

## Carta trato digno Gas Natural Cundiboyacense 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.                               |
| 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.                          |



Más formas de avanzar

|                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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/2023/01/2.-CONTRATO-DE-CONDICIONES-UNIFORMES-GNCB.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/>

Línea gratuita nacional 018000942794

Línea gratuita de emergencias – 164

Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP. Calle 72 No. 5-38, piso 1, Bogotá – Colombia  
Cra.2 Este No. 22-60, C. Cial. Nogales Plaza, Tel. 601 348 55 00, Chía, Cundinamarca – Colombia  
[www.grupovanti.com](http://www.grupovanti.com)