

DE LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMACIONES Y RECURSOS

1. QUEJAS, PETICIONES, RECLAMACIÓN Y RECURSOS:

El SUSCRIPTOR o usuario tendrá derecho a presentar quejas, peticiones o recursos a GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. cuando a bien tenga hacerlo. Estas se podrán presentar sin formalidad alguna en las oficinas de peticiones, quejas y recursos (Servicio al Cliente) de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. pero el SUSCRIPTOR y/o usuario deberá informar por lo menos el número de código, número del medidor, dirección y nombre.

Las peticiones, quejas y recursos que se presenten en forma escrita deberán contener:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del SUSCRIPTOR o usuario y de su representante, apoderado o persona autorizada para el trámite, con indicación del documento de identidad, la dirección de notificación y el teléfono de contacto.
- El objeto de la petición.
- Las razones en que se apoya.
- La relación de los documentos que se acompañan.
- La firma del peticionario, cuando fuere el caso.
- Indicar el código de identificación o el número del medidor o copia de la factura.
- Indicar la dirección de notificación o el correo electrónico para el efecto.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes contenidas en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011. Ley 1755 de 2015.

2. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y PETICIONES:

Las quejas, reclamaciones y peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito. En cualquier caso, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. las resolverá por escrito. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado el receptor la expedirá en forma sucinta. 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.

Cuando frente a una petición verbal se emita una decisión relativa a negativa del contrato del servicio, suspensión, terminación, corte y/o facturación, se deben conceder los recursos de ley, de lo cual se dejará en el acto de notificación la respectiva constancia.

Las peticiones, reclamaciones 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 GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. teniendo en cuenta las normas sobre el Derecho de Petición. Las quejas, reclamaciones y peticiones se tramitarán sin formalidades en las oficinas de peticiones, quejas y recursos (Servicio al Cliente).

3. PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS:

Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

a) Contra los actos de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. con los cuales ésta niegue la prestación del servicio y, contra los de suspensión, terminación, corte y facturación, procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la Ley. El recurso de reposición se interpondrá por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que las empresas pongan el acto en conocimiento del SUSCRIPTOR o usuario, ante la empresa GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. radicándola en la oficina de peticiones, quejas y recursos (Servicio al Cliente).

b) 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.

c) El recurso de reposición contra los actos que resuelven las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles 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 GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P.

d) Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque emplee un mandatario.

e) GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. No exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición o queja relacionada con esta. 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 de reclamación, o del promedio del consumo de los últimos seis (6) periodos.

f) 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 procederá de acuerdo con tales costumbres.

4. TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS:

Para responder las quejas, peticiones y recursos GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, sin desconocer el correspondiente a la notificación y salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR y usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable al SUSCRIPTOR o usuario. Vencido este término, GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. expedirá, dentro de las 72 horas siguientes, el correspondiente acto en que 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 1994 y en ningún caso como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables, caso en el cual debe acudir a los recursos que por ley proceden.

5. RECURSO DE APELACIÓN:

El recurso de apelación solo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición, y aunque puede presentarse en escrito separado, debe interponerse en el mismo término ante GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P, quien, una vez resuelto el recurso de reposición, enviará el expediente para que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios adelante el trámite del recurso de apelación.

6. DEL CONOCIMIENTO DE LAS DECISIONES:

GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., informará al SUSCRIPTOR o usuario, el contenido de la respuesta por escrito y de la siguiente manera:

a. MEDIANTE COMUNICACIÓN: Las decisiones que resuelvan una petición o queja que no tengan como propósito o efecto discutir un acto de facturación, o que resuelvan sobre una solicitud de información o consulta y, en general, aquellas que no tengan como propósito resolver el fondo de un asunto serán comunicadas al SUSCRIPTOR o usuario, por correo ordinario, electrónico o por fax, a la direcciones urbanas, rurales o electrónicas o a la línea telefónica que éste señale.

b. MEDIANTE NOTIFICACIÓN PERSONAL: Las decisiones que pongan fin a una petición o recurso se notificarán 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 o Usuario estipularon 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.

En caso de notificación en zona rural, ésta se efectuará conforme a lo dispuesto para la respectiva empresa de mensajería, caso en el cual la decisión estará disponible en la oficina de mensajería de la respectiva vereda por el termino de treinta (30) días para que el petitionario proceda a reclamarla. Si vencido este término no pudiere efectuarse la notificación personal, se hará por aviso.

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 se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

Las constancias de recibo que lleven las Mensajerías se tendrán como constancia de envío de la citación para notificarse de la decisión.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse por Medio electrónico, la cual procederá siempre y cuando el interesado solicite ser notificado de esta manera.

c. 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 o Usuario estipularon 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; GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. procederá a publicar el Aviso con copia íntegra del acto administrativo, se publicará 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 del 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; GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P., 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, se publicará 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.

7. AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR NOTIFICACIÓN.

Cualquier persona que deba notificarse de una decisión de GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P. 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