

## **DERECHO Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE GAS UNION S.A.S E.S.P.**

GAS UNION DE COLOMBIA S.A.S ESP es una empresa que ejerce la actividad de comercialización mayorista de GLP al por mayor producido por terceros, a distribuidores de GLP y otros comercializadores mayoristas de GLP.

GAS UNION DE COLOMBIA S.A.S E.S.P presenta los derechos y medios puestos a disposición para garantizarlos efectivamente y hace público su compromiso de extender a nuestros clientes un trato digno, respetuoso, responsable y transparente, logrando facilitar los canales de comunicación para que puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias sobre nuestro servicio.

### **I. DERECHO COMO USUARIO DE GLP**

1. Recibir Trato digno, amable, comprensivo y respetuoso por parte del área operativa y administrativa de la empresa.
2. Presentar sus sugerencias, quejas, reclamo y solucionar en forma oportuna, clara y sencilla al usuario.
3. Exigir información institucional: Acceder a información institucional a través de la página web [www.gasunionsas.com](http://www.gasunionsas.com).
4. Información a entidades públicas: Brindar la información solicitada por las entidades públicas del sector según sus funciones legales, de manera oportuna, completa, verificable, independiente y transparente.
5. Elección del prestador del servicio: Los usuarios tiene derecho a escoger el prestador del servicio en el mercado y/o proveedor de bienes y servicios, según sus necesidades y requerimientos. GAS UNION DE COLOMBIA S.A.S ESP tiene previsto el procedimiento para cambio de comercializador a través de la página web [www.gasunionsas.com](http://www.gasunionsas.com).
6. Información y transparencia: Brindar información veraz, suficiente, precisa, verificable y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas e indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos.
7. Obligatoriedad del contrato, Cumplir con el contrato de servicios públicos que es ley para las partes, a las que de manera uniforme se apliquen a la prestación del servicio y a las que surjan de los reglamentos expedidos por los organismos competentes.
8. Servicio de calidad: Prestar los servicios dentro de los estándares de calidad, continuidad y seguridad, conforme a las condiciones técnicas y términos definidos en el contrato.

## II. DEBERES

1. Informar a GAS UNION DE COLOMBIA S.A.S E.S.P sobre cualquier cambio en el domicilio del usuario donde recibes el servicio de GLP.
2. Informar a GAS UNION DE COLOMBIA S.A.S E.S.P sobre cualquier cambio en la propiedad del inmueble donde recibes el servicio de GLP.
3. Utilizar el servicio de GLP bajo las características establecidas en el Contrato de Servicio Público de GLP.
4. Permitir a los funcionarios o personal de GAS UNION DE COLOMBIA S.A.S E.S.P la revisión visual de la instalación del servicio, medidores (en caso de que aplique), tanque estacionario y la lectura de los medidores y el indicador de nivel de los tanques estacionarios.
5. Permitir a los funcionarios o personal de la GAS UNION DE COLOMBIA S.A.S E.S.P la conexión del llenado del tanque estacionario.
6. Proporcionar a las instalaciones, equipos y gas domésticos, el mantenimiento y uso adecuado, para evitar daños que puedan ocasionar deficiencias o fugas en el suministro del servicio.
7. Cumplir con el pago oportuno de los servicios prestados.
8. Permitir la desconexión del servicio en caso de que se requiera para la suspensión o el corte del servicio.

## III. MEDIOS PARA HACER EFECTIVOS LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

GAS UNION DE COLOMBIA S.A.S E.S.P ha dispuesto los siguientes mecanismos de contacto para que los usuarios puedan hacer efectivos sus derechos, sin perjuicio de los demás que prevé la ley:

Contamos con una sede principal en IBAGUE en donde está el equipo de soporte administrativo, comercial y técnico dispuesto para atender a los usuarios.

El horario de trabajo es de lunes a viernes de 7.30 a.m. a 12.30 y de 1.30 pm a 6:00 p.m.

Servicio al cliente: Contamos con la línea de servicio al cliente (8) 2632008.

De domingo a domingo, de lunes a sábado de 6:00 a.m. a 7:00 p.m. y domingos y festivos de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

Reportar emergencias: La línea de emergencia es de atención de 24 horas: 3125457207.

Presentación de PQRS: Si su interés es radicar una PQR, lo invitamos a acceder a nuestro portal de clientes: [comercial@gasunionsas.com](mailto:comercial@gasunionsas.com)

Correo físico: Carrera 5 N° 11-24 oficina 606 Torre Empresarial.

Interacción a través de la página web [www.gasuionsas.com](http://www.gasuionsas.com).

CARRERA 5 # 11-24 TORRE EMPRESARIAL OFICINA 606 Ibagué Tol. [gerencia@gasunionsas.com](mailto:gerencia@gasunionsas.com),  
[administrativa@gasunionsas.com](mailto:administrativa@gasunionsas.com) / TEL: 098 632008 - 312 5457207