

Obligaciones y derechos del Suscriptor o Usuario

El Contrato de Prestación del Servicio Público de Distribución y/o Comercialización de gas combustible por red en el mercado regulado suscrito entre Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. y sus usuarios establece las siguientes Obligaciones y Derechos de los usuarios:

39. **OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR, PROPIETARIO O USUARIO:** Sin perjuicio de las que por vía general les impone las leyes, los decretos del ejecutivo, las resoluciones de la CREG, y demás actos de la autoridad competente, son obligaciones del SUSCRIPTOR, propietario o usuario del servicio las siguientes:

- a. Dar uso eficiente al servicio público de gas combustible.
- b. Utilizar el servicio únicamente para el inmueble o unidad habitacional, la carga (capacidad instalada) y la clase de servicio para la cual se contrató de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la solicitud de servicio.
- c. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas en la norma ICONTEC o las homologadas por la Superintendencia de Industria y Comercio, las establecidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones de Gas expedido por el Ministerio de Minas y Energía, las normas establecidas por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, por la CREG y demás autoridades competentes para el diseño, construcción, mantenimiento, evaluación de la conformidad y revisión de las instalaciones internas de gas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiples de medición, según sea el caso.
- d. Realizar la revisión previa de que habla la Resolución CREG 059 de 2012 y conforme al Reglamento Técnico de Instalaciones Internas a gas, o las normas que los adicionan o modifiquen, para la puesta en servicio del gas combustible.
- e. Realizar la revisión periódica de las instalaciones internas dentro del plazo mínimo y el plazo máximo ordenados por la Resolución CREG 059 de 2012 y conforme al Reglamento Técnico de Instalaciones Internas a gas, o las normas que los adicionan o modifiquen, o cuando se presumen escapes o mal funcionamiento de las instalaciones.
- f. Efectuar a su costo las reparaciones y adecuaciones que sean necesarias para corregir los defectos encontrados en la revisión periódica, que permitan la correcta prestación del servicio en condiciones de seguridad, la cual podrá realizarse con ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. o con otras firmas instaladoras que se encuentren registradas ante la SIC y conforme a las disposiciones expedidas por en el Reglamento Técnico de Instalaciones internas de Gas combustible.
- g. Realizar las revisiones únicamente con Organismos de Certificación o Inspección Acreditados ante el Organismo de Acreditación ONAC y con personal calificado.
- h. El SUSCRIPTOR o usuario podrá contratar la ejecución de instalaciones internas, o la realización de trabajos relacionadas con modificaciones, ampliaciones, traslado de puntos de salida de gas, y trabajos similares con firmas instaladoras calificadas y registradas ante la SIC, quedando bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el cumplimiento de esta disposición. Estos elementos también podrán ser suministrados e instalados por ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. o por su personal autorizado y registrado en ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. Ninguna modificación en el tamaño, capacidad total o método de operación del equipamiento del usuario, se efectuará sin aviso previo y aprobación por escrito de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.
- i. Permitir la revisión de los medidores y reguladores, y la lectura periódica de los consumos; y destinar para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. Para tal efecto el usuario proporcionará y mantendrá un espacio adecuado para el medidor, regulador y el equipo conexo.
- j. Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. para efectuar revisiones y labores de rutina programadas, a las instalaciones. Para los efectos anteriores cualquier persona que se encuentre en un inmueble al momento que el personal autorizado por ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. realice cualquier trabajo relacionado con la prestación del servicio y lo autorice, se entenderá que estos trabajos han sido autorizados por el usuario y/o SUSCRIPTOR, lo anterior siempre y cuando exista aviso previo por parte de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. sobre la necesidad de la revisión; no será obligación la realización del aviso previo en los eventos de emergencias o cuando se ponga en riesgo la seguridad del sistema.
- k. Velar porque el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos, estén tan cerca como sea posible del punto de entrada del servicio y estará así mismo adecuadamente ventilado, seco, y libre de vapores corrosivos, no sujeto a temperaturas extremas, permanezcan libres de escombros, basuras y materiales combustibles y materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., o que afecte las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas.
- l. Responder solidariamente por cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en los medidores y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificadores que sin autorización de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. se hagan en relación con las condiciones del servicio que se haya contratado. Salvo que la anomalía se presente por fuerza mayor o caso fortuito, o las que provienen de defectos de fabricación, ensamblaje o montaje, o de la misma calidad del servicio.
- m. Solicitar autorización de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. para el cambio de uso del servicio.
- n. Proporcionar a las instalaciones, equipos, gasodomésticos y artefactos a gas en general el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio o que generen condiciones inseguras.
- o. Informar de inmediato a ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. sobre cualquier irregularidad anomalía o cambio que se presente en las instalaciones, medidor, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, en el propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios y/o en el sistema de información comercial.

