equipos de medida y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de LA EMPRESA se haga en relación con las condiciones de servicio en que se ha contratado, salvo que la anomalía se presente por fuerza mayor o caso fortuito, o las que provienen de defectos de fabricación, ensamblaje o montaje, o de la misma calidad del servicio. 13. Solicitar autorización de LA EMPRESA para el cambio de uso del servicio. 14.

Proporcionar a las instalaciones, equipos, gasodomésticos, y artefactos a gas en general el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio o que generen condiciones inseguras. 15. Utilizar gasodomésticos y equipos que cumplan con las normas técnicas vigentes. LA EMPRESA podrá abstenerse de prestar el servicio a aquellos equipos que no cuenten con el Certificado de Conformidad. 16. Informar de inmediato y por escrito a LA EMPRESA sobre cualquier irregularidad anomalía o cambio que se presente en las instalaciones, equipo de medición, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, de propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios, y/o en el sistema de información comercial (SIC). 17. Cumplir con el pago oportuno de los cargos por conexión y las facturas de cobro expedidas por LA EMPRESA. 18. Reclamar antes del vencimiento del término previsto para el efecto por la Ley 142 de 1994, sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro. 19. Dar aviso sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en las instalaciones. 20. Permitir el reemplazo del medidor, o equipo de medida o del regulador cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos, o su retiro cuando se considere necesario para verificación; o para realizar el corte del servicio; o hacerlos reparar o reemplazar cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumento de medida más preciso. 21. Estar a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicios. 22. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija la ley y LA EMPRESA. 23. Antes de instalar cualquier equipo de verificación de medición, el usuario deberá contactar a LA EMPRESA de modo que esta pueda determinar si el equipo de verificación de medición propuesto puede ocasionar una caída de presión en las instalaciones del usuario. En caso de considerarlo necesario LA EMPRESA podrá solicitar al usuario que presente planos detallados y especificaciones relativos a la instalación propuesta. En caso de que LA EMPRESA compruebe que podría producirse una caída significativa en la presión rechazará la instalación propuesta. 24. El usuario no adulterará, ni modificará, ni retirará medidores o reguladores u otros equipos, ni permitirá acceso de terceros a los mismos, salvo al personal autorizado por LA EMPRESA. En caso de pérdida o daño a los bienes de LA EMPRESA por acto o negligencia del usuario o sus representantes o empleados, o en caso de no devolver el equipo suministrado por LA EMPRESA, el usuario deberá pagar el monto de tal pérdida o daño ocasionado a los bienes. 25. El usuario será responsable del cuidado de los dispositivos de verificación de medición, bien sea de su propiedad o de LA EMPRESA. Esta responsabilidad del usuario incluirá a título enunciativo, demandas por daños y perjuicios ocasionados por la presencia, instalación o falta de seguridad en la operación de dicho dispositivo por parte del usuario, reclamos por facturación inadecuada, honorarios de abogados y costos conexos. 26. En caso de que se estableciera que las instalaciones, han sido manipuladas indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por LA EMPRESA, inclusive a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente: (I) investigaciones, (II) inspecciones, (III) costos de juicios penales o civiles, (IV) honorarios legales, y (V) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por LA EMPRESA. En todo caso, el suscriptor o usuario será responsable del perjuicio causado a terceros por su conducta dolosa o culposa. 27. Permitir la suspensión o corte del servicio cuando incumpla con las obligaciones

