

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SOLICITUDES (PQRS)

En primer lugar, es importante aclarar, que sin importar que seas usuario del servicio de GLP a través de cilindros o tanques estacionarios (individuales o múltiples), disponemos de diferentes canales para atender tus inquietudes. Por eso, a continuación, te presentamos algunas de las preguntas y respuestas más comunes que surgen frente a la presentación de petición, quejas o recursos ante la Compañía y las cuales te pueden ser de utilidad para presentarnos tu PQRS, en el momento en que a ello haya lugar, y las cuales, de manera general, dan cuenta del procedimiento que se debe agotar para el efecto:

¿Tengo derecho a presentar una petición o reclamo derivado de la prestación del servicio ante Vidagas/Unigas?

Respuesta: Efectivamente, tanto como suscriptor o usuario del servicio público de GLP, en cualquier momento puedes presentar PQRS con respecto a la prestación del servicio, si así lo consideras pertinente. Ten en cuenta, en todo caso, que frente a más facturas con más de cinco (5) meses de haber sido expedidas no resultan procedentes las reclamaciones, por disposición expresa de la Ley 142 de 1994.

¿Cuenta Vidagas/Unigas con una oficina de Quejas y Reclamos?

Respuesta: Efectivamente, en cada una de nuestras sedes, contamos con personal para la atención de Quejas y Reclamos de los usuarios y quienes reciben todas las solicitudes y las escala a las áreas indicadas. Además, llevamos un reporte de todos los PQRS recibidos y tramitados.

¿Con que medios cuento para presentar dichas PQRS y que formalidades debo seguir?

Respuesta: Como suscriptor o usuario, puedes presentar tus PQRS a través de cualquiera de los siguientes medios, informando, como mínimo, lo siguiente: i) suministrar su nombre completo, ii) dirección de contacto, iii) dirección de prestación del servicio, y, iv) motivo de la PQRS.

De forma presencial: Como suscriptor o usuario puedes presentar tus quejas acercándote a cualquiera de nuestras sedes.

A través de nuestras líneas de atención telefónicas: Si lo deseas, también puedes presentar tus PQRS a través de nuestras líneas de atención al cliente: # 606, o, 316 8310506, o, 018000 960006, o, 6000606 / # 479, o, 314 2663888, o, 018000 910457.

Por escrito: Si lo consideras pertinente puedes dirigir tu PQRS por escrito a cualquiera de nuestras sedes. En caso de que la PQRS sea remitida por escrito, el funcionario de nuestra empresa que la reciba deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, que quedará en poder del reclamante.

A través de nuestro correo electrónico o página web: Las páginas web de INVERSIONES GLP S.A.S ESP cuentan con rutas adecuadas para que de forma virtual puedas presentar tus PQRS. También puedes remitir la petición o queja con todos sus datos al correo electrónico: servicioalcliente@unigas.com.co / servicioalcliente@vidagas.co.

¿De cuántos días dispone INVERSIONES GLP S.A.S para dar respuesta a los requerimientos que realizó?

Respuesta: Teniendo en cuenta que somos una Empresa Prestadora de Servicios Públicos, nos regimos en este tipo de asuntos por lo dispuesto en la ley 142 de 1994. De esta forma INVERSIONES GLP S.A.S ESP cuenta con quince (15) días hábiles contados a partir del día que se recibe la solicitud para dar respuesta a esta por los mismos medios en que nos fue presentada. Sin embargo, en la eventualidad en que el peticionario dilate el trámite de su propia queja o que se requiere la práctica de pruebas para resolver la misma, podremos disponer de (30) días hábiles para responder a tu solicitud, explicando los motivos de la ampliación del plazo de respuesta.

¿Qué pasa si vencido el término establecido no obtengo respuesta a mis requerimientos?

Respuesta: En estos casos y por expresa disposición de la Ley 142 de 1994, opera en favor del usuario/suscriptor el silencio administrativo positivo, es decir que la petición se entiende que ha sido resuelta a tu favor, claro está, siempre y cuando, ello resulte procedente con lo solicitado y no hayamos justificado adecuadamente la demora en la respuesta bien sea por alguna causal legal o eximente de responsabilidad.

¿Frente a las decisiones y respuestas ofrecidas por la compañía existe algún tipo de recurso de ley?

Respuesta: Efectivamente, en virtud de las disposiciones contenidas en el artículo 154 y siguientes de la ley 142 de 1994, proceden los recursos de reposición (ante la Empresa) y en subsidio apelación (ante la Superintendencia de Servicios Públicos) contra ciertos actos. Sea del caso mencionar, que el recurso de reposición y en subsidio apelación procede contra los actos de: facturación, negativa, suspensión, terminación y corte del servicio que realice la empresa.

Sin embargo, en casos de suspensión, terminación o corte del servicio no procede recurso alguno si la razón de ello es un tema de facturación, que no fue recurrido o discutido en la oportunidad procedente.

Para interponer estos recursos no se requiere de un abogado y deben interponerse perentoriamente y en un mismo escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al conocimiento de la decisión de la empresa y frente a la cual no está de acuerdo el usuario. Para resolver el recurso de reposición, nuevamente, contamos con quince (15) días hábiles contados a partir de la recepción del recurso, so pena de operar, también el silencio administrativo positivo.

Finalmente, debe tenerse en cuenta que, para recurrir, como usuario o suscriptor debes acreditar el pago de las sumas de dinero objeto de la prestación que no se discuten con el recurso o del promedio de consumo de los últimos cinco (5) periodos.

Una vez resuelto el recurso de reposición y si este no fue favorable a los pedimentos del Usuario, se procederá a remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos a fin de que tal ente resuelva el recurso de apelación, siempre y cuando, este haya sido interpuesto de manera subsidiaria al recurso de reposición.

¿Puedo interponer una PQRS en razón del Habeas Data?

Respuesta: Claro que sí, como usuario/suscriptor tienes derecho a radicar ante INVERSIONES GLP S.A.S ESP, solicitudes de corrección, actualización o retiro de la información personal que nos hayas suministrado.

FLUJOGRAMA PARA PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS O SOLICITUDES (PQRS) POR PARTE DE USUARIOS, SUSCRIPTORES.

