

### **PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)**

El siguiente procedimiento se encuentra basado en lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia (Artículo 74), la ley 142 de 1994, la Ley 1437 de 2011 Código - Contencioso Administrativo, la Ley 1755 de 2015, y la Circular Única de la superintendencia de Industria y Comercio

El solicitante podrá radicar sus Petición, quejas asociadas a la prestación del servicio o cualquier situación que haya generado una afectación a su persona o bienes puede radicar su solicitud, queja o reclamo a través la línea de atención 8702121 – 8730273 – 3134678123, o si lo prefiere podrá acercarse a nuestra oficina principal ubicada en la Carrera 5 # 35 – 22 Sur Zona industrial Neiva – Huila, donde la auxiliar PQR recibirá su solicitud y diligenciará el formato correspondiente.

Todos las PQR serán atendidos dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de recepción del requerimiento y se informara al usuario la decisión tomada, si dentro del término establecido anteriormente no se le da respuesta, la petición se entiende positiva

Si la PQR es resuelta desfavorablemente al usuario este podrá ejercer su derecho a presentar un recurso de reposición para que Gas Neiva S.A. E.S.P. evalúe nuevamente el caso y emita una respuesta nuevamente.

En caso de no estar de acuerdo con la última respuesta, podrá ejercer su derecho a realizar apelación ante la autoridad superior competente que en este caso es Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD, con el fin de que se pronuncie con respecto al caso.

Nota: El recurso de reposición y la apelación se deben presentar en los próximos 5 días hábiles contados a partir de a fecha de notificación.