

## **PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS Y RECLAMOS**

Para presentar una petición verbal a Gases del Caribe S.A. Empresa de Servicios Públicos la persona interesada podrá hacerlo a través de los siguientes medios:

- 1.** Call center marcando la línea 6053227000.
- 2.** De forma presencial en cualquiera de las oficinas de atención a usuarios que podrán ser consultadas en la página web [www.gascaribe.com](http://www.gascaribe.com) o en el reverso de la factura del servicio de gas.

Toda petición verbal será registrada en el sistema de Gases del Caribe S.A. Empresa de Servicios Públicos y se le asignará un número de radicación.

Las peticiones verbales deberán contener los siguientes requisitos de acuerdo con la normatividad vigente:

- 1.** Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es del caso, con indicación de su documento de identidad, teléfono de contacto, dirección electrónica, dirección de correspondencia.
- 2.** El objeto de la petición.
- 3.** Las razones en las que fundamenta su petición.

Toda petición verbal debe ser respetuosa so pena de rechazo y será resuelta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su radicación. La notificación de la respuesta se podrá realizar de manera verbal o en el caso en el que se haya realizado una visita para atender la petición, dejando constancia en el documento soporte de la visita.

Si el peticionario no se encontrare de acuerdo con la decisión de Gases del Caribe S.A. Empresa de Servicios Públicos, podrá hacer uso de los Recursos de Reposición y en Subsidio de Apelación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

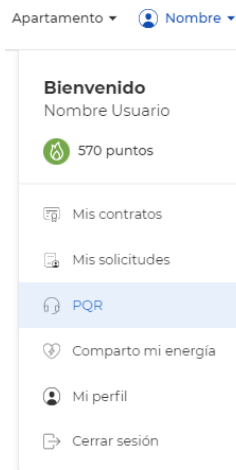
## PETICIONES QUE DEBERAN SER PRESENTADAS POR ESCRITO

De acuerdo con lo estipulado en el Artículo 15 de la Ley 1755 del 30 de junio del 2015 las siguientes peticiones deberán ser presentadas por escrito:

Actualización De Cliente A Contrato (Cambio de Nombre )	Solicitud de visita capacitación a comunidades
Cancelación Garantía contrato de arrentamiento	Solicitud entrega información a antes de control
Devolución de depósito (Cuota Inicial de Ventas)	Exención contribución especial de solidaridad
Devolución de saldo a favor	Suspensión voluntaria
Entrega física de cheque devuelto	Terminación de contrato
Garantía contrato de arrentamiento	Traslado de diferido entre servicios
Declaratoria del Silencio Administrativo Positivo	Queja Pérdidas No Operacionales
Solicitud Recurso de Apelación	Queja por Negación de la Solicitud de Suspensión (Voluntaria)
Reconexión voluntaria	Queja por terminación de Contrato
Recurso de Reposición	Reclamo por estrato
Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación	Reclamo por rompimiento de solidaridad
Registro de Insolvencia Económica	Reclamo por Consumos dejados de Facturar - Pérdidas No Operacionales
Registro objeción del cliente por fallo de pliego de cargos	Solicitud cambio de estrato
Registro pliegos de cargos	Solicitud cambio dirección de correspondencia
Registro Recurso de quejas	Reporte de siniestro (Crédito Brilla)
Retiro de producto	Bloqueo - Desbloqueo de cupo (Crédito Brilla)
Solicitud de documentación soporte	Solicitud de aumento o modificación de cupo (Crédito Brilla)
Solicitud de red	Solicitud de aprobación de cupo (Crédito Brilla)
Anulación de ventas	

## CÓMO RADICAR UNA PQR A TRAVÉS DEL PORTAL DE SERVICIOS EN LÍNEA

1. Inicie sesión en nuestro portal, para lo cual deberá estar previamente registrado.  
[Portal.gascaribe.com](http://Portal.gascaribe.com)
2. Cuando inicie sesión encontrará en la parte superior derecha el siguiente menú:



3. Seleccione la opción PQR y siga las indicaciones.
4. Diligencie completamente el formulario, registre su PQR y recibirá en el correo electrónico indicado en el formulario el número del radicado.
5. Recuerde que para reportes de fugas o emergencias deberá llamar a la línea 164 o 018000915334.