

Señora  
Nubia Suarez Range  
Secretaria General  
Concejo de Bucaramanga  
Cra 11 # 34-52 Fase II  
Alcaldia de Bucaramanga

Bucaramanga, 10 de julio de 2012

**Asunto:** Respuesta al cuestionario presentado por los Honorables Concejales (Cleomedes Bello Villabona, Jhan carlos Alvernia, Cristiam Niño Ruiz)

Respetada Señora

Reciba un cordial saludo al tiempo que le hacemos llegar la respuesta a su comunicación radicada en nuestras oficinas, en la cual nos transcribe la proposición presentada por la Bancada del Partido de La U, integrado por los Honorables Concejales (Cleomedes Bello Villabona, Jhan carlos Alvernia, Cristiam Niño Ruiz), aprobada en sesión plenaria el día 26 de junio de 2012

A continuación respondemos puntualmente a cada uno de los cuestionamientos

1. Pregunta numero uno: La revisión técnica que se realiza a los propietarios y usuarios del servicio de gas natural cada cuanto se realiza?

Respuesta

La Revisión Técnica Reglamentaria (RTR) se realiza en periodos no superiores a 5 años, dando cumplimiento a la Resolución CREG 067 DE 1995 mediante la cual se exige a todas las empresas distribuidoras de gas natural en Colombia a realizarla

Gasoriente S A ESP programa las revisiones de los clientes que van a completar 5 años de recibir el servicios por primera vez o haber tenido la ultima RTR y contrata a las empresas de Revisión autorizadas para atender esas revisiones.

2. Pregunta número dos: Las empresas contratistas de gas natural, que son enviadas por Gasoriente a visitar a todos los usuarios del servicio casi obligan al mismo a pagar una suma de \$6.000 en adelante de acuerdo al estrato y plan para adquirir un seguro y revisión técnica que no es obligatoria pero en las visitas obligan al usuario del servicio de gas para que la adquieran o de lo contrario vendrian multas

**Respuesta:**

Gas Natural Servicios S.A.S., es una filial del grupo Gas Natural Fenosa que tiene por objeto operar productos y servicios dirigidos a los usuarios del servicio público de gas natural domiciliario, que buscan asegurar el uso seguro y eficiente del mismo a través de su producto líder ServiGas.

ServiGas es un producto comercial de adquisición voluntaria creado por Gas Natural Servicios S.A.S., consistente en un contrato de servicios ofrecido a los usuarios residenciales de gas natural domiciliario, el cual incluye un paquete de revisión y reparación de la instalación interna para el suministro de gas natural y los gasodomésticos que se encuentren conectados a ella.

El cobro de este servicio, se realiza a través de la factura mensual del servicio de gas natural domiciliario que es prestado por la empresa Gasoriente S.A.ESP, el cual, ha sido previamente autorizado de manera escrita por el suscriptor o usuario del mismo.

De manera general, el contrato ServiGas básicamente consta de los siguientes servicios:

**Asistencia domiciliaria gas natural:**

Es un servicio de reparación de defectos o fallas que se presenten en la instalación interna y/o gasodomésticos incluidos (estufa, horno y calentador de agua), desde la fecha de inicio del contrato y por cuanto dure su vigencia, los cuales pueden ser detectados por intervención del personal calificado de Gas Natural Servicios S.A.S. o de la distribuidora del servicio de gas natural, después de una:

- 1 Revisión Preventiva (RP), realizada por Gas Natural Servicios S.A.S. en cada año calendario dentro de la vigencia del contrato ServiGas.
- 2 Inspección realizada por parte de la distribuidora del servicio de gas, en caso de que se presentara una emergencia.

Por otra parte el cliente también, puede reportar fallas en el funcionamiento de sus gasodomésticos (estufa, horno o calentador de agua) que se manifiesten así:

- No prende.
- Prende y se apaga
- No caliente el agua (para el caso de los calentadores).

**Revisión Preventiva (RP):**

Es una visita de inspección, programada por Gas Natural Servicios S.A.S., en los últimos meses de cada año de vigencia del contrato ServiGas, la cual comprende:

- 1 Revisión general de los elementos de la instalación interna para el suministro de gas natural

Gasoriente S.A.ESP  
Calle 44 # 23-39  
Tel: 011 25440000  
Fax: 011 25440001  
Bogotá  
www.gasoriente.com

Gas Natural Fenosa S.A.  
Calle 44 # 23-39  
Tel: 011 25440000  
Fax: 011 25440001  
Bogotá  
www.gasnatural.com

- 2 Revisión del funcionamiento de los gasodomésticos que se encuentran instalados.
- 3 Confirmación de la ausencia de fugas en la instalación interna.
- 4 Medición de los niveles de concentración de monóxido en los recintos en donde se encuentren instalados los gasodomésticos.

