

Ante la pandemia del COVID-19

Vanti Informa sobre el servicio de gas natural

Bogotá, 19 de marzo de 2020. En momentos en los que todos debemos estar más en casa, Vanti ratifica su compromiso con la prestación del servicio de gas natural, como empresa responsable y consciente de la situación que estamos viviendo, la cual nos afecta a todos por igual.

Por esta razón y con el propósito de seguir prestando un servicio en óptimas condiciones, adelantamos acciones encaminadas a facilitar la prestación del servicio, poner a disposición de los clientes canales de pago y la atención tanto de solicitudes como de emergencias.

En este sentido, recordamos y hacemos las siguientes recomendaciones:

- 1. Atención telefónica o virtual:** En lo posible, realizar sus solicitudes y trámites a través de la línea de Atención al Cliente 3078121, Gas Natural Cundiboyacense 01 8000 942794, Gasoriente 6854755, Gas Nacer 01 8000 942794, oficina virtual en www.grupovanti.com o redes sociales de Vanti S.A ESP, Facebook y Twitter (@grupovanti).
- 2. Atención en centros presenciales Vanti:** Los horarios de atención son bajo la modalidad de pico y placa propuesto por las autoridades, que se realiza de acuerdo con el último número de la cédula:

Días impares: cédulas terminadas en 1, 3, 5, 7, 9.
Días pares: cédulas terminadas en 0, 2, 4, 6, 8.

En las instalaciones solo será autorizado el ingreso de la persona que realizará el trámite; en casos especiales se considerará el acceso de un acompañante y no se permitirá la congregación de más de 50 personas en un solo momento, todo como medidas para prevenir la expansión del COVID-19.
- 3. Inspecciones de técnicos Vanti en su hogar:** Permitir las inspecciones por parte de los técnicos de Vanti para llevar a cabo la Revisión Periódica Obligatoria; y para la atención de urgencias, únicamente a técnicos acreditados como contratistas y/o colaboradores de Vanti. Estas inspecciones buscan salvaguardar la seguridad de los clientes y sus familias a través del uso responsable del gas natural.
- 4. Facturas del servicio de gas:** Estar al día con el pago de la factura es importante. Se recuerda que el pago del servicio puede hacerse en entidades financieras o a través de pago electrónico,

corresponsales, sucursales o domiciliación bancaria. Actualmente, y para facilitar el pago de esta, además de tener convenios con bancos, Efecty y Baloto, lugares en donde puede ser cancelada.

5. **Técnicos que van a sus hogares:** El personal o contratista de Vanti, estará plenamente identificado; cumplen con todos los protocolos de seguridad y salud establecidos por el Gobierno Nacional, tales como tapabocas, guantes, entre otros; mantendrán la distancia prudente con los clientes para realizar los procesos correspondientes para dar cumplimiento a la normativa y la seguridad de los usuarios.
6. **Uso seguro del gas:** La salud de las personas en estos momentos es prioritaria y por ello Vanti cumple todos los lineamientos y normativa establecida por el Gobierno para tomar las medidas correspondientes con el fin de prevenir el contagio. También es importante hacer un uso seguro del gas natural para evitar accidentes en los hogares: la mejor manera de prevenirlos es permitiendo la revisión de las instalaciones; adicionalmente debe vigilar que la llama de los gasodomésticos sea de color azul, mantener una ventilación permanente, así como, si hay olor a gas, llamar a la Línea de Atención de Emergencias 164.

Finalmente, Vanti está atenta a los anuncios del Gobierno Nacional y local, para cumplir con la normativa que se promulgue, en aras de buscar el bienestar general de la población y poner en marcha su inmediata aplicación.

En momentos coyunturales y retadores como el actual, el uso seguro del gas y la oportunidad del servicio continúa siendo una responsabilidad de todos.