

TRATO DIGNO AL USUARIO



En cumplimiento a lo establecido en las normas de la resolución, **ECOGAS ENERGIA SAS ESP**, garantiza a los usuarios el buen trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente, completa y transparente, en donde los usuarios puedan hacer uso de los derechos como cliente y los medios dispuestos para garantizarlos efectivamente.

Medios y Canales Disponibles.

los canales de atención dispuestos para que los usuarios puedan interponer sus **PQR** (peticiones, quejas y reclamos) son:

Atención Presencial.

Sede física ubicada en **CLL 65 SUR # 80-51 Oficina 301**, barrio Bosa Centro, en la ciudad de Bogotá, en el horario de Lunes a viernes de **8:00 am a 5:00 pm** y sábados de **8:00 am a 12:00 m**

Atención Telefónica.

- **Celular: 316 0428878**
- **WhatsApp: 316 0428831**

Atención Virtual.

ECOGAS ENERGÍA SAS ESP cuenta con pagina web www.energiacogas.com, puedes realizar peticiones quejas y reclamos. En el menú/atención al usuario/diligencia el formulario

COMO USUARIO DE



TIENES DERECHO A:

Recibir

factura con el total de kilos vendidos y su valor

Revisar

el producto adquirido cumpla con todos los protocolos de seguridad, peso y calidad ofrecida, además que el precio sea el correcto.

Tener

información completa, precisa y oportuna sobre las actividades y operaciones directas o indirectas de la prestación del servicio, siempre y cuando no sea información reservada por ley.

Exigir

Inducción por parte del personal capacitado, en la manipulación de los equipos y como reaccionar en caso de emergencia

Hacer

reclamos y peticiones, y que estas sean atendidas y efectivas en el menor tiempo posible

Revisar y Estar De Acuerdo

Con el contrato de condiciones uniformes en su totalidad antes de firmarlo



COMO USUARIO DE



TIENES EL DEBER DE:

Utilizar

El tanque únicamente para el servicio público domiciliario de ECOGAS ENERGÍA y seguir todas las recomendaciones y normas técnicas dadas por el distribuidor. En caso de cualquier queja o anomalía del suministro tienes 7 días para comunicarlo después de recibirlo.

Comprar

el suministro únicamente al distribuidor autorizado y cancelar el valor y los demás cargos establecidos por la regulación.

Informar

de manera rápida y oportuna la destrucción, el daño, o el averío del tanque. Asegúrate que la empresa que presta el servicio, tenga las pólizas al día.

Cumplir

con los requisitos técnicos y de seguridad en las instalaciones. Igualmente, es importante que realices el pago oportuno de los servicios entregados.

Pagar

la factura en las fechas establecidas y en su totalidad.

Cuidar

y conservar el tanque suministrado, ya que al terminar el contrato deberás devolverlo a la empresa en buenas condiciones.

Permitir

que la empresa inspeccione o repare el tanque en caso de ser necesario.

