

QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y RECURSOS:

El suscriptor o usuario tendrá derecho a presentar quejas, peticiones, reclamos o recursos a GRENCOL SAS ESP, cuando a bien tenga hacerlo. Estas se podrán presentar sin formalidad alguna en las oficinas atención al usuario de GRENCOL SAS ESP, o de peticiones, quejas, reclamos y recursos, y/o a través de la página WEB, la cual se someterá a los términos y condiciones establecidos en la misma página. Las peticiones, quejas y reclamos deberán contener como mínimo:

- A. GRENCOL SAS ESP a la que se dirige.
- B. Los nombres y apellidos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
- C. Indicación de la Suscripción y de la dirección donde está ubicado el inmueble.
- D. El objeto de la petición, queja o reclamo.
- E. La relación de documentos que se acompañan.
- F. La firma del peticionario.
- G. Si el peticionario actúa mediante apoderado, éste deberá presentar el poder debidamente reconocido ante notario.

Las peticiones, quejas y reclamos deberán ser presentadas en las oficinas de Atención al Usuario de GRENCOL SAS ESP, en los horarios de atención adoptados por esta última y debidamente informados a los Usuarios o a través de la página WEB, la cual se someterá a los términos y condiciones establecidos en la misma página.



PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y PETICIONES:

Las quejas, reclamaciones y peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito. Si estas fueran verbales GRENCOL SAS ESP, las podrá resolver de esta misma forma; no obstante, el funcionario receptor del mismo estará obligado a entregar una certificación o constancia del contenido de la petición y/o queja siempre que la solicite el reclamante. Si la queja, reclamación o petición hubiere sido presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de esta, la cual quedará en poder del reclamante.

Las peticiones reclamaciones, quejas y recursos, tanto verbales como escritas, podrán ser presentadas personalmente o por medio de apoderado. Cuando se utilice apoderado este deberá

COLOMBIAN ENERGY GROUP SAS.E.S.P. CL 164 B # 65 36, COLINA, BOGOTA TEL: 9370954
CHINACOTA CRA 4 N 2N –NORTE DE SANTANDER, TEL: 3162433340 y 3188833865
www.grencol.com

acreditar tal calidad con el poder debidamente constituido, es decir, con reconocimiento de firma y contenido ante notario o ante autoridad competente. Las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas de atención al usuario o de peticiones, quejas y recursos.



PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS:

Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Contra los actos de GRENCOL SAS ESP de suspensión, terminación, corte y facturación, e imposición de multas, procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. Los recursos deben interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a aquél en que las empresas pongan el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, ante el jefe de la dependencia que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de atención a usuarios o de peticiones, quejas y recursos.
2. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
3. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por GRENCOL SAS ESP.
4. Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario, pero el mandatario deberá estar debidamente constituido para ejercer tal calidad.
5. No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición o queja relacionada con ésta. Sin embargo, para interponer recursos contra el acto que decida la petición o queja, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos seis períodos.

TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y RECURSOS:

Para responder las quejas, peticiones, reclamos y recursos GRENCOL SAS ESP cuenta con un término de quince (15) días hábiles contado a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término y salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas o por ampliación de términos, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable. Vencido este término, GRENCOL SAS ESP expedirá el correspondiente acto en que se reconozca al usuario los efectos del silencio administrativo positivo. La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo procede únicamente dentro de los supuestos normativos contenidos en la Ley 142 de 1.994 y en las Resoluciones y en ningún caso como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables caso en el cual debe acudirse a los recursos que por ley proceden.

RECURSO DE APELACIÓN: El recurso de apelación solo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición y se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

NOTIFICACIONES: Los actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos, se resolverán en la misma forma como se hayan presentado a saber: verbalmente o por escrito. Aquellos actos que decidan las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos se notificarán de conformidad con lo establecido en los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y/o la norma que lo modifique.