estipuladas en este contrato que así lo ameriten. 28. Permitir con su autorización (la cual se entiende otorgada a partir de la suscripción del contrato de servicios públicos) que a partir del momento en que incurra en mora en el pago de las obligaciones emanadas del presente contrato, LA EMPRESA remita su nombre e información comercial más relevante a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países. Así mismo el Suscriptor y/o Usuario faculta a la EMPRESA para que una vez cancelada la deuda gestione la exclusión de su nombre ante las entidades encargadas del manejo de bases de datos financieros. LA EMPRESA podrá en cualquier momento acudir a dichos operadores con el fin de verificar la capacidad económica y nivel de responsabilidad y riesgo financiero que tiene el Suscriptor y/o Usuario. 29. Dar aviso dentro de un término prudencial en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro. El no recibir la factura, por causas no imputables a LA EMPRESA, no lo exonera del pago, en este caso deberá solicitar un duplicado de la factura o acceder a los distintos medios alternativos de pago, para cumplir con la obligación. 30. Abstenerse de dar o prometer a un empleado de LA EMPRESA o al personal autorizado por ésta, dinero o beneficios indebidos para obtener el servicio público domiciliario de gas combustible o para evadir el pago de la tarifa y cualquier otro costo aplicable. 31. Dar aviso a la línea de atención de emergencias destinada por la prestadora para tal fin, de cualquier Emergencia o Evento que tenga lugar en su inmueble o en espacio público y que ponga en riesgo a las personas, al medio ambiente o infraestructura pública o privada.32. Ejercer adecuada y racionalmente los derechos de que son titulares en virtud de la ley, de la regulación y del contrato de servicios públicos, de forma tal que prevean los perjuicios que la utilización negligente, improcedente, o abusiva de los mismos puede causar a LA EMPRESA o a su patrimonio, al buen nombre de sus funcionarios y a terceros en general, quienes tendrán las acciones legales correspondientes para el resarcimiento de dichos perjuicios. 33. Asumir los costos por revisión del medidor y envío al laboratorio, cuando la revisión haya sido solicitada por el, o cuando de la revisión realizada por LA EMPRESA se evidencie que el equipo de medida fue manipulado. 34. No construir, ni manipular o intervenir redes de distribución, ni acometidas, conexiones o equipos de medida por su propia cuenta o por intermedio de un tercero. 35. Informar oportunamente a LA EMPRESA sobre los errores encontrados en la facturación, relacionados con sumas no cobradas, consumos no facturados y en general cuando sea evidente que han dejado de relacionarse en la factura del servicio conceptos o cantidades a cargo del SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

TITULO II-CONDICIONES UNIFORMES:

CAPITULO VII.- DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS:

CLÁUSULA 43.- QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y RECURSOS: El suscriptor o usuario tendrá derecho a presentar quejas, peticiones, reclamos o recursos a LA EMPRESA, cuando a bien tenga hacerlo. Estas se podrán presentar sin formalidad alguna en los centros de servicio al cliente de LA EMPRESA, o de peticiones, quejas, reclamos y recursos. Las peticiones, quejas y reclamos deberán contener como mínimo: a) La empresa a la que se dirige. b) Los nombres y apellidos del solicitante y de su

representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección. c) Indicación de la Suscripción y de la dirección donde está ubicado el inmueble. d) El objeto de la petición, queja o reclamo. e) La relación de documentos que se acompañan. f) La firma del peticionario. g) Si el peticionario actúa mediante apoderado, éste deberá presentar el poder debidamente reconocido ante notario. h) La dirección para notificación física o electrónica, o número de contacto. PARÁGRAFO 1: Las peticiones, quejas y reclamos deberán ser presentadas en los canales y medios de atención establecidos oficialmente por LA EMPRESA en los horarios de atención adoptados por esta última y debidamente informados a los Usuarios. Los canales oficiales dispuestos por LA EMPRESA, para la presentación de las peticiones, quejas y reclamos, son los siguientes: a. Call center: únicamente las líneas telefónicas oficiales que se encuentran publicadas en la página web. b. Servicio al cliente personalizado: únicamente en las oficinas de servicio al cliente dispuestas para la atención de los usuarios, que están relacionadas en la página web. c. Portal web de servicios: únicamente el botón de "servicios en línea" habilitado en la página web www.efigas.com.co. d. Canal Escrito: Radicando el derecho de petición escrito o carta en alguno de los centros de servicio al cliente personalizado. e. Chat virtual: únicamente en el chat habilitado en la página web y dentro de los horarios allí establecidos. PARÁGRAFO 2: Las redes sociales, los correos y teléfonos de los colaboradores y el correo de notificaciones judiciales, no están habilitados como canales oficiales para la presentación de peticiones, quejas o reclamos.

CLÁUSULA 43.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES: Las quejas, reclamaciones y peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito. Si estas fueran verbales LA EMPRESA, las podrá resolver de esta misma forma; no obstante, el funcionario receptor del mismo estará obligado a entregar una certificación o constancia del contenido de la petición y/o queja siempre que la solicite el reclamante. Si la queja, reclamación o petición hubiere sido 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, reclamaciones, quejas y recursos, tanto verbales como escritas, podrán ser presentadas personalmente o por medio de apoderado. Cuando se utilice apoderado este deberá acreditar tal calidad con el poder debidamente constituido, es decir, con reconocimiento de firma y contenido ante notario o ante autoridad competente. Las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos se tramitarán sin formalidades en las Centros de Servicio al Cliente o de peticiones, quejas y recursos.

