1. OBJETIVO

Atender de manera eficiente y oportuna la peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de las partes interesadas, en cuanto a la prestación del servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento, es aplicable a las actividades comerciales de **GEAM ENERGY S.A.S. E.S.P.**

3. DOCUMENTO DE REFERENCIA

- NTC ISCO 45001:18. Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional
- NTC ISO 90001:15. Sistemas de Gestión de la Calidad
- Sistema de Gestión LAFT
- Resolución CREG 186 de 2020

4. RESPONSABLE

- Gerente General
- Gerente Comercial
- Jefe de Nominaciones

5. DEFINICIONES

- **Cliente**: Parte u organización que podría o no recibir un producto o servicio destinado a otra persona u organización, o requerido por ella.
- **Peticiones**: Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca en el Derecho de Petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se dicta un procedimiento especial e independiente. Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, es decir dentro de los 15 días siguientes a la fecha de recibo.
- **Quejas**: Manifestaciones de inconformidad por parte de un usuario tanto interno como externo, con algo o alguien en una Institución durante la prestación de un servicio.
- **Reclamos**: Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la

Este documento es de propiedad de GRUPO ENERGETICO DE LAS AMERICAS SAS ESP. Prohibida su reproducción total o parcial, sin autorización de la Gerencia General. COPIA.

prestación de los servicios que se ofrecen al cliente interno como externo.

- **Sugerencia:** Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 CONDICIONES GENERALES

Como mecanismo de defensa del suscriptor o usuario y además contemplado como un derecho, **GEAM ENERGY S.A.S. E.S.P.** a través de su política empresarial y partiendo de los contenidos del Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del Servicio de Gas Natural.

6.2 PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos ante **GEAM ENERGY S.A.S. E.S.P.** y a que ésta le notifique en debida forma la respuesta, de conformidad con lo previsto en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo de lo Contencioso Administrativo, siendo estos los instrumentos con los que cuenta l suscriptor o usuario para que **GEAM ENERGY S.A.S. E.S.P.** revise una actuación o una decisión que afecte o pueda afectar la prestación o la ejecución del contrato.

Las peticiones y quejas se transmitirán sin formalidades en las oficinas destinadas por **GEAM ENERGY S.A.S. E.S.P.** para la atención al usuario, pero en todo caso, el suscriptor o usuario deberá informar por lo menos:

- Nombre de GEAM ENERGY S.A.S. E.S.P. a la persona que dirige su petición
- Numero de póliza o cuenta
- Nombre y apellido
- Dirección del inmueble
- Objeto de la petición
- Relación de documentos que se acompañan

Este documento es de propiedad de GRUPO ENERGETICO DE LAS AMERICAS SAS ESP. Prohibida su reproducción total o parcial, sin autorización de la Gerencia General. COPIA.

- Dirección de notificación
- Firma del peticionario

En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por **GEAM ENERGY S.A.S. E.S.P.**

6.3 METODOLOGÍA

6.3.1 PRESENTACIÓN DE PETICINES Y QUEJAS

Las peticiones y quejas podrán presentarse verbalmente, por escrito o mediante correo electrónico. Si estas son verbales, el funcionario receptor de las mismas estará obligado a entregar el reclamante, constancia de la radicación. Si la queja o petición es presentada en forma escrita el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de esta, la cual quedará en poder del reclamante.

Las peticiones 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 transmitirán por **GEAM ENERGY S.A.S. E.S.P.** teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre que la Ley no disponga otra cosa.

6.3.2 TRÁMITE DE LOS RECURCOS

La interposición de los recursos es facultativa por parte del suscriptor o usuario y se concederán en efecto suspensivo, teniendo por objeto que **GEAM ENERGY S.A.S. E.S.P.** o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, según el caso, aclare, modifique o revoque, total o parcialmente la descripción emitida por **GEAM ENERGY S.A.S. E.S.P.**

El recurso de reposición deberá interponerse por escrito en las oficinas de peticiones, quejas y reclamos o de atención al cliente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel que **GEAM**

Este documento es de propiedad de GRUPO ENERGETICO DE LAS AMERICAS SAS ESP. Prohibida su reproducción total o parcial, sin autorización de la Gerencia General. COPIA.

