

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO DE RAYOGAS S.A. E.S.P. (Ley 1437 de 2011, artículo 7, numeral 5)

RAYOGAS S.A. ESP es una empresa que ejerce las actividades de distribución y comercialización minorista de gas licuado de petróleo- GLP bajo las modalidades de: i) envasado en cilindros de 10, 20, 30, 40, 100 kilogramos y montacargas, granel individual y multiusuarios e instalaciones de tanques estacionarios.

Brindar el mejor servicio con garantías de cumplimiento legal y contractual, seguridad, continuidad y respeto al usuario del servicio de GLP envasado en cilindros y granel en tanque estacionario constituye principios rectores de la actividad de RAYOGAS S.A. ESP.

Por lo anterior, RAYOGAS S.A. ES.P presenta los derechos y medios puestos a disposición para garantizarlos efectivamente y hace público su compromiso de extender a nuestros usuarios un trato digno, considerado, respetuoso, oportuno, responsable, transparente, neutral y reservado, e igualmente a facilitar los canales de comunicación para que puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias sobre nuestro actuar.

I. DERECHOS

Además de los derechos de los usuarios contenidos en la Ley 142 de 1994, RAYOGAS S.A. ESP reconoce los derechos de los usuarios de los servicios prestados:

1. **Sujeción a la Constitución Política y a la Ley:** Aplicar de la norma diligente y honorablemente de acuerdo con los principios generales del régimen de servicios públicos.
2. **Trato digno y respetuoso:** Recibir por parte de nuestros trabajadores administrativos, operativos y embajadores de servicio un trato digno y respetuoso.
3. **Prestación de los servicios directamente:** RAYOGAS S.A. ESP presta los servicios de distribución y comercialización minorista de gas licuado de petróleo- GLP bajo las modalidades de: i) envasado en cilindros de 10, 20, 30, 40, 100 kilogramos y montacargas, granel individual y multiusuarios e instalaciones de tanques estacionarios directamente a los usuarios brindando las garantías legales respectivas.
4. **Buena fe:** Actuar en la ejecución del contrato de servicios públicos con lealtad, rectitud, diligencia, honorabilidad y honestidad.
5. **Cultura de atención al usuario:** Atender, escuchar, tramitar y solucionar, en forma oportuna, clara y sencilla las quejas, peticiones, recursos, sugerencias verbales o escritas que sean presentadas por los usuarios.

6. **Información y transparencia:** Brindar información veraz, suficiente, precisa, verificable y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas e indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos.
7. **Información institucional:** Acceder a información institucional a través de la página web www.rayogas.com.
8. **Información a entidades públicas:** Brindar la información solicitada por las entidades públicas del sector según sus funciones legales, de manera oportuna, completa, verificable, independiente y transparente.
9. **Libre elección del prestador del servicio:** Los usuarios tiene derecho a escoger el prestador del servicio en el mercado y/o proveedor de bienes y servicios, según sus necesidades y requerimientos. RAYOGAS S.A. ESP tiene previsto el procedimiento para cambio de comercializador a través de la página web www.rayogas.com.
10. **Neutralidad:** Dar un tratamiento igual a sus usuarios, sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas de la prestación de los servicios.
11. **Obligatoriedad del contrato:** Cumplir con el contrato de servicios públicos que es ley para las partes, a las que de manera uniforme se apliquen a la prestación del respectivo servicio y a las que surjan de los reglamentos expedidos por los organismos competentes.
12. **Servicio de calidad, continuos y seguro:** Prestar los respectivos servicios dentro de los estándares de calidad, continuidad y seguridad, conforme a las condiciones técnicas y términos definidos en el contrato.
13. **Tarifas eficientes y publicas:** Publicar las tarifas mensuales aplicables a los usuarios actualizadas conforme a los costos eficientes de las actividades y disposiciones regulatorias.
14. **Política de manejo de datos:** Aplicar las disposiciones generales para la protección de datos personales y la política empresarial.

II. DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Informar a RAYOGAS S.A. ESP sobre cualquier cambio en el domicilio del usuario donde recibes el servicio de GLP.
2. Informar a RAYOGAS S.A. ESP sobre cualquier cambio en la la propiedad del inmueble donde recibes el servicio de GLP.
3. Utilizar el servicio de GLP bajo las características establecidas en el Contrato de Servicio Público de GLP.
4. Permitir a los funcionarios o personal de RAYOGAS S.A. ESP la revisión visual de la instalación del servicio, medidores (en caso de que aplique), cilindro y tanque estacionario y la lectura de los medidores y el indicador de nivel de los tanques estacionarios.
5. Permitir a los funcionarios o personal de la RAYOGAS S.A. ESP la conexión del cilindro o el llenado del tanque estacionario.
6. Proporcionar a las instalaciones, equipos y gasodomésticos, el mantenimiento y uso adecuado, para evitar daños que puedan ocasionar deficiencias o fugas en el suministro del servicio.

7. Cumplir con el pago oportuno de los servicios prestados.
8. Permitir la desconexión del servicio en caso de que se requiera para la suspensión o el corte del servicio.

III. MEDIOS PARA HACER EFECTIVOS LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

RAYOGAS S.A. ESP ha dispuesto los siguientes mecanismos de contacto para que los usuarios puedan hacer efectivos sus derechos, sin perjuicio de los demás que prevé la ley:

1. **Call center:** Nuestra línea gratuita de call center es el canal más importante para tener contacto con nuestros usuarios. La línea de atención es: **01800959595**

De domingo a domingo, de lunes a sábado de 6:00 a.m. a 7:00 p.m. y domingos y festivos de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

2. **Sede:** Contamos con una sede principal en Bogotá en donde está el equipo de soporte administrativo, comercial y técnico dispuesto para atender a los usuarios. El horario de trabajo es de lunes a viernes de 7.30 a.m. a 12.30 y de 1.30 pm a 6:00 p.m.
3. **Servicio al cliente:** Contamos con la línea de servicio al cliente (1) 5802323 y en cada planta de RAYOGAS S.A. ESP se cuenta con una oficina de PQRS en donde se atiende al usuario de manera personalizada.

Planta Cazucá: Cra 2da nº 48-67 Soacha, Cundinamarca – Tel. (1)580 23 23

Planta Sopo: Km 2 vía Briceño – Tel. 01 8000 95 95 95 - 580 23 23

Planta Flandes: Km 4 vía Flandes Espinal. Detrás de Parador Mi Tolima – Tel. 831 2339

Planta Villavicencio: Kilómetro 2 vía antigua a Bogotá – Tel. 6641818 - 6642714

Planta Tunja: 500 metros adelante del barrio La Arboleda– Tel. 7450864 - 7450890 - 7451939

4. **Reportar emergencias:** La línea de emergencia es de atención de 24 horas: **3115378738**
5. Presentación de PQRS: Si su interés es radicar una PQR, lo invitamos a acceder a nuestro portal de clientes: servicioalcliente@rayogas.com
Correo físico: Calle 99 # 9a-45, Bogotá.
6. Acceso a presentar denuncias a través de la línea anticorrupción (031) 5140101 para ser atendida por la Oficina de Control Interno.



7. Interacción a través de la página web www.rayogas.com.co.

RAYOGAS S.A. E.S.P.
Un cálido compromiso