Es necesario aclarar que la revisión preventiva (RP) NO es la establecida en Resolución CREG 067 de 1995. La revisión preventiva es realizada por la empresa Gas Natural Servicios S.A.S. en virtud del contrato suscrito por ésta y el usuario que ha solicitado este servicio, con el único propósito de que al momento de realizarse la revisión quinquenal por parte de la empresa distribuidora, las instalaciones de gas funcionen de manera adecuada, cumpliendo con las normas técnicas y de seguridad establecidas por la regulación en materia de servicios públicos domiciliarios.

Su costo se encuentra inmerso en el valor mensual que paga el usuario por el producto Servigas el cual asciende a \$6.950.00 para el año 2012.

- 3 Pregunta número tres: Los usuarios del servicio de gas natural, se quejaron por algunas inconsistencias, si al cortar el servicio por parte de la empresa Gasoriente se demora hasta más de 10 días por su reconexión. Por que la demora?

Respuesta:

De acuerdo con lo previsto en el artículo 142 de la Ley 142 de 1994 y en el artículo 57 de la Resolución CREG 108 de 1997, para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste último debe eliminar la causa y pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, según lo dispuesto en las condiciones uniformes del contrato. Anexamos un ejemplar del contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público de gas.

Según lo previsto en el contrato de condiciones uniformes de la compañía, para restablecer el servicio luego de la suspensión, es necesario que se elimine la causa que la originó y se debe proceder a cancelar la tarifa de reconexión o reinstalación vigente, y de ser el caso de los demás valores debidos. La reanudación del servicio suspendido por falta de pago, deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago.

- 4 Pregunta número cuatro: Porque el servicio de reconexión es más caro que hasta el servicio de gas natural que oscila en un valor de (\$35.000) en adelante. Es un valor exagerado para los usuarios del servicio, que norma le permite cobrar semejante valor?

Respuesta:

En cuanto a su cobro, el artículo 96 de la ley 142 dispone que quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación para la recuperación de los costos en que incurran. Igualmente, el artículo 96 de la mencionada ley dispone que para restablecer la prestación del servicio, si la suspensión o corte han sido imputables al suscriptor o usuario, este deberá, además de eliminar la causa que dio lugar a dicho corte o suspensión pagar todos los gastos de reconexión en los que la empresa incurra. En la actualidad el valor de la reconexión es de \$ 35.900.

5. Porque se suspende el servicio al llegar la fecha de corte de pago del mes, cuando la empresa no percibe el pago por parte del usuario, entonces al día siguiente a esa fecha están realizando el corte del servicio y la empresa Gasoriente no cumple como dice el contrato de servicios como norma. Se suspende el servicio "por la falta de pago de dos (2) periodos consecutivos salvo que exista una reclamación o recurso interpuesto" Se está realizando un abuso de la POSICION DOMINANTE como empresa prestadora de servicios públicos.

Respuesta:

En el contrato de Contrato de Condiciones Uniformes Capítulo VI encontramos lo siguiente:

"Continuidad en la prestación del servicio, suspensión, corte y restablecimiento del servicio"  
Cláusula sexagésima quinta - suspensión del servicio: parágrafo segundo

3.- Suspensión por incumplimiento o violación del Contrato:

LA EMPRESA procederá a suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del SUScriptor o usuario, en los siguientes casos:

a) Por el no pago oportuno **de una factura**, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto. No procederá la suspensión del servicio por la presente causal, cuando LA EMPRESA no haya facturado el servicio o no haya entregado de manera oportuna la factura, y habiendo sido solicitado su duplicado por el SUScriptor o usuario, LA EMPRESA no se le haya entregado. Si LA EMPRESA procede a la suspensión del servicio estando en una de estas circunstancias, deberá reconectarlo sin costo alguno para el SUScriptor o usuario. Tampoco procederá la suspensión del servicio por la presente causal, si se trata del servicio que se presta a un inmueble que cuenta con contrato de arrendamiento denunciado ante LA EMPRESA y tiene garantía vigente, evento en el cual LA EMPRESA procederá a ejecutar la garantía.

Nos parece importante mencionarle que la empresa Gasoriente S.A., ESP envía la factura al cliente por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento. En el caso que el cliente no disponga de la factura, podrá solicitar el duplicado en los quioscos instalados en nuestros centros de gas.

6. Que correcciones presta la empresa ante estas reclamaciones de los usuarios del servicio de gas natural

Respuesta:

Como se puede observar todos los procedimientos se encuentran ajustados a la normatividad legal, es importante precisar que cada una de las reclamaciones de los clientes son atendidas y resueltas en el término que establece la Ley 142 de servicios públicos. Gasoriente SA ESP recibe las reclamaciones de los clientes por diferentes canales como son atención presencial a través de nuestros centros de gas, página Web, Call center, y reclamaciones escritas, las cuales todas son resueltas.

Con lo anterior damos curso a su comunicación y estaremos atentos en resolver cualquier inquietud.

Cordialmente



Luz Nayibe Carrillo Santander  
Primer Suplente del Representante Legal.  
Gasoriente SA ESP