



REVISIÓN Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE GAS NATURAL POSTERIOR AL SISMO

1



1 ¿Por qué se realizará la visita?

Nuestro objetivo es realizar una **verificación individual de cada predio** antes de activar nuevamente el servicio, con el fin de garantizar condiciones seguras para los habitantes y prevenir posibles riesgos asociados a la infraestructura de gas.



2 ¿En qué consiste la visita?

Durante la visita se efectuará la revisión correspondiente a la instalación interna de gas y, si se cumplen las condiciones de seguridad requeridas, se procederá con la activación del servicio.



3 ¿Quién realizará la visita?

La visita será realizada exclusivamente por **personal autorizado y especializado de Gases de Occidente**.
Los habitantes podrán solicitar la identificación del personal antes de permitir el ingreso a su predio.



4 ¿Es necesario que alguien esté presente?

Sí. Es indispensable que un habitante del predio, mayor de edad, esté presente durante la visita.



Esto permitirá que la cuadrilla pueda ingresar, realizar la revisión correspondiente y, si las condiciones son adecuadas, dejar el servicio activo.



5 ¿Qué pasa si el habitante del predio no está cuando llegue la cuadrilla?

Por seguridad, **el predio quedará sin servicio de gas activo.**



Posteriormente, el cliente deberá comunicarse con los canales oficiales de atención de GdO para solicitar la revisión: 602 4187333 y al WhatsApp 315 665 8536.



6 ¿Cuándo podrán volver a revisar mi predio si no pude estar presente?

La nueva visita estará sujeta a la programación y capacidad operativa disponible desde GdO.

Se recomienda hacer todo lo posible para que un habitante del predio esté presente durante la jornada programada para evitar retrasos en la activación del servicio.



7 ¿Puede ir un familiar o una persona autorizada en lugar del propietario?

Sí, siempre que sea una persona responsable, mayor de edad, y que permita el ingreso de la cuadrilla y acompañe la revisión.



8 En caso de multifamiliares, ¿la administración puede recibir la visita por todos los apartamentos?

La administración será la **vocera y principal canal de coordinación y comunicación con los habitantes del multifamiliar.**

Sin embargo, la administración no reemplaza la presencia de un habitante en cada apartamento, ya que la revisión debe realizarse de manera individual dentro de cada inmueble.



9 ¿Es obligatorio permitir el ingreso de la cuadrilla?

Para poder realizar la revisión y, cuando corresponda, activar nuevamente el servicio, es necesario permitir el ingreso del personal autorizado al predio.

La revisión individual es una medida de seguridad y hace parte del procedimiento definido para la reactivación del servicio después de la contingencia.



**REVISIÓN Y
ACTIVACIÓN
DEL SERVICIO
DE GAS
NATURAL
POSTERIOR
AL SISMO**

REVISIÓN Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE GAS NATURAL POSTERIOR AL SISMO



10 ¿Qué pasa si mi casa o apartamento cumple con las condiciones de seguridad?

Si durante la revisión se determina que las condiciones son adecuadas, la cuadrilla podrá realizar el procedimiento correspondiente y **dejar el servicio de gas natural activo.**



11 ¿Qué pasa si durante la revisión encuentran alguna condición que no sea segura?

La cuadrilla informará al habitante sobre la situación encontrada y se seguirá el procedimiento técnico correspondiente.

En estos casos, el servicio podrá permanecer suspendido hasta que se garantice que existen las condiciones necesarias para una activación segura.



12 ¿La revisión tiene algún costo?

La visita correspondiente al procedimiento de revisión, asociado a la contingencia, no tendrá ningún costo.



13 ¿Cuánto tiempo puede durar la revisión?

El tiempo puede variar dependiendo de las condiciones encontradas en cada casa o apartamento.

Por esta razón, se recomienda que los habitantes dispongan del tiempo suficiente durante la jornada programada.

14 ¿Qué debo hacer antes de que llegue la cuadrilla?

- Permanecer en el predio durante la jornada programada.
- Facilitar el ingreso del personal autorizado.
- Tener disponible el acceso a los espacios donde se encuentran los equipos e instalaciones de gas que deban ser revisados.
- Atender las recomendaciones entregadas por la cuadrilla.



15 ¿Puedo solicitar que revisen mi casa o apartamento en otro horario?

La jornada será organizada previamente para atender, de manera ordenada, todos los apartamentos en los multifamiliares o casas en los barrios.



No se podrán manejar horarios a solicitud del usuario.



16 ¿Por qué no pueden activar nuevamente el servicio sin entrar al predio?

Porque después de la contingencia es necesario verificar las condiciones particulares de cada instalación, que pudieron afectarse por el terremoto.



La activación del servicio debe realizarse bajo condiciones seguras.



17 ¿Qué pasa si soy arrendatario y no propietario?

El arrendatario puede atender la visita siempre que sea un habitante del predio y pueda permitir el ingreso de la cuadrilla para realizar la revisión.



No es necesario que esté presente el propietario.



**REVISIÓN Y
ACTIVACIÓN
DEL SERVICIO
DE GAS
NATURAL
POSTERIOR
AL SISMO**



REVISIÓN Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE GAS NATURAL POSTERIOR AL SISMO

5



18 ¿Qué pasa si la casa o apartamento está vacío?

Si no hay una persona presente que permita realizar la revisión, **no será posible activar el servicio.**

El cliente deberá posteriormente comunicarse con los canales oficiales de atención para solicitar la revisión correspondiente.



19 ¿Qué canales puedo utilizar si no estuve durante la visita?

El cliente podrá comunicarse posteriormente a través de los canales de atención, donde podrá solicitar la revisión del predio.

CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Atención al cliente
(602) 418 7333



WhatsApp
315 665 8536

Debido a la contingencia que actualmente se presenta, es importante tener en cuenta que la atención de estas solicitudes puede tardar algunos días.



20 ¿Por qué la nueva solicitud puede tardar algunos días?

Actualmente la empresa se encuentra atendiendo una contingencia que requiere priorizar las actividades relacionadas con la seguridad y la recuperación del servicio.

La capacidad de atención de las cuadrillas es limitada y las solicitudes serán gestionadas de acuerdo con la programación y prioridades definidas.

Tu seguridad es lo primero