

Carta de trato digno

Apreciado usuario,

Creemos en el progreso que conecta territorios y lleva **bienestar a cada hogar**. Trabajamos para llegar a donde otros no llegan, **ofreciendo soluciones energéticas** que mejoran su **calidad de vida**. Para nosotros, **su bienestar es lo primero**; por eso nos comprometemos a atenderlo con cercanía, dignidad y transparencia en cada momento.

Derechos del usuario



Trato Digno y Asesoría: Recibir atención amable, respetuosa e información clara para cualquier trámite o reclamación.



Servicio Seguro y Continuo: Contar con un suministro de gas de calidad, eficiente y con conexiones domiciliarias seguras.



Medición y Tarifas Justas: Tener una medición exacta del consumo con equipos calibrados y la aplicación estricta de las tarifas legales.



Libre Elección de Inspección: Elegir libremente el organismo acreditado para realizar la Revisión Periódica Obligatoria de sus instalaciones.



Derecho de Defensa y Contrato: Conocer las condiciones del servicio y presentar Peticiones, Quejas o Recursos (PQR) ante la empresa y la Superservicios.



Pago Oportuno y Actualización: Cancelar a tiempo las facturas del servicio e informar cualquier cambio en la propiedad del inmueble o el uso del gas.



Seguridad y Mantenimiento: Cuidar las instalaciones internas y gasodomésticos, y reportar de inmediato cualquier fuga o anomalía a las líneas de emergencia.



Revisiones Obligatorias: Cumplir con la Revisión Periódica Obligatoria de las instalaciones internas dentro de los plazos legales establecidos.



Acceso y Lectura: Permitir el ingreso del personal técnico autorizado para la revisión, toma de lecturas y mantenimiento del medidor.



Cumplimiento Normativo: Usar el servicio bajo las condiciones de seguridad del contrato (CCU) y cumplir con las normas de la ley de servicios públicos.

Nos comprometemos a una medición precisa, cobro justo y atención oportuna para su tranquilidad.