

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

TURGAS S.A. E.S.P., en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa aplicable y con el objetivo de brindar información veraz, suficiente, clara y oportuna, pone a disposición de sus usuarios, clientes y demás grupos de interés el presente contenido informativo sobre los derechos y obligaciones que les asisten en relación con los servicios y productos prestados, comercializados o suministrados por la compañía.

Los derechos y deberes aquí descritos se aplicarán en lo pertinente según la naturaleza del producto o servicio contratado, las condiciones particulares de la relación comercial y el régimen jurídico que resulte aplicable en cada caso.

1. DERECHOS Y GARANTÍAS DE LOS USUARIOS

Información y libre elección:

- Recibir información clara, completa y oportuna sobre los servicios y productos ofrecidos por la empresa.
- Elegir libremente el prestador del servicio y los proveedores de los bienes necesarios para su uso.

Medición y condiciones del servicio:

- Que el consumo sea medido de manera real mediante equipos adecuados.
- Solicitar bienes o servicios con la calidad y cantidad ofrecida.

Prestación del servicio:

- Recibir los servicios contratados de manera continua y en condiciones de calidad, salvo situaciones

excepcionales de orden técnico, económico, fuerza mayor, caso fortuito o restricciones de suministro ajenas al control de la empresa.

Seguridad y calidad:

- Recibir los productos, equipos o infraestructura asociados al servicio en condiciones adecuadas de calidad y seguridad.
- Contar con información clara sobre las condiciones técnicas y de seguridad aplicables al producto o servicio contratado.
- Recibir orientación sobre el uso seguro de las instalaciones, equipos o elementos necesarios para la prestación del servicio

Comprobante y soporte del servicio:

- Recibir factura, comprobante de venta o documento equivalente con información clara sobre el producto o servicio suministrado, su cantidad, valor, fecha de prestación y canales de atención disponibles.

Área de cobertura:

- Acceder a los servicios y productos ofrecidos por la empresa dentro de las áreas geográficas y condiciones operativas definidas por TURGAS S.A. E.S.P.

Peticiones, quejas y reclamos (PQR):

- Presentar peticiones, quejas o reclamos de forma verbal o escrita, indicando al menos el nombre e identificación.
- Recibir respuesta a las PQR dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

- Que, en caso de no recibir respuesta dentro del plazo legal y salvo causa justificada, la solicitud se entienda resuelta de manera favorable al usuario.

2. DEBERES DE LOS USUARIOS

Uso exclusivo del servicios, productos y bienes asociados:

- Utilizar los productos, servicios, equipos e infraestructura asociados conforme a las condiciones técnicas, contractuales y de seguridad aplicables.
- Abstenerse de manipular, alterar o intervenir instalaciones, equipos o productos de manera no autorizada.
- No destinar los productos o servicios a usos distintos de aquellos para los cuales fueron contratados.

Instalaciones y seguridad:

- Construir, operar y mantener en buen estado las instalaciones requeridas para la prestación de los servicios contratados, de conformidad con las normas técnicas y de seguridad aplicables.
- Contar con instalaciones, equipos y sistemas internos que permitan la correcta prestación del servicio contratado.

Solicitud, facturación y pagos:

- Solicitar los servicios o productos de acuerdo con las condiciones establecidas por la empresa.
- Exigir la entrega del producto solicitado junto con su

correspondiente comprobante o factura.

- Revisar la información de la factura y pagarla oportunamente, verificando que coincida con el servicio efectivamente entregado.
- Pagar el valor correspondiente al depósito de garantía para el caso de GLP, destinado a asegurar el uso exclusivo del cilindro.

Cuidado y custodia del cilindro y/o tanque estacionario:

- Conservar en buen estado los equipos, recipientes, infraestructura o bienes entregados por la empresa para la prestación del servicio.
- Informar de manera inmediata cualquier pérdida, daño, robo o afectación que comprometa dichos bienes.
- Reportar oportunamente cualquier anomalía relacionada con la calidad, seguridad o estado de los bienes suministrados.