CLÁUSULA 44.- PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS: Los recursos se regirán por las siguientes reglas: 1.-Contra los actos de LA EMPRESA de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. Los recursos deben interponerse por escrito, dentro del término establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo vigente para tal fin, el cual se contabilizará a partir del día siguiente a aquél en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, ante el jefe de la dependencia que haya decidido la petición o queja, radicándola en el Centro de Servicio al Cliente o de peticiones, quejas y recursos. 2.- 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. 3.- En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA. 4.- Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario, pero el mandatario deberá estar debidamente constituido para ejercer tal calidad. 5.- No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición o queja relacionada con ésta. Sin embargo, para interponer recursos contra el acto que decida la petición o queja, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos seis períodos. 6.- 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. De acuerdo a lo establecido en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1.994. 7.- El recurso de apelación se presentará en subsidio de el de reposición, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez resuelto el recurso de reposición, LA EMPRESA enviará el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos para el trámite del recurso de apelación. 8.-El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión mediante el cual LA EMPRESA haya negado el recurso de apelación.

CLÁUSULA 45.- TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y RECURSOS: Para responder las quejas, peticiones, reclamos y recursos LA EMPRESA cuenta con un término de quince (15) días HABILES contado a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término sin que la empresa haya emitido la respuesta o habiéndola emitido no inicia el trámite de notificación al SUSCRIPTOR y/o USUARIO dentro los cinco (5) días siguientes y salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas o por ampliación de términos, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable. Vencido este término, LA EMPRESA expedirá el correspondiente acto en que se reconozca al usuario los efectos del silencio administrativo positivo. La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo, procede únicamente dentro de los supuestos normativos contenidos en la Ley 142 de 1.994 y en las Resoluciones y en ningún caso como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables caso en el cual debe acudirse a los recursos que por ley proceden.

CLÁUSULA 46.- RECURSO DE APELACIÓN: El recurso de apelación sólo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición y se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos. 47.- NOTIFICACIONES: Los actos que decidan las quejas, peticiones, reclamaciones o recursos se resolverán en la misma forma en que se hayan presentado, es decir, verbalmente o por escrito. Estos se comunicarán o notificarán al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, conforme lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, a saber: a. MEDIANTE NOTIFICACIÓN PERSONAL: Las notificaciones se efectuarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse. Para el efecto, si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una

citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en la petición que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO estipuló en la petición, queja o recurso cuya respuesta se va a notificar, o en la que pueda obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y del envío se dejará constancia en el expediente para lo cual obrará como prueba la certificación de envío expedida por el servicio de mensajería utilizado para el efecto. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días. En la diligencia de notificación personal se le entregará al interesado copia integra, auténtica y gratuita del acto con anotación de la fecha y hora, los recursos que legalmente proceden, ante quien deben interponerse y el plazo. La notificación personal también podrá efectuarse por Medio Electrónico, la cual procederá siempre y cuando el interesado solicite ser notificado de esta manera. b. MEDIANTE NOTIFICACIÓN POR AVISO: Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en la petición que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO estipuló en la petición, queja o recurso cuya respuesta se va a notificar, o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. El envío del Aviso se hará al día siguiente en que se cumplan los cinco (5) días siguientes al envío de la citación para notificación personal sin que ésta hubiera podido efectuarse. Del envío y entrega se dejará constancia en el expediente para lo cual obrará como prueba la certificación de entrega expedida por el servicio de mensajería utilizado para el efecto. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, o en casos en que el Aviso sea devuelto por motivos como: (i) La dirección no existe o está incompleta, (ii) El peticionario no reside en la dirección informada por él, y, (iii) No se cuenta con dato alguno de notificación; LA EMPRESA procederá a publicar el Aviso con copia íntegra del acto administrativo, en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En casos en que si bien la causal de devolución del Aviso no constituye desconocimiento de la información del destinatario pero sí implica que la misma no se efectúa por razones ajenas a la voluntad el prestador, como ocurre en los siguientes casos, a manera enunciativa: (i) Que el inmueble o –predio-, se encuentra cerrado, no hay nadie en el predio o predio desocupado; (ii) Fuerza mayor, como por ejemplo la identificación de una zona de alto riesgo o de difícil acceso; (iii) Aviso rehusado; (iv) La comunicación no ha sido reclamada en la dirección informada por el peticionario; LA EMPRESA, habiendo obrado con la debida diligencia en el envío del Aviso por los medios posibles, procederá a publicar el Aviso con copia íntegra del acto administrativo, en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del Aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación

personal. PARÁGRAFO. – Los actos de suspensión por mora en el pago del servicio se podrán poner en conocimiento del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, en la factura, garantizando el debido proceso y el derecho de defensa.