ENERGY S.A.S. E.S.P. ponga la decisión empresarial en conocimiento del suscriptor o usuario. El recurso de apelación deberá interponerse dentro del mismo término de reposición y se presentará en forma subsidiaria a éste en un mismo escrito. Su examen y decisión se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos. El suscriptor o usuario tendrán la opción de utilizar los formatos definidos por **GEAM ENERGY S.A.S. E.S.P.**, los cuales no tendrán costo alguno una vez decida el recurso de apelación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, **GEAM ENERGY S.A.S. E.S.P.** aplicara la decisión que adopte esa entidad.

No son procedentes los recursos contra la decisión empresarial de suspensión, terminación y corte, sin con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

En ningún caso pueden relaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por **GEAM ENERGY S.A.S. E.S.P.**

Los recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.

GEAM ENERGY S.A.S. E.S.P. podrá practicar pruebas cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir la petición o el recurso considere necesario decretarlas de oficio.

No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición, queja o recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer recursos contra la decisión empresarial que decida la petición o la 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 cinco (5) periodos.

Este documento es de propiedad de GRUPO ENERGETICO DE LAS AMERICAS SAS ESP. Prohibida su reproducción total o parcial, sin autorización de la Gerencia General. COPIA.

El recurso de Queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los cinco (5) días siguiente a la notificación de la decisión empresarial mediante el cual **GEAM ENERGY S.A.S. E.S.P.** haya negado el recurso de apelación

6.3.3. TÉRMINO PARA RESPONDER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Para responder las peticiones, quejas y recursos respecto de la prestación directa del servicio, **GEAM ENERGY S.A.S. E.S.P.** tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, salvo que se requiera la práctica de pruebas. En tal caso, **GEAM ENERGY S.A.S. E.S.P.** informará al interesado cuándo dará la respuesta pertinente. Pasado este término, sin que **GEAM ENERGY S. A. S. E.S.P**. haya dado respuesta, y salvo que se demuestre que la demora es atribuible al suscriptor o usuario, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días hábiles. Los términos inferiores a treinta (30) días podrán prorrogarse por una sola vez sin que con la prórroga se exceda el término de treinta (30) días.

6.3.4. NOTIFICACIONES

Las decisiones emitidas por **GEAM ENERGY S.A.S. E.S.P**. se notificarán en la forma y a través de los medios establecidos en la Ley 1437 de 2011

La notificación electrónica, se hará siempre que el suscriptor/usuario/propietario o peticionario haya aceptado este medio de notificación. Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con otros medios.

Este documento es de propiedad de GRUPO ENERGETICO DE LAS AMERICAS SAS ESP. Prohibida su reproducción total o parcial, sin autorización de la Gerencia General. COPIA.

Citación para notificación personal. Cuando no exista otro medio más eficaz de informar al interesado se le enviará al peticionario una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal.

Cuando se desconozca la información sobre el peticionario o destinatario señalada en el inciso anterior la citación se la citación se publicará en la página web de **GEAM ENERGY S.A.S. E.S.P.** o en un lugar de acceso al público por el término de cinco (5) días.

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 o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo.

La notificación por aviso se realizará tal como lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. La notificación que se haga al propietario, poseedor o tenedor del inmueble, será oponible a todos aquellos que sean solidarios en las obligaciones derivadas del presente contrato.

6.3.5. RECONOCIMIENTO DE LOS EFECTOS DEL SILCENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles que tiene **GEAM ENERGY S.A.S. E.S.P**. para dar respuesta a las peticiones, quejas y recursos, **GEAM ENERGY S.A.S. E.S.P.** reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se haga efectiva la ejecutoria del acto ficto o presunto.

Este documento es de propiedad de GRUPO ENERGETICO DE LAS AMERICAS SAS ESP. Prohibida su reproducción total o parcial, sin autorización de la Gerencia General. COPIA.

6.3.6. OFICINA DE GARANTÍA DE SERVICIO AL CLIENTE

La oficina de garantía de servicio al cliente se constituye como una instancia adicional, encargada de revisar casos críticos que se presenten con ocasión de la prestación del servicio público domiciliario de gas.

