

Folios: Radicado CER: 1160

Bucaramanga, 30 de Marzo de 2017

Señor SERGIO ANDRES GALINDEZ RIVEROS Secretario General Concejo de Bucaramanga Carrera 11 No. 34-52 Fase II (sótano) Bucaramanga- Santander

Asunto: Respuesta cuestionario. Oficio 250-2017

Respetado Señor Galindez:

En respuesta a su solicitud recibida el 14 de marzo de 2017, mediante la cual nos solicita resolver el cuestionario anexo, nos permitimos dar respuesta al mismo en los siguientes términos:

1- ¿Cuál es el motivo de que las solicitudes de nuevas instalaciones, solicitudes de informes decisiones de gerencia, no tenga autonomía en las oficinas de Bucaramanga y estas tengan que ser tramitadas ante la oficina de Bogotá?

Gasoriente S.A. ESP es una filial del grupo GAS NATURAL FENOSA, por lo anterior la empresa se rige bajo las directrices del grupo. Así mismo se tiene unificado el procedimiento para todas las filiales del grupo y algunos de los procesos se realizan de manera centralizada teniendo en cuentas que los sistemas de información de clientes y cartográficos son únicos para todas las empresas del grupo, cuando se requieren solicitudes de nuevas instalaciones se debe seguir el procedimiento indicado en el numeral 4

2- ¿Cómo se gestiona la atención al cliente en la ciudad de Bucaramanga, por si las quejas reclamos y peticiones en la prestación del servicio de gas domiciliario?

Para comodidad de nuestros clientes la Empresa ofrece acceso a los diferentes canales habilitados para tramitar peticiones, quejas y recursos así:

Mediante nuestra página web www.gasnaturalfenosa.com.co\oficina virtual ingresando a la opción Atención al Cliente / Crear una petición/Solicitudes y reclamos/ e ingresar la información requerida en el formulario, donde se procederá a dar respuesta oportuna y de forma escrita dentro de los tiempos estipulados por la Ley; allí además podrá acceder a

Gasoriente S.A., ESP Diagonal 13 No. 60A - 54 Tel: (097) 683 33 00 Fax:(097) 644 84 97 - 644 29 49 Ciudadela Real de Minas Bucaramanga Colombia



actualización en línea de datos del titular, consultar facturas y consumos, generación de duplicados de facturas y realización de peticiones, quejas y reclamos, todos estos servicios son gratuitos, fáciles, rápidos, cómodos, y seguros.

Igualmente disponemos de una línea gratuita de atención al Cliente número 6548000 ó 018000942794 quienes atienden en el horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábado de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. para que los Clientes puedan acceder desde la comodidad de su casa.

También pueden acercase al punto de atención presencial ubicado en la Diagonal 13 # 60A-54 Ciudadela Real de Minas donde atendemos en el horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.

3- ¿Cuál es el procedimiento técnico y legal para la programación y revisión periódica de las instalaciones de gas domiciliario?

En cumplimiento del numeral 5.23 de la Resolución CREG 067 de 1995, modificado por el artículo 9° de la Resolución CREG 059 de 2012 y la Resolución MME 90902 de 2013, es obligación del suscriptor o usuario realizar una inspección de la Instalación Interna de gas a través de un Organismo de Certificación o Inspección Acreditado o directamente con LA EMPRESA, dentro de los últimos cinco meses y hasta el último día hábil del mes en que dicha instalación haya cumplido cinco años de haber sido revisada por última vez o de la puesta en servicio. El costo de esta revisión estará a cargo del suscriptor o usuario. Para tal efecto se deberán tener en cuenta las siguientes estipulaciones:

El usuario tendrá la obligación de realizar la Revisión Periódica de su Instalación Interna de Gas y obtener el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto de su instalación, conforme a las normas técnicas vigentes expedidas por las autoridades competentes, dentro del Plazo Máximo de Revisión.

LA EMPRESA deberá notificar al suscriptor o usuario a partir del Plazo Mínimo entre Revisión, su obligación de hacer la Revisión Periódica de la instalación interna de gas. La notificación deberá ser enviada por LA EMPRESA al suscriptor o usuario en forma escrita anexa a la factura del servicio, con el listado de los Organismos de Certificación y de Inspección Acreditados existentes con quienes el usuario podrá contratar la realización de la Revisión Periódica. Así mismo, las siguientes facturas de los meses anteriores al Plazo Máximo de revisión, deberán incluir un campo adicional en donde LA EMPRESA esté informando al usuario el vencimiento de dicho plazo.

El suscriptor o usuario podrá solicitar a LA EMPRESA en cualquier momento, el listado de los Organismos de Certificación y de Inspección Acreditados, el cual también podrá ser consultado en la dirección electrónica de LA EMPRESA (www.gasnaturalfenosa.com), en la Superintendencia de Industria y Comercio y/o en el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).

Si faltando un (1) mes para el cumplimiento del Plazo Máximo de Revisión Periódica LA EMPRESA no ha recibido copia del Certificado de Conformidad o Informe de Inspección

NUIR: 2-68001000-3 - NIT. 890.205.952-7



con resultado correcto de la respectiva instalación interna por parte de algún Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado o del suscriptor o usuario, LA EMPRESA procederá a dar aviso al suscriptor o usuario en la factura de dicho mes, la fecha de suspensión del servicio.

