

Alcanos de Colombia reinicia revisiones periódicas obligatorias de gas combustible

En virtud de la decisión de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, de reactivar el proceso de Revisión Periódica Obligatoria de las instalaciones internas de gas combustible y gasodomésticos -Resolución CREG 129 de 2020-, Alcanos de Colombia inició el agendamiento de visitas para aquellos usuarios, a quienes se reconectó o no se les efectuó por coincidir con la suspensión temporal durante el periodo de emergencia sanitaria y para aquellos que tienen vigente el proceso en la actualidad.

Para tal efecto, Alcanos de Colombia, ha dispuesto para nuestros usuarios los siguientes canales telefónicos y virtuales: contact center 018000-954141 ó 038-8664419, en horario de Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y Sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m., el email alcanos@alcanosesp.com, la oficina virtual alojada en nuestra página web www.alcanosesp.com y las oficinas presenciales de Servicio al Cliente.

Así mismo, se han implementado todos los protocolos de bioseguridad necesarios que permitan a los inspectores durante el proceso de la revisión periódica cuidar su salud y la de los usuarios. En caso de alguna anomalía que ponga en riesgo la salud de los ciudadanos, los usuarios deberán reportarla al distribuidor.

Por tu seguridad debes realizar la Revisión Periódica, es tu responsabilidad

La Revisión Periódica de gas combustible es la que se realiza cada 5 años a las instalaciones internas residenciales y comerciales, y gasodomésticos, con el fin de verificar el correcto funcionamiento de las instalaciones, de forma que se asegure que las condiciones para recibir el servicio son las adecuadas.

Es importante recordar que la Revisión Periódica de las instalaciones internas de gas combustible y sus gasodomésticos es responsabilidad de los usuarios del servicio, de acuerdo con la normatividad expedida por la CREG y el Ministerio de Minas y Energía, siendo el usuario quien elige con quién llevarla a cabo; sea con Alcanos de Colombia o cualquier otro Organismo de Inspección Acreditado (OIA) certificado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).

Para tal efecto, cada uno de los usuarios puede verificar en la página de la ONAC o de la Superintendencia de Industria y Comercio, cuáles son las empresas que se encuentran certificadas para prestar este servicio y cuentan con los respectivos protocolos de bioseguridad.

En caso de decidir realizarla con Alcanos de Colombia, recuerde que todos los servicios prestados por la Compañía se cobran a través de la factura de gas combustible y pueden ser financiados, por lo que no debe entregar dinero por ningún proceso o servicio.

El proceso

- Inicia 5 meses antes de finalizar el plazo máximo de 60 meses para realizar la revisión periódica, sea desde la puesta en servicio o desde la última certificación. La distribuidora envía una comunicación informando al usuario que se acerca la fecha de vencimiento y es necesario adelantar la revisión y certificación de su instalación interna. Para tal efecto, anexa el listado de

empresas que se encuentran acreditadas para prestar el servicio y entre las cuales el usuario puede escoger con cuál quiere adelantar el respectivo proceso.

- En la parte inferior de la factura también podrá verificar las fechas en las cuales debe realizar la Revisión Periódica de gas combustible. En el caso que el espacio este vacío es porque aún no le corresponde hacerla.
- El usuario podrá escoger entre Alcanos de Colombia o cualquier Organismo de Inspección Acreditado, para lo cual deberá comunicarse y solicitar el servicio correspondiente.
- Si faltando dos meses para el vencimiento del plazo, Alcanos de Colombia no ha recibido el Certificado de Conformidad, la distribuidora enviará una nueva notificación al usuario a través de la factura recordando la obligación de hacer la revisión oportunamente, so pena de la suspensión del servicio.
- Si faltando 10 días, aún no ha recibido el Certificado de Conformidad, enviará una nueva comunicación informando al usuario que, si en el término de cinco días no ha llegado el mismo, en cumplimiento de la regulación de la CREG, la distribuidora procederá a la suspensión del servicio.
- Recuerde, si el usuario se encuentra suspendido por defectos en su instalación interna antes de la aplicación de la medida de aislamiento decretada por el Gobierno Nacional, debe proceder a la reparación de dichos defectos y una vez hayan sido reparados, comunicarse con Alcanos de Colombia para programar la visita de verificación y reconexión del servicio.
- Para conocer las fechas y plazos máximos para realizar la revisión y evitar la suspensión del servicio, esté atento a las notificaciones de Alcanos de Colombia vía factura, o comuníquese con nuestras líneas de atención o la oficina virtual alojada en nuestra página web www.alcanosesp.com

¡El cuidado de la vida es responsabilidad de todos!