

## ¿Quiénes Somos?

Una empresa que presta el servicio público domiciliario de gas natural, que brinda atención a sus más de 580 mil usuarios, con una infraestructura física, tecnológica y humana fortalecida. Consciente del servicio público que presta y el impacto sobre la comunidad, desarrolla todo lo necesario para el manejo adecuado de contingencias y la prevención dentro de la operación del sistema de distribución.

El compromiso es garantizar confiabilidad, seguridad y continuidad en el servicio de gas natural para cada uno de los mercados que se atienden, el residencial, regulado, no regulado y gas natural vehicular, GNV. Brinda calidad de vida para los habitantes de las más bellas regiones del país, el eje cafetero.

En consonancia con lo descrito, pasamos a detallar las:

**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 y reinstalación se efectuarán durante los tres días hábiles siguientes a la fecha en que se subsane la causa que dio origen a la suspensión.
5. 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.

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.

Las obligaciones de LA EMPRESA sólo se iniciarán cuando el suscriptor o usuario haya convenido con LA EMPRESA la prestación del servicio.

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.