

# Boletín Informativo

## 07-2020



Cúcuta, 28 de abril de 2020

### **GASES DEL ORIENTE S.A. E.S.P INFORMA LOS ALIVIOS ECONOMICOS PARA LA FACTURA DE GAS A TODOS LOS USUARIOS**

Con el fin de contribuir a aliviar los efectos provocados en la economía de los hogares y comercios por el Covid19 y continuar garantizando la prestación del servicio a los usuarios atendidos, Gases del Oriente S.A E.S.P adoptó las siguientes medidas adicionales y extraordinarias mientras dure el periodo de cuarentena:

#### **Económicos**

1. Para **estratos 1 y 2** que no puedan realizar el pago del consumo de gas de los meses de abril y/o mayo se realizará de manera automática el diferido a 36 meses; para el consumo básico o de subsistencia de gas sin interés y para el consumo superior al consumo básico o de subsistencia se aplicará la tasa de interés establecida por la Resolución CREG 059 de 2020.  
El pago diferido tendrá un periodo de gracia de 2 meses y se comenzará a cobrar a partir del 1 de agosto de 2020.
2. Para los **estratos 3 y 4** que no puedan realizar el pago de su factura de los meses de abril y/o mayo, se realizará el diferido automático del consumo de gas y el cargo fijo de comercialización a 24 meses. Se aplicará la tasa de interés establecida por la Resolución CREG 059 de 2020.  
El pago diferido tendrá un periodo de gracia de 2 meses y se comenzará a cobrar a partir del 01 de agosto de 2020.
3. Para los **estratos 5 y 6** y de uso no residencial regulado, se ofrecerán alternativas de acuerdo con la política de la Compañía.

Las medidas de alivio y facilidades de pago establecidas buscan contribuir a generar bienestar a nuestros usuarios, los invitamos a mantener la cultura de pago oportuno, a través de los diferentes medios de pago establecidos, de manera que se continúe garantizando la oportuna prestación del servicio, con estándares de calidad, seguridad y continuidad.

Continuaremos adelantando el proceso de toma de lecturas y la entrega de facturas físicas y digitales. Para la recepción de facturas digitales en su correo electrónico, actualice sus datos a través de la oficina virtual ubicada en nuestra página web [www.gasesdeloriente.com.co](http://www.gasesdeloriente.com.co).

#### **Revisiones Periódicas**

4. Suspensión en la realización de revisiones periódicas mientras dure el periodo de Aislamiento Preventivo Obligatorio. En caso de presentarse fuga o existir defectos críticos que representen riesgo, el usuario tendrá la responsabilidad de reportarlo de manera inmediata a las líneas de Atención 5748888 - 018000999188, y la Línea de Emergencias 164.
5. Para aquellos usuarios a los cuales se les cumpla el término previsto para la realización de la revisión periódica en el marco del periodo de cuarentena, una vez finalice la misma, existirá un término máximo de seis (6) meses para proceder a programar, revisar y certificar

# Boletín Informativo

## 07-2020



su instalación interna de gas, la cual deberá hacerse llegar a Gases del Oriente S.A.E.S.P., so pena de que su servicio sea suspendido.

6. Para los usuarios que hayan sido suspendidos por concepto de vencimiento del plazo máximo de su Revisión Periódica durante los últimos 2 meses anteriores a la fecha de inicio del periodo de aislamiento preventivo obligatorio, podrán realizar solicitud de reconexión a la línea de atención 5748888 - 018000999188, siempre y cuando no existan defectos críticos.

### **Construcciones**

7. De acuerdo con la normativa del Alto Gobierno, se reactivará el proceso constructivo exclusivamente en los proyectos que el sector de la construcción reinicie a partir del 27 de abril de 2020.
8. Para el caso de redes, instalaciones internas y acometidas de carácter individual no se reiniciará sino hasta tanto finalice el periodo de Aislamiento Preventivo.
9. En materia de construcciones se han tomado todas las medidas requeridas para garantizar la protección de nuestros usuarios y de nuestro personal, mientras dure el periodo de cuarentena.

### **Racionalización del servicio**

Se reitera el llamado a nuestros clientes y/o usuarios a realizar un consumo racional del gas natural en todas las zonas en donde hacemos presencia.


Estas medidas durarán hasta cuando se levante el estado de excepción establecido por la Presidencia de la República de Colombia.

### **Atención a través de Canales virtuales**

- Para atender sus solicitudes, Gases del Oriente dispone de los siguientes canales telefónicos y virtuales: Líneas de Call Center 018000999188 - 5748888, la oficina virtual <http://gasesdeloriente/avirtual/login> y email: [servicioalcliente@gasesdeloriente.com.co](mailto:servicioalcliente@gasesdeloriente.com.co).
- Ante cualquier emergencia comunicarse con las líneas 164 y 018000999188
- Para pagos y transferencias: el portal de pagos ubicado en la página web de Gases del Oriente S.A botón PSE y los canales tradicionales y electrónicos autorizados para tal efecto, que se encuentran en el respaldo de la factura y pueden ser consultados en la página [www.gasesdeloriente.com.co](http://www.gasesdeloriente.com.co)

Las medidas adoptadas responden a lo establecido por el Gobierno Nacional, y las comisiones de regulación en el marco de la emergencia sanitaria y el estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional.

**Es el momento de quedarse en casa por ti, por tu familia, por todos.**

  
**CLAUDIA PATRICIA LAGUADO ESCALANTE**  
**Gerente**