

Preguntas Frecuentes

Sabemos que tienes inquietudes de las que quieres una respuesta inmediata; por eso tenemos una lista de ellas para hacer mas facil esta diligencia.

1. ¿Que métodos de pago existen, para pagar mi factura?

Existen varios canales de pago para facilidad de nuestros clientes como son CORRESPONSALES DAVIVIENDA - OFICINAS DE DAVIVIENDA - DAVIPLATA Y PSE CUALQUIER NBANCO QUET ENGA DESDE LA PAGINA WEB DE ESN SERP.

Si desea pagar ahora desde cualquier banco, haz click aquí en [PAGAR](#)

2. ¿Puedo financiar mi suscripción del servicio de gas domiciliario?

Si, puede pagar en cuotas iguales hasta 70 meses con una tasa de interés por financiación del 2.5%

Puede hacer pagos parciales de abono a capital cuando lo desee solicitando en oficina vía telefónica o personal.

3. ¿En caso de emergencia que debo hacer?

Si detecta olor a gas, o presencia una fuerte fuga siga los siguientes pasos:

1. Mantenga la calma
 2. Cierre las válvulas de corte (llaves de paso)
 3. Abra puertas y ventanas
 4. No encienda electrodomésticos ni interruptores hasta que se ventile por completo
 5. Llame a la línea gratuita desde fijo o móvil [018000198889](tel:018000198889) ó 3107759962 y espere hasta que llegue el servicio técnico de ENSERP.
-

4. ¿Quiero presentar una solicitud o queja, como lo puedo hacer?

1. para que sea oficial, debe hacerlo por escrito y radicarla en el centro de atención de su comunidad o al funcionario de enserp que labora en la zona.
 2. Diligenciar el formato PQRS que esta en la pagina web www.enserp.com si desea diligenciar uno ahora haz click [aqui](#)
 3. Llamar al 018000198889 y resaltar que es un PQRS para que le den numero de radicado de la llamada.
-

El término de respuesta para PQRS es de 15 días hábiles según el art. 23 CPC; sin embargo nuestros canales darán respuesta lo antes posible.

5. ¿Si estoy fuera de mi vivienda o esta desocupada, me llegará cobro?

NO, si no hay consumo en el medidor su factura llegara con valor a pagar \$0; enserp no tiene cobro de cargo fijo mensual.

Los argos están descritos en la factura cada mes según consumo.

6. ¿Puedo contratar un técnico particular para manipular mi red de gas?

Depende, los técnicos deben ser preferiblemente los que pertenecen directamente de enserp.

En el caso de terceros, estos deberán estar registrados ante enserp, como terceros que tengan las competencias establecidas por las normas colombianas para esta tarea ó registro como firma constructora ante enserp avalado por SIC y demás NTC.

7. ¿El servicio de emergencia tiene algún costo?

NO, este servicio no tiene ningún costo, a menos que la emergencia halla sido provocada por un daño mecánico por parte del usuario o un vecino.

Si hay un valor a cobrar, este se cargara directamente al código de usuario responsable, en ningún caso el técnico esta autorizado para cobrar en efectivo dicha reparación.

Si tiene otra inquietud diferente a las que están aquí, déjenos saberla dando click en [PREGUNTAR](#)

GRACIAS

