

Bogotá, D.C., 03 de junio de 2020

Señor

HENRY LOPEZ BELTRAN

Secretario General del Concejo de Bucaramanga

Concejo de Bucaramanga

secretariageneral@concejodebucaramanga.gov.co

Teléfono: 6338469 - 6339032

Bucaramanga, Santander

Asunto: Conceptos técnicos y/o legales

Cordial saludo:

En respuesta a su reclamación presentada ante Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con el número de radicado 20208400046692 de fecha 14 de mayo de 2020, la cual fue trasladada por competencia a nuestra Empresa el 19 de mayo de 2020, al respecto le informamos:

1. A partir del 21 de abril de 2020, Vanti retomó la actividad de lectura cumpliendo con todos los protocolos de seguridad requeridos, con lo que se determina que el consumo generado en las facturas dentro del periodo de cuarentena correspondió al consumo promedio de los últimos seis meses. Es posible que se vea reflejado un incremento en la factura debido al cambio de hábitos de consumo durante este periodo.

Hacemos claridad que pueden interponer sus reclamaciones a través de la línea telefónica 6854665 de Lunes a Viernes de 07:00 a.m. a 06:00 p.m. y Sábados de 07:00 a.m. a 01:00 p.m. o a través de nuestra página WEB www.grupovanti.com “Inscribiéndose en la Oficina Virtual / ingresando a la opción Atención al Cliente / Crear una petición/Solicitudes y reclamos/ e ingresar la información requerida en el formulario.

2. Así las cosas, si la Empresa evidencia una lectura inferior a la que registra en el Sistema, se procederá a realizar el ajuste correspondiente en la facturación de cada Usuario, sin embargo, para poder realizar las validaciones a las que hay lugar para cada caso en particular, es necesario que se nos informe el número de cuenta o dirección de cada predio.

Con lo anterior, damos respuesta a su solicitud y quedamos atentos a resolver cualquier otra inquietud al respecto.



Atención al Cliente

Revisado por: Laura Gimena Herrera Rodríguez

Elaboró: Paula Juliana Ruiz Ruiz