- p. Cumplir con el pago oportuno de los cargos por conexión y las facturas de cobro expedidas por ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. dando aviso dentro de un término prudencial en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro. El no recibir la factura no lo exonera del pago y por lo tanto, deberá informar a ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. sobre esta situación.
- q. Reclamar antes del vencimiento del término previsto para el efecto en la Ley 142 de 1994 sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro, y en todo caso dentro de los cinco (5) meses siguientes a su expedición.
- r. Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores o instalaciones de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. salvo que sólo se puedan detectar mediante revisión técnica y por personal capacitado.
- s. Informar oportunamente a ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. sobre los errores encontrados en la facturación, relacionados con sumas no cobradas, consumos no facturados y en general cuando sea evidente que han dejado de relacionarse en la factura del servicio conceptos o cantidades a cargo del SUSCRIPTOR.
- t. Permitir el reemplazo del medidor o equipo de medida cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos, o su retiro cuando se considere necesario para verificación en el laboratorio de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. o para realizar el corte del servicio, o hacerlos reparar o reemplazar cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.
- u. Estar a paz y salvo por todo concepto con ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicios.
- v. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.
- w. Antes de instalar cualquier equipo de verificación de medición, el usuario deberá contactar a ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. de modo que éstos puedan determinar si el equipo de verificación de medición propuesto puede ocasionar una caída de presión en las instalaciones del usuario. En caso de considerarlo necesario ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. podrá solicitar al usuario que presente planos detallados y especificaciones relativos a la instalación propuesta. En caso que ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. compruebe que podría producirse una caída significativa en la presión rechazará la instalación propuesta. ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. podrá rehusarse a la prestación del servicio o discontinuar la prestación del mismo, cuando considere que la instalación o parte de la misma es insegura, inadecuada o inapropiada para recibir el servicio o que interfiere o menoscaba, la continuidad o calidad del servicio al usuario o a otros usuarios.
- x. El usuario no adulterará, ni modificará, ni retirará medidores o reguladores u otros equipos, ni permitirá acceso a los mismos salvo al personal autorizado por ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. En caso de pérdida o daño a los bienes de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. por acto o negligencia del usuario o sus representantes o empleados, o en caso de no devolver el equipo suministrado por ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. el usuario deberá pagar el monto de tal pérdida o daño ocasionado a los bienes, el cual será cobrado en la factura del servicio público.
- y. El usuario será responsable del cuidado de los dispositivos de verificación de medición, bien sea de su propiedad o de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. Esta responsabilidad del usuario incluirá a título enunciativo, demandas por daños y perjuicios ocasionados por la presencia, instalación o falta de seguridad en la operación de dicho dispositivo por parte del usuario, reclamos por facturación inadecuada, honorarios de abogados y costos conexos.
- z. En caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo en las instalaciones del usuario han sido manipuladas indebidamente, el usuario deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., inclusive a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente (I) investigaciones, (II) inspecciones, (III) costos de juicios penales o civiles (IV) honorarios legales, e (V) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. En todo caso, el SUSCRIPTOR o usuario será responsable del perjuicio causado a terceros por su conducta dolosa o culposa. Lo anterior cuando haya sido comprobado en el proceso descrito en el capítulo X del presente contrato.
- aa. Ejercer adecuada y racionalmente los derechos de que son titulares en virtud de la ley y del contrato de servicios públicos, de forma tal que prevean los perjuicios que la utilización negligente, improcedente, o abusiva de los mismos puede causar a ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. o a su patrimonio, al buen nombre de sus funcionarios y a terceros en general, quienes tendrán las acciones legales existentes para el resarcimiento de dichos perjuicios.
- bb. Utilizar gasodómesticos y equipos que cumplan con las normas técnicas vigentes. ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. se abstendrá de dar servicio a aquellos equipos que no cumplan con estas condiciones.
- cc. Permitir la suspensión o corte del servicio cuando incumpla con las obligaciones estipuladas en este contrato que así lo ameriten.
- dd. Permitir con su previa autorización a ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. en el momento en que incurra en mora en el pago de cualquiera de las obligaciones emanadas del presente contrato, el reporte de su nombre e información comercial más relevante a las centrales de datos de deudores morosos. Así mismo el SUSCRIPTOR y/o Usuario faculta a ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. para que una vez cancelada la deuda gestione la exclusión de su nombre ante las entidades encargadas del manejo de bases de datos financieros. ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. podrá en cualquier momento acudir a dichas centrales con el fin de verificar la capacidad económica y nivel de responsabilidad financiera que tiene el SUSCRIPTOR y/o Usuario.
- ee. Asumir los costos por revisión del medidor y envío al laboratorio, cuando la revisión haya sido solicitada por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.
- ff. Reparar las instalaciones de gas natural cuando sea requerido por parte del distribuidor como consecuencia de defectos críticos y no críticos, con ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. o personal certificado con competencia laboral y registrada para dichas labores ante la SIC y ante ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.

