

**Carta trato digno****GAS NATURAL DEL ORIENTE S.A. ESP.**

Señores usuarios/as y suscriptores, la empresa está en constante transformación, siempre buscando avanzar para prestar un excelente servicio continuo y de calidad, cumpliendo los lineamientos legales y regulatorios que orientan la prestación del servicio de gas natural domiciliario.

Los invitamos a conocer sus derechos y deberes para que juntos sigamos creciendo y avanzando.

 <b>DERECHOS</b>	 <b>DEBERES</b>
Recibir un trato digno y respetuoso.	Tratar con respeto al personal de servicio al cliente a través de cualquiera de nuestros canales de atención.
Solicitar y recibir el servicio, cumpliendo con las condiciones uniformes establecidas en el contrato.	Facilitar el acceso al inmueble para que la empresa pueda efectuar las lecturas periódicas de los medidores, atender solicitudes relacionadas con la seguridad de la instalación, suspensiones y cortes, según sea el caso.
Recibir el servicio en condiciones seguras.	Cumplir los requisitos técnicos para el diseño, construcción e instalación de las redes internas.
Conocer la tarifa y recibir la factura oportunamente.	Dar un uso racional, seguro y eficiente al servicio.
Recibir información clara y oportuna acerca de trámites y servicios, presentar peticiones, quejas y recursos en relación con el servicio público domiciliario prestado.	Pagar la factura dentro de los plazos y a través de los canales transaccionales autorizados por la empresa.
Que sus datos personales sean tratados y protegidos de acuerdo con la Ley de habeas data y demás normas aplicables.	Cumplir las recomendaciones de seguridad dadas por la empresa., en caso de suspensión o corte del suministro; también cuando se realicen mantenimientos preventivos y/o correctivos o racionamientos del servicio por fuerza mayor.
Elegir libremente el proveedor de los bienes y servicios necesarios para la utilización del servicio, que en todo caso deberán encontrarse debidamente registrados ante las autoridades competentes y habilitados por el Organismo Nacional de Acreditación - ONAC, cuando su actividad así lo requiera.	Informar inmediatamente a la empresa de cambios en los diseños de la red interna, así como los cambios de carga instalada, el método de operación de los equipos y los cambios en los gasodomésticos.

Dgn.13 No. 60A-54, Ciudadela Real de Minas, Bucaramanga, Santander - Colombia

Calle 67 No. 22-10, El Parnaso, Barrancabermeja, Santander - Colombia

Tel. 607 6854755. Línea gratuita nacional 018000942794. Emergencias



Más formas de avanzar

Salvo por las excepciones contenidas en la Ley y la regulación, obtener la medición de sus consumos de forma periódica y por medio de instrumentos tecnológicos idóneos.	No dar un uso diferente del servicio, al originalmente contratado sin autorización previa de la empresa, de acuerdo con las condiciones estipuladas en la respectiva solicitud del servicio o el contrato.
Recibir las facturas a su cargo con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno y contar con diferentes puntos y medios para su pago.	No conectar o instalar el servicio de gas natural sin autorización previa de la empresa, cuando ésta lo haya suspendido o cortado en cumplimiento de las obligaciones que legal y regulatoriamente le correspondan.
Terminar el contrato de conformidad con los términos previstos en el mismo, en la regulación y la Ley*	Destinar para la instalación de los medidores y demás elementos del centro de medición, sitios de fácil acceso, manteniéndolos libres de escombros, basuras y materiales que dificulten el acceso del personal autorizado por la empresa, o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.

\* Los demás derechos y deberes previstos en los artículos 9 y 11 de la Ley 142 de 1994, la Resolución CREG 108 de 1997, las demás que la modifiquen, adicionen o sustituyan y el contrato de condiciones uniformes.

Estamos comprometidos con brindar un trato respetuoso e igualitario y nos esforzamos por mejorar día a día la experiencia de nuestros usuarios/as y suscriptores al acceder a nuestro portafolio de servicios, a través de los diferentes canales de atención.

Puedes acceder a nuestro contrato de condiciones uniformes en el siguiente enlace: <https://www.grupovanti.com/wp-content/uploads/2023/01/3.-CONTRATO-DE-CONDICIONES-UNIFORMES-GOR.pdf>

Así mismo lo invitamos a conocer nuestro régimen jurídico haciendo clic en el siguiente enlace: <https://regimenjuridico.grupovanti.com/>

Nuestro personal de atención al usuario está en la obligación de identificarse cada vez que acudas a nuestros centros de atención presencial o accedas a nuestros canales de atención virtual. Los canales de atención dispuestos por la empresa pueden ser consultados en el siguiente enlace: <https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/informacion-al-usuario/contactanos/centros-de-atencion/>

Dgn.13 No. 60A-54, Ciudadela Real de Minas, Bucaramanga, Santander - Colombia

Calle 67 No. 22-10, El Parnaso, Barrancabermeja, Santander - Colombia

Tel. 607 6854755. Línea gratuita nacional 018000942794. Emergencias