

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES VERBALES. (Decreto No. 1166 del 19 de julio de 2016).

Para presentar una petición verbal a Gases de la Guajira S.A. Empresa de Servicio Público la persona interesada podrá hacerlo a través de los siguientes medios:

- Call center marcando la línea 164 o 018000911300
- De forma presencial en cualquiera de las oficinas de atención a usuarios que podrán ser consultadas en la página web www.gasguajira.com o en el reverso de la factura del servicio de gas.

Toda petición verbal será registrada en el sistema de Gases de la Guajira S.A. Empresa de Servicio Público y se le asignará un número de radicación.

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

- 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, y dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se surtirá el trámite de notificación.
- El objeto de la petición.
- 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 tanto de manera escrita, como 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 de la Guajira S.A. Empresa de Servicio Público, 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 de 2015, las siguientes peticiones deberán ser presentadas por escrito:

Solicitud de actualización de datos del suscriptor	Recursos de reposición y en subsidio el de apelación
Solicitud de actualización de datos de nomenclatura	Recursos de reposición
Solicitud de cambio de estrato	Recursos de Apelación
Reclamo por estrato	Reclamo por consumos dejado de facturar – pérdidas no operacionales
Devolución de saldo a favor	Solicitud de suspensión temporal
Devolución de cuota inicial	Solicitud de anulación del servicio de gas natural – terminación de contrato
Aplicación de saldo a favor	Queja de pérdida no operacionales
Proceso de denuncias de contratos de arrendamientos	Solicitud de excepción de contribución
Solicitud de aplicación y/o declaratoria de silencio administrativo positivo	Traslado de diferidos entre servicios
Registro de insolvencia económica	Solicitud de rompimiento de solidaridad
Descargos a pliegos de cargos	Solicitud de aplicación de póliza de seguro
Solicitud de copias de documentos y/o facturas	Solicitud de condonación crédito FNB-Brilla
Solicitud de Ampliación de redes	Bloqueo – desbloqueo de cupos FNB-Brilla
Anulación de ventas	Solicitud de aumento o modificación de cupo FNB-Brilla
Solicitud de entrega a entes de control	Solicitud anulación seguro