Se entiende por casos críticos aquellas situaciones en las que el suscriptor o usuario ha agotado las instancias legales de reclamación en sede de **GEAM ENERGY S.A.S. E.S.P.** a través de cualquiera de los canales de atención y no ha conseguido una solución de fondo habiendo **GEAMENERGY S.A.S. E.S.P.** dado respuesta conforme a la Ley y la regulación vigente en materia de servicios públicos domiciliarios.

Las condiciones para dar curso a una solicitud a través de la oficina de garantía son las siguientes:

- Que el suscriptor o usuario se haya dirigido con anterioridad y formalmente a **GEAM ENERGY S.A.S. E.S.P**. a través de cualquiera de los canales ordinarios de atención al cliente y no esté de acuerdo con la respuesta recibida o no haya recibido respuesta dentro del término señalado en el contrato de Condiciones Uniformes y/o en la Ley.
- Que se trate de hechos ocurridos en un plazo igual o inferior a seis (6) meses, contados a partir del momento en que la oficina de garantía asuma el conocimiento de los mismos.
- Que el suscriptor o usuario no haya instaurado reclamación formal y/o demanda ante una autoridad administrativa y/o judicial.

La solicitud será rechazada por parte de la Oficina de Garantía de **GEAM ENERGY S.A.S. E.S.P.**

- Se refiere a solicitud y/o reconocimiento de indemnizaciones.
- Se refiere a casos no relacionados con la prestación del servicio público domiciliario de gas por redes de tubería, con el contrato de condiciones

Este documento es de propiedad de GRUPO ENERGETICO DE LAS AMERICAS SAS ESP. Prohibida su reproducción total o parcial, sin autorización de la Gerencia General. COPIA.

uniformes que rige este servicio y/o con el marco regulatorio y legal que rige esta actividad

- Se refiere a casos resueltos o que se encuentren en trámite en vía administrativa, judicial, ordinaria o contencioso administrativa o arbitral.
- Se refiere a casos resueltos previamente por la Oficina de Garantía

Las solicitudes ante la Oficina de Garantía deberán realizarse por escrito y contendrán como mínimo la siguiente información:

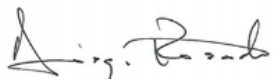
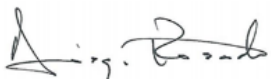
- Datos de identificación del suscriptor o usuario (nombres y apellidos, número del documento de identificación, número de cuenta de gas, dirección de notificación y número de teléfono)
- Descripción detallada del incidente que dio origen a la reclamación (fecha de ocurrencia y razones de insatisfacción)
- Documentación relacionada con la solicitud y demás soportes que se estimen necesar8ios para ser tenidos en cuenta en el trámite correspondiente.

7. REGISTROS

- Código. Descripción
- FPGC04-1. Formato Gestión de PQRS
- N/A. Comunicación Oficial

Este documento es de propiedad de GRUPO ENERGETICO DE LAS AMERICAS SAS ESP. Prohibida su reproducción total o parcial, sin autorización de la Gerencia General. COPIA.

8. CONTROL DE CAMBIO

Aprobó	**Cargo:** Representante Legal	01/08/2024	
		Fecha aprobación última versión	**Firma**
Aprobó	**Cargo:** Representante Legal	01/08/2024	
		Fecha revisión última versión	**Firma**
Aprobó	**Cargo:** Encargado del SG-SST	01/08/2024	
		Fecha elaboración o cambio última versión	**Firma**

CONTROL DE CAMBIOS

Cambios efectuados al documento	Versión anterior	Nueva versión	Fecha de aprobación nueva versión
Se establece procedimiento teniendo en cuenta la Resolución CREG 186 de 2020	NA	01	15/12/2020
Se actualiza procedimiento de Gestión de PQRS para el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo 450001	01	02	01/06/2023
Se incluye en el procedimiento Sistema de Gestión de Calidad ISO 90001	02	03	01/08/2024

Este documento es de propiedad de GRUPO ENERGETICO DE LAS AMERICAS SAS ESP. Prohibida su reproducción total o parcial, sin autorización de la Gerencia General. COPIA.