

<b>MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS</b>	CG-D-05	 <b>CIAZ SAS E.S.P.</b> NIT 804.011.155-7
	REVISION 00	
	FECHA REV: 01-11-2022	

## INTRODUCCIÓN

CIAZ SAS ESP es una empresa de Servicios energéticos, comprometida con la competitividad de nuestros clientes a través del suministro, optimización y desarrollo de estrategias, mediante un equipo profesional altamente especializado y con amplia experiencia.

## OBJETIVO

Presentar los mecanismos de protección de los usuarios de CIAZ SAS ESP.

La Ley 142 de 1994, establece unos mecanismos de defensa de los usuarios frente a la empresa de servicios públicos:

***“ARTÍCULO 152. Derecho de petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.***

***Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.”***

De igual forma, CIAZ SAS ESP cuenta con una Directriz Corporativa para la Gestión de Peticiones, Reclamos, Quejas y Solicitudes (PQRS), en la que se establecen criterios para su atención, plazos de respuesta y un sistema de evaluación y seguimiento. Así mismo, dentro de los contratos, se incluyen cláusulas de Resolución de Controversias.

Los canales de atención para atender Peticiones, Reclamos, Quejas y Solicitudes se incluyen en los respectivos contratos de suministro de gas y en la sección Contáctenos de la página web de CIAZ SAS ESP.

La presentación de Peticiones, Reclamos, Quejas y Solicitudes ante CIAZ SAS ESP, no tiene ningún costo para los usuarios.



---

**DAVID CUADROS MARIÑO**  
Representante Legal