CLÁUSULA 47.- NOTIFICACIONES: Los actos que decidan las quejas, peticiones, reclamaciones o recursos se resolverán en la misma forma en que se hayan presentado, es decir, verbalmente o por escrito. Estos se comunicarán o notificarán al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, conforme lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, a saber: a. MEDIANTE NOTIFICACIÓN PERSONAL: Las notificaciones se efectuarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse. Para el efecto, si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en la petición que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO estipuló en la petición, queja o recurso cuya respuesta se va a notificar, o en la que pueda obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y del envío se dejará constancia en el expediente para lo cual obrará como prueba la certificación de envío expedida por el servicio de mensajería utilizado para el efecto. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días. En la diligencia de notificación personal se le entregará al interesado copia integra, auténtica y gratuita del acto con anotación de la fecha y hora, los recursos que legalmente proceden, ante quien deben interponerse y el plazo. La notificación personal también podrá efectuarse por Medio Electrónico, la cual procederá siempre y cuando el interesado solicite ser notificado de esta manera. b. MEDIANTE NOTIFICACIÓN POR AVISO: Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en la petición que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO estipuló en la petición, queja o recurso cuya respuesta se va a notificar, o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. El envío del Aviso se hará al día siguiente en que se cumplan los cinco (5) días siguientes al envío de la citación para notificación personal sin que ésta hubiera podido efectuarse. Del envío y entrega se dejará constancia en el expediente para lo cual obrará como prueba la certificación de entrega expedida por el servicio de mensajería utilizado para el efecto. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, o en casos en que el Aviso sea devuelto por motivos como: (i) La dirección no existe o está incompleta, (ii) El peticionario no reside en la dirección informada por él, y, (iii) No se cuenta con dato alguno de notificación; LA EMPRESA procederá a publicar el Aviso con copia íntegra del acto administrativo, en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se

considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En casos en que si bien la causal de devolución del Aviso no constituye desconocimiento de la información del destinatario pero sí implica que la misma no se efectúa por razones ajenas a la voluntad el prestador, como ocurre en los siguientes casos, a manera enunciativa: (i) Que el inmueble o –predio-, se encuentra cerrado, no hay nadie en el predio o predio desocupado; (ii) Fuerza mayor, como por ejemplo la identificación de una zona de alto riesgo o de difícil acceso; (iii) Aviso rehusado; (iv) La comunicación no ha sido reclamada en la dirección informada por el peticionario; LA EMPRESA, habiendo obrado con la debida diligencia en el envío del Aviso por los medios posibles, procederá a publicar el Aviso con copia íntegra del acto administrativo, en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del Aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal. PARÁGRAFO. – Los actos de suspensión por mora en el pago del servicio se podrán poner en conocimiento del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, en la factura, garantizando el debido proceso y el derecho de defensa. 2. AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR NOTIFICACIÓN. Cualquier persona que deba notificarse de una decisión de LA EMPRESA podrá autorizar a otra para que se notifique en su nombre, mediante escrito. El autorizado solo estará facultado para recibir la notificación y, por tanto, cualquier manifestación que haga en relación con el acto administrativo se tendrá, de pleno derecho, por no realizada. PARÁGRAFO 1. DEL PROCEDIMIENTO ANTE UNA DECISIÓN NEGATIVA EN FIRME: Negada una reclamación sin que se hubieren interpuesto los recursos de reposición y apelación en forma oportuna, o resueltos éstos desfavorablemente, el suscriptor, usuario o propietario deberán pagar las sumas facturadas, las cuales serán incluidas en la facturación del servicio. PARÁGRAFO 2. DEL PROCEDIMIENTO ANTE UNA DECISIÓN POSITIVA EN FIRME: Acogida o aceptada una reclamación y/o los recursos de reposición o apelación que resulte en un saldo a favor del usuario LA EMPRESA deberán abonar en la siguiente facturación el valor correspondiente.

Finalmente queremos recordarles a nuestros clientes que teniendo en cuenta que la satisfacción su satisfacción y la excelencia en la prestación del servicio son prioridad para nuestra empresa y para eso contamos con diferentes estrategias que permitan el mejoramiento de nuestro servicio de Atención a nuestros usuarios, para eso agradecemos su retroalimentación constante que nos permite seguir mejorando cada día.

SERVICIO AL CLIENTE

EFIGAS SA ESP