

CIRCULAR INFORMATIVA (Marzo de 2020)

En atención a los lineamientos del Gobierno Nacional sobre la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional (Decreto 417 de 2020), y las medidas preventivas de aislamiento obligatorio para evitar la propagación del COVID-19 (Decretos 457, 531 y 593 de 2020), **INGENIERÍA Y SERVICIOS S.A. E.S.P.** informa a nuestros usuarios y comunidad en general que desde el 27 de abril de 2020 y hasta el 11 de mayo del mismo periodo, se suspende la atención presencial al público en todas las oficinas de servicio al usuario.

Continuaremos trabajando para garantizar la continuidad, calidad y seguridad del servicio de gas domiciliario a todos nuestros usuarios en cada uno de sus hogares.

En este sentido se han dispuesto canales de atención las 24 horas, con el fin de asegurar una comunicación efectiva entre los usuarios y/o terceros de los trámites y servicios que requieran su atención priorizada, garantizando un trato digno y solidario, estableciendo los siguientes medios:

Consultar factura:	Ingresando por la página www.inseps.com
Canales de pago Virtual:	Botón PSE y Aval Pay Center ingresando por la página web: www.inseps.com
Otros Canales de Pago:	Efecty, Balotto, Pac Bancolombia
Solicitudes PQR`S:	Solicitud en línea www.inseps.com
Correo electrónico de servicio:	servicio_al_cliente@inseps.com
Línea de Atención al usuario:	314 203 0301
Línea de Emergencia:	310 225 1111

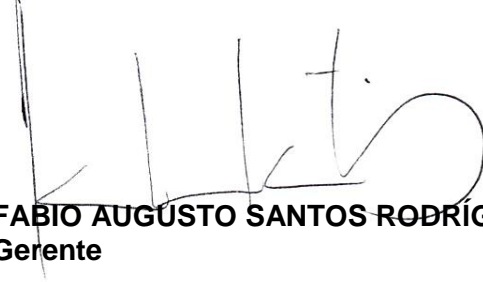
De igual manera, informamos que dando cumplimiento a las disposiciones de la CREG, se suspende la realización de las Revisiones Periódicas de la Instalación Interna de Gas Domiciliario. Los usuarios que fueron suspendidos por no contar con el Certificado de Conformidad de la Instalación Interna, a la fecha de expedición de la orden de aislamiento preventivo obligatorio, serán reconectado el servicio. En el caso de usuarios suspendidos por evidencia de un Defecto Crítico en su Instalación Interna, previa a la reconexión del servicio, el usuario deberá haber reparado su Instalación.

Los usuarios a que hace referencia la presente comunicación, una vez vencido el período de vigencia del aislamiento preventivo obligatorio, deberán proceder a comunicarse con la Empresa, para realizar la respectiva programación, revisión y certificación de la Instalación Interna de Gas, dentro de los seis (6) meses siguientes a dicho vencimiento.

No obstante, es obligación del usuario del servicio público de gas combustible dar aviso a la Empresa en el evento en que detecte alguna anomalía en su Instalación Interna de Gas Combustible, que pueda poner en riesgo, no sólo su salud, vida y bienes, sino la de los ciudadanos en general, y afectar el medio ambiente. Si como resultado de la atención de una situación de emergencia reportada por usted como usuario, se encuentre un defecto crítico en la Instalación Interna, la Empresa deberá suspender el servicio, y sólo procederá a su reconexión una vez el usuario haya efectuado las reparaciones a que haya lugar para subsanar el defecto que motivó la suspensión.

“LOS INVITAMOS A MANTENER EL PAGO OPORTUNO DE LA FACTURA”

Cordialmente,



FABIO AUGUSTO SANTOS RODRÍGUEZ
Gerente

Proyectó: HAMA
Revisó: NP