LA EMPRESA únicamente recibirá los Certificados de Conformidad o Informes de Inspección con resultado correcto emitidos y enviados por los Organismos de Certificación o de Inspección Acreditados, a través de los medios electrónicos que LA EMPRESA haya dispuesto para tal efecto. Por su parte, el suscriptor o usuario podrá entregar a LA EMPRESA copia del Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto que los Organismos de Certificación o de Inspección Acreditados le haya suministrado con el fin de acreditar el cumplimiento de su obligación y evitar la suspensión del servicio. En este caso, LA EMPRESA verificará su autenticidad, esto es, que el documento haya sido emitido por un organismo debidamente acreditado para efectuar la revisión.

Si faltando diez (10) días calendario para el cumplimiento del Plazo Máximo de la Revisión Periódica, LA EMPRESA no ha recibido el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto ya sea por parte del Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado o del suscriptor o usuario, LA EMPRESA informará dicha situación al usuario y le concederá el término de cinco (5) días calendario para allegarlo, so pena de suspenderle el servicio.

Surtido lo anterior, sin que la instalación cuente con el Certificado de Informe de Inspección, o en el evento que éste no sea auténtico, LA EMPRESA procederá a la suspensión del servicio. De igual manera, procederá la suspensión del servicio cuando el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado reporte a LA EMPRESA la existencia de defectos Críticos en la instalación del suscriptor o usuario, o aquellos definidos en el Reglamento Técnico como causantes de la suspensión del servicio. Cuando el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado advierta la existencia de defectos No Críticos en la instalación, éste informara al usuario para su corrección dentro del término establecido en la regulación, so pena de la suspensión del servicio por parte de LA EMPRESA.

Una vez el suscriptor o usuario haya informado la corrección de los defectos encontrados en su instalación en el proceso de Revisión Periódica, el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado reconectará temporalmente el servicio, con el fin de verificar el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad de la instalación, y una vez, LA EMPRESA cuente con el Certificado de Conformidad o Informe de Inspección con resultado correcto procederá con la reconexión definitiva. El suscriptor o usuario no podrá reconectar el servicio sin autorización de LA EMPRESA, en tal evento, será el Organismo de Certificación o de Inspección Acreditado el responsable de los eventuales perjuicios que se puedan ocasionar por dicha acción.

En todo caso, la reconexión realizada por LA EMPRESA en el proceso de Revisión Periódica de que trata la presente cláusula, estará a cargo del suscriptor o usuario y la



tarifa será publicada por LA EMPRESA, la cual se cobrará posteriormente a través de la factura.

4- ¿Cuál es el procedimiento para la instalación del servicio de gas domiciliario y ante que sucursal se tramita dicha solicitud?

Cuando un predio requiera el servicio de gas natural y le pase la red de distribución frente al predio, dependiendo del municipio donde se encuentre, debe acercarse a cada centro de gas del municipio a que corresponda, a hacer la solicitud, para el caso del Municipio de Bucaramanga, la oficina está ubicada en la Diagonal 13 60ª-54 Ciudadela Real de Minas, entregar los datos de contacto, para enviar a cada predio una Firma Instaladora la cual se encargará de hacer el proceso de la comercialización. Para poder realizar la venta, cada cliente debe entregar los requisitos requeridos como son: Certificado de zona de amenaza emitido por la Secretaría de Planeación, en caso de Bucaramanga se valida en sistema la zona de restricción en la que se encuentra de acuerdo al POT del año 2.014, documento de propiedad del predio, fotocopia de cédula, recibo de otro servicio público, permiso de intervención de espacio público si requiere de la construcción de la acometida. Así mismo debe allegar los documentos soportes de la instalación interna como son: certificado de competencia laboral del instalador, planos isométricos, registro SIC, certificados de conformidad de los materiales y facturas de compra de materiales. Con estos documentos la Firma Instaladora procede con el diligenciamiento de la solicitud de servicio.

Después de radicada la solicitud de servicio en Gasoriente por parte de la Firma Instaladora, se inicia el proceso de construcción de acometida y adecuación del centro de medición para luego proceder con la instalación del medidor, conexión de gasodomésticos y certificación de la instalación interna.

5- ¿Cuál ha sido el fundamento legal, utilizado por GAS ORIENTE S.A. E.S.P. para la promoción y venta de seguros y servicios exequibles a través de la factura mensual del servicio público de gas domiciliario y en la mayoría de los casos sin el consentimiento del usuario?

En primer lugar es importante aclarar que en todos los casos, la facturación de conceptos diferentes a los de la efectiva prestación del servicio son autorizados por el usuario.

La empresa Gasoriente S.A. ESP, tiene un convenio comercial con diferentes empresas aseguradoras, mediante el cual los usuarios del servicio público domiciliario de gas natural tienen la posibilidad de pagar a través de la factura mensual del servicio el valor de la prima mensual de las pólizas de seguros adquiridas por éstos. Dicho de otra manera, los usuarios del servicio interesados en tomar el seguro, adquieren la póliza con la compañía aseguradora y pagan la prima a través de la factura de gas, previa autorización.

Es importante establecer que estos servicios son de adquisición voluntaria, los cuales son cobrados a través de la factura con previa y expresa autorización del usuario, su valor es totalizado por separado y en ningún caso Gasoriente S.A. ESP suspende el



servicio por el no pago de dichos conceptos, según lo preceptuado artículo 8 del Decreto 2223 de 1996, modificado por el Decreto 828 de 2007.

Ahora bien, en el evento en que un usuario no desee pagar algún valor por concepto de bienes o servicios diferentes a los estrictamente relacionados con el servicio público, - habiendo autorizado la incorporación de su valor para su pago a través de la factura del servicio público de gas natural-, este en cualquier momento podrá solicitarlo a Gasoriente S.A. ESP, la cual procederá a retirar dicho concepto de la facturación.

Cordial saludo.

LUZ NAYIBE CARRILLO SANTANDER

Representante Legal Suplente

Gasoriente S.A. ESP