PROCEDIMIENTO PQR

QUEJAS, PETICIONES, RECLAMACIÓN Y RECURSOS: El SUSCRIPTOR tendrá derecho a presentar quejas, peticiones o recursos a C&DGAS S.A.S. 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), buzón, vía telefónica de C&DGAS S.A.S. E.S.P. pero el SUSCRIPTOR y/o usuario deberá informar por lo menos el número de código, número del medidor, dirección del predio y nombre.

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.

Procedimiento de PQR:

Las quejas, reclamaciones y peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito. En cualquier caso, C&DGAS S.A.S. 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.

Procedimiento de Recursos:

Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

- Contra los actos de C&DGAS S.A.S. 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 C&DGAS S.A.S. E.S.P. radicándola en la oficina de peticiones, quejas y recursos (Servicio al Cliente).
- 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.
- 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 C&DGAS S.A.S. E.S.P.

TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS

Para responder las quejas, peticiones y recursos C&DGAS S.A.S. 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, C&DGAS S.A.S. E.S.P. expedirá, dentro de las 72 horas siguientes, el correspondiente acto en que reconozca al usuario los efectos del silencio administrativo positivo.

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 C&DGAS S.A.S. 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.

NOTIFICACIONES

Los actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos, se resolverán en la misma forma como se hayan presentado a saber: verbalmente o por escrito. Aquellos actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos se notificarán de conformidad con lo establecido en los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y/o la norma que lo modifique.