



MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS

Refinadora de Gas de Colombia S.A.S. E.S.P.

1. Introducción

Refinadora de Gas de Colombia S.A.S. E.S.P. informa a sus usuarios sobre los mecanismos legales y reglamentarios dispuestos para la protección y defensa de sus derechos frente a la prestación del servicio de GLP. Estos mecanismos están basados en la Ley 142 de 1994 y demás disposiciones aplicables, y se desarrollan a través de canales internos de atención, así como recursos ante autoridades competentes.

2. Mecanismos de Protección Disponibles

Los usuarios cuentan con los siguientes mecanismos de defensa:

- Derecho de petición: Para presentar solicitudes, consultas o reclamos relacionados con el servicio.
- Recurso de reposición: Para solicitar a la empresa la revisión de decisiones que afecten al usuario, como cortes, suspensiones o facturación.
- Recurso de apelación: En los casos en que proceda, para acudir ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Queja en subsidio: Si no se resuelve un recurso a satisfacción del usuario, puede interponer queja ante la autoridad competente.

3. Oficina de Atención al Usuario

La empresa cuenta con una Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos encargada de recibir, tramitar y responder todas las solicitudes presentadas por usuarios o suscriptores. Esta oficina debe garantizar atención oportuna, seguimiento adecuado y respuesta formal en los términos legales.

4. Reglas para el uso de Recursos

1. Los recursos deben interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación del acto que se desea impugnar.
2. No se requieren abogados ni presentación personal para radicar un recurso.
3. La empresa no podrá suspender el servicio mientras esté en trámite un recurso interpuesto en forma oportuna, salvo en casos justificados.
4. El usuario deberá pagar las sumas no objeto del recurso o el promedio de consumo de los últimos cinco periodos.
5. La empresa tiene hasta quince (15) días hábiles para responder una petición, queja o recurso.

5. Asesoría al Usuario

Los usuarios pueden acudir a las personerías municipales para recibir orientación gratuita sobre cómo presentar adecuadamente sus recursos, así como para obtener asesoría legal en materia de servicios públicos domiciliarios.

6. Compromiso con el Usuario

Refinadora de Gas de Colombia S.A.S. E.S.P. ratifica su compromiso con la defensa de los derechos de sus usuarios, promoviendo canales accesibles y eficientes para la atención y resolución de sus inquietudes y conflictos



Refinadora de Gas de Colombia S.A.S. E.S.P.