- gg. Remitir a ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. las certificaciones de su red interna, cuando se realicen reparaciones, reformas y/o revisión periódica con Organismos de Inspección o de Certificación Acreditados dentro de los términos de ley y regulación vigentes.
- hh. Las demás obligaciones que establezca la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, complementen, adicionen, o desarrollen, Reglamento técnico de Instalaciones para gas combustible, regulación vigente y normas técnicas colombianas.
- ii. Asumir los costos por calibración y reparación del medidor en los casos de anomalías o irregularidades, de acuerdo al informe del laboratorio.
- jj. Autorizar la instalación de un nuevo medidor y/o regulador cuando como resultado de pruebas técnicas y/o de laboratorio los elementos existentes no puedan ser reparados. Así mismo el cobro de dichos elementos estarán asociados a la garantía y a la existencia o no de una manipulación indebida del SUSCRIPTOR, USUARIO o por parte de TERCEROS.
- kk. En los casos que ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. evidencie adulteración o daño de los sellos de seguridad instalados, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá asumir los costos de la instalación de unos nuevos sellos de seguridad.
- ll. No construir, ni manipular redes de distribución, ni acometidas por su propia cuenta o por intermedio de un tercero.
- mm. Las demás descritas en el presente contrato a cargo del propietario, SUSCRIPTOR y/o usuario.

40. DERECHOS DE LOS USUARIOS: Constituyen derechos del SUSCRIPTOR y/o usuario:

- a. Obtener de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas.
- b. La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención y utilización.
- c. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
- d. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- e. A la participación de los Comités de Desarrollo y Control Social.
- f. A ser tratado dignamente por ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y a no ser discriminado por esta.
- g. Al debido proceso y defensa, de acuerdo con lo establecido en el presente Contrato.
- h. A que se le aplique la correcta Estratificación; los SUSCRIPTORES y/o usuarios tienen derecho a que se clasifique su vivienda, para efectos de facturación y de subsidio, de acuerdo con el nivel socioeconómico a que pertenezca, la cual debe ser aplicada por ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. al momento de expedir sus facturas.
- i. Conocer las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos.
- j. Prestación continúa de un servicio de buena calidad y a recibir compensación en caso de falla en la prestación del servicio.
- k. A obtener información clara en las facturas.
- l. Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos con relación a la prestación de los servicios públicos o la ejecución del contrato de servicios públicos (facturación, suspensión, corte, terminación, negativa del contrato)
- m. Derecho a que sus recursos sean resueltos oportunamente.
- n. A dejar en reclamación los consumos que se encuentren en discusión.
- o. Derecho a que se preserve la confianza legítima del usuario de buena fe en la continuidad de la prestación del servicio si éste ha cumplido con sus deberes.
- p. Los usuarios de servicios públicos domiciliarios tiene derecho a que se le cobre una tarifa correspondiente a lo que haya consumido, ésta debe reflejar además, los costos económicos que implica la prestación del servicio.
- q. A la Reconexión del servicio dentro de las 24 horas hábiles siguientes a que hubiese desaparecido la causa que dio lugar a la suspensión;
- r. A la notificación sobre la decisión de los recursos interpuestos por los usuarios;
- s. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos que se encuentre adelantando ante ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y obtener copias, a su costa.
- t. A reclamar en contra del uso asignado por ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. al inmueble objeto del servicio, cuando se le hubiere asignado uno diferente al real.
- u. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
- v. En caso de corte del servicio mediante el retiro de elementos de la acometida, a recibir de la persona ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. el medidor y/o los elementos retirados, si es el propietario de los mismos.
- w. A solicitar a ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. u otro Organismo de Inspección Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), la revisión de las instalaciones internas.
- x. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a contar con la asesoría de un técnico particular.
- y. A que no se le suspenda el servicio, ni se le cobre la reconexión, cuando demuestre al momento de la suspensión que se efectuó el pago.
- z. A conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre las bases de datos o archivos de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.
- aa. A la protección de sus datos personales en virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.
- bb. Las demás otorgadas por la Ley y la Regulación.

CAPÍTULO IX

DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

72. QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y RECURSOS: El SUSCRIPUTOR o usuario tendrá derecho a presentar peticiones, quejas o recursos a ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. cuando a bien tenga hacerlo. Estas se podrán presentar sin formalidad alguna en las oficinas de peticiones, quejas y recursos (Servicio al Cliente) de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. pero el SUSCRIPUTOR y/o usuario deberá informar por lo menos:

- a. El número del código de identificación del SUSCRIPUTOR y/o usuario
- b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, la dirección donde recibirá correspondencia y el teléfono. El peticionario podrá agregar la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c. El objeto de la petición.
- d. Las razones en que se apoya.
- e. La relación de los documentos que se acompañan.
- f. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.
- g. Indicar el número del medidor o copia de la factura (cuando aplique).
- h. Dirección y centro poblado donde está ubicado el inmueble objeto de la petición.
- i. Dirección y municipio donde se recibirán las notificaciones. Correo electrónico, si autoriza ser notificado por ese medio.
- j. Número telefónico para contacto.
- k. La designación de la autoridad a la que se dirige.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición, contenidas en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

73. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y PETICIONES: Las peticiones, quejas y reclamaciones podrán presentarse verbalmente, por escrito o mediante correo electrónico. Si éstas fueran verbales ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. las podrá resolver de esta misma forma; no obstante si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario receptor de la misma estará obligado a expedirla y entregará al reclamante indicando el contenido en forma sucinta de la petición y/o queja. Si la queja, reclamación o petición hubiere sido presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, la cual quedará en poder del reclamante.

Cuando frente a una petición verbal se emita una decisión relativa a negativa del contrato del servicio, suspensión, terminación, corte y/o facturación, se deben conceder los recursos de ley, de lo cual se dejará en el acto de notificación la respectiva constancia.

Las peticiones, reclamaciones y quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial. No obstante cuando el peticionario actúe a través de apoderado, el poder deberá estar debidamente constituido, es decir con reconocimiento de firma y contenido ante notario. Estas se tramitarán por ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. teniendo en cuenta las normas sobre el Derecho de Petición. Las quejas, reclamaciones y peticiones se tramitarán sin formalidades en las oficinas de peticiones, quejas y recursos (Servicio al cliente).

74. PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS: Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

- a. Contra los actos de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. con los cuales ésta niegue la prestación del servicio y, contra los de suspensión, terminación, corte y facturación, procede el recurso de reposición y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la Ley.
- b. El recurso de reposición se interpondrá por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que las empresas pongan el acto en conocimiento del SUSCRIPUTOR o usuario, ante el funcionario que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de peticiones, quejas y recursos (Servicio al cliente).
- c. 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.
- d. Los recursos deben interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se ponga en conocimiento el acto que contiene la decisión al SUSCRIPUTOR y/o usuario, ante el mismo funcionario que profirió la decisión.
- e. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.
- f. Estos recursos no requieren presentación personal, ni intervención de abogado, aunque emplee un mandatario.
- g. ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición o queja relacionada con esta. Sin embargo, para interponer recursos contra el acto que decida la petición o queja, el SUSCRIPUTOR 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 (6) períodos.

75. TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS: Para responder las peticiones, quejas, y recursos ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, sin desconocer el correspondiente a la notificación y salvo que se demuestre que el SUScriptor y/o usuario auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable. Vencido este término, ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. expedirá el correspondiente acto en que 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 1994 y en las resoluciones y en ningún caso como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables, caso en el cual debe acudir a los recursos que por ley proceden.

Cuando se deban practicar pruebas, se señalará un término no mayor a 30 días hábiles; los términos inferiores a treinta (30) días podrán prorrogarse por una sola vez sin que exceda el término de treinta (30) días.

76. RECURSO DE APELACIÓN: El recurso de apelación solo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición en un solo escrito ante ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

77. DEL CONOCIMIENTO DE LAS DECISIONES: ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. informará al SUScriptor o usuario, el contenido de la respuesta en la misma forma como se haya presentado a saber: verbalmente o por escrito y de la siguiente manera:

- a. **POR COMUNICACIÓN:** Las decisiones que resuelva sobre una solicitud de información o consulta y, en general, aquellas que no tengan como propósito resolver el fondo de un asunto serán comunicadas al SUScriptor o usuario, por correo ordinario, electrónico o por fax, a las direcciones urbanas, rurales o electrónicas o a la línea telefónica que éste señale.
- b. **NOTIFICACION PERSONAL:** Las decisiones que pongan fin a una petición o recurso se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse. Si la actuación se inició por petición verbal, la notificación personal podrá hacerse de la misma manera. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, para hacer la notificación personal se le enviará por correo una citación a la dirección que aquel haya anotado en la petición o que repose en ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito. La constancia de envío se anexará al expediente. El envío se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto. Al hacerse la notificación personal se le entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión si esta es escrita, con la anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. En caso de notificación en zona rural, ésta se efectuará conforme a lo dispuesto para la respectiva empresa de mensajería, caso en el cual la decisión estará disponible en la oficina de mensajería de la respectiva vereda por el término de treinta (30) días para que el peticionario proceda a reclamarla. Si vencido este término no pudiere efectuarse la notificación personal, se hará por aviso.

Las constancias de recibo que lleven las Mensajerías se tendrán como constancia de envío de la citación para notificarse de la decisión.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse por **Medio electrónico**, la cual procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

PARÁGRAFO: En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

78. CITACIONES PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL: Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

79. NOTIFICACIÓN POR AVISO: Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la hora del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

80. AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR NOTIFICACIÓN. Cualquier persona que deba notificarse de una decisión de ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. podrá autorizar a otra para que se notifique en su nombre, mediante escrito. El autorizado solo estará facultado para recibir la notificación y, por tanto, cualquier manifestación que haga en relación con el acto administrativo se tendrá, de pleno derecho, por no realizada.

Procedimiento de Peticiones, Quejas y Recursos