Acceso e información a la empresa:

- Permitir el acceso al personal autorizado de la empresa cuando sea necesario realizar inspecciones, mantenimientos, verificaciones técnicas o actividades relacionadas con la prestación del servicio..
- Informar oportunamente a la empresa cuando se presente un cambio de domicilio.

Cumplimiento normativo:

- Cumplir con las disposiciones legales, regulatorias y contractuales aplicables

a los servicios y productos suministrados por la empresa.

MECANISMOS PARA HACER EFECTIVOS LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

Peticiones, quejas y recursos (PQR):

- Los usuarios pueden presentar peticiones, quejas o recursos ante la empresa en relación con la prestación del servicio o con el contrato.
- Estas solicitudes pueden presentarse de forma verbal o escrita, sin necesidad de abogado ni de formalidades especiales.
- La empresa cuenta con una oficina de atención de PQR, encargada de recibir, tramitar y responder todas las solicitudes relacionadas con el servicio. La oficina de PQR se encuentra localizada en la página web.
- Las PQR se pueden presentar a través de correo electrónico pqrs@turgas.com

Recursos frente a decisiones de la empresa:

- Los usuarios pueden solicitar la revisión de decisiones que afecten la prestación del servicio, como la facturación, suspensión, terminación o negativa del contrato.
- Para ello, pueden presentar recurso de reposición y, en los casos permitidos, recurso de apelación.
- El recurso de apelación se presenta ante la empresa y es remitido a la autoridad de control correspondiente.
- Los recursos deben presentarse dentro de los cinco (5) días siguientes

a la notificación o conocimiento de la decisión.

- No es posible presentar reclamaciones sobre facturas con más de cinco (5) meses de haber sido expedidas.

Pago y trámite de los recursos:

- La empresa no puede exigir el pago total de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ella.
- Para presentar un recurso, el usuario debe acreditar el pago de los valores no discutidos o el promedio de consumo de los últimos cinco periodos.
- Mientras se resuelve el recurso presentado oportunamente, el servicio no podrá ser suspendido, cortado o terminado, salvo excepciones previstas para proteger el interés general o el servicio.

Plazos de respuesta y silencio administrativo positivo:

- La empresa debe responder las peticiones, quejas o recursos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.
- Si la empresa no responde dentro de este plazo, y no existe causa justificada, la solicitud se entenderá resuelta de manera favorable al usuario.
- En estos casos, la empresa debe reconocer los efectos de esta decisión dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término.

Notificación y pruebas:

- Las decisiones adoptadas frente a peticiones y recursos serán notificadas al usuario conforme a las normas vigentes.
- Cuando sea necesario practicar pruebas durante el trámite de un recurso, estas se realizarán dentro de los plazos legales, garantizando el derecho de defensa del usuario.

Acompañamiento al usuario:

- Los usuarios pueden solicitar asesoría gratuita ante las personerías municipales para la presentación de peticiones, quejas o recursos relacionados con el servicio.

CANALES DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS

El horario de trabajo es de lunes a viernes de 8.00 a.m. a 12.00 y de 2.00 pm a 5:00 p.m.

1. Línea de atención al cliente: Comunícate con nuestro teléfono de Servicio al Cliente +57 301 6340693
2. Sede administrativa: Contamos con una sede principal en Bogotá en la Carrera 7 #113-43, en donde está el equipo de soporte administrativo, comercial y técnico dispuesto para atender a los usuarios. El horario de trabajo es de lunes a viernes de 8.00 a.m. a 12.00 y de 2.00 pm a 5:00 p.m.
3. Servicio al cliente: Contamos con la línea de servicio al cliente +57 301 6340693.
4. Reportar emergencias: La línea de emergencia es de atención de 24 horas: +57 317 762 8131.

5. Presentación de PQRS: Si su interés es radicar una PQR, lo invitamos a remitirla por correo electrónico al pqrs@turgas.com o al Correo físico: Carrera 7 #113-43, Bogotá.