

	Instructivo Preguntas Frecuentes de disponibilidad de servicio - Onboarding		
	Dirección Mercado Residencial / Comercial Vicepresidencia Hogar y Comercial		
		Elaborado 4 /03/2024	Versión: 3

Contenido

1. Objetivo	2
2. Alcance.....	2
3. Desarrollo	2
4.1 Respuesta a Red No Disponible – Coordenadas o dirección inconsistentes.	2
4.2 Respuesta a Red No Disponible – Predio ya cuenta con servicio.	4
4.3 Respuesta a Red No Disponible – Se solicitó la disponibilidad para varios predios en una sola radicación.	4

	<i>Instructivo Preguntas Frecuentes de disponibilidad de servicio - Onboarding</i>		
	<i>Dirección Mercado Residencial / Comercial Vicepresidencia Hogar y Comercial</i>		
		<i>Elaborado 4 /03/2024</i>	<i>Versión: 3</i>

1. Objetivo

El objetivo de este documento es brindar un medio de consulta a las firmas instaladoras, de acuerdo con las causas más frecuentes de Respuesta a Red No Disponible, asociada a que no es posible determinar con certeza el predio que solicita el servicio.

2. Alcance

El presente instructivo aplica para las sociedades Vanti S.A. E.S.P, Gas Natural Cundiboyacense S.A. E.S.P., Gasorient S.A. E.S.P, Gasnacer S.A. E.S.P. (En adelante “**Grupo Vanti**”) y está dirigido a todos los clientes que deseen iniciar el proceso para adquirir el servicio de gas en sus hogares o comercios.

3. Desarrollo

Para los casos en que se han recibido respuestas de Red No Disponible, con causales diferentes a la no existencia de Red, a continuación se describen las razones más comunes por las cuales no es posible continuar con el proceso.

4.1 Respuesta a Red No Disponible – Coordenadas o dirección inconsistentes.

En esta situación Vanti detecta que las coordenadas señalan al predio en una determinada ubicación, pero la dirección lo ubica en otra parte (supera el rango de tolerancia establecido). En otros casos se ha identificado que la dirección se indica de forma incompleta, o que no se tienen en cuenta datos clave como los complementos de la dirección (Este, Oeste, Sur, Norte, Bis, A, B, Piso o Puerta).

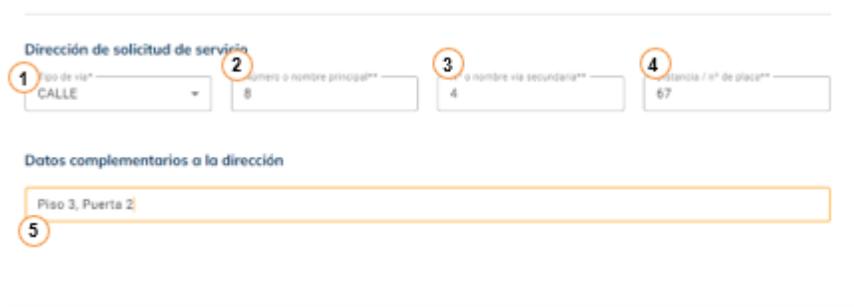
Dado que Vanti está obligado a verificar la existencia de red específicamente para el predio indicado, se solicita atender las siguientes recomendaciones:

- a. Verifique que la dirección ingresada es correcta, está completa y coincide con las coordenadas. En caso de usted identifique que no coincide plenamente, indique la dirección que aparece en los documentos del predio, y adjunte una foto satelital del mismo o una imagen del mapa indicando cual es el predio. Consulte como acceder a estas imágenes en el Instructivo de Disponibilidad de Servicio Firmas Instaladoras,

	Instructivo Preguntas Frecuentes de disponibilidad de servicio - Onboarding		
	Dirección Mercado Residencial / Comercial Vicepresidencia Hogar y Comercial		
		Elaborado 4 /03/2024	Versión: 3

capture la imagen y guárdela en un documento pdf, para adjuntarla en el apartado de documentos. Indique en el cuadro de dirección la situación identificada.

b. En la dirección tenga en cuenta lo siguiente:



The screenshot shows a form titled 'Dirección de solicitud de servicio'. It contains several input fields:

- Field 1: 'Tipo de vía*' with a dropdown menu showing 'CALLE'.
- Field 2: 'Número o nombre principal**' with the number '8' entered.
- Field 3: 'Número o nombre vía secundaria**' with the number '4' entered.
- Field 4: 'Distancia / n° de placa**' with the number '67' entered.
- Field 5: 'Datos complementarios a la dirección' with the text 'Piso 3, Puerta 2' entered.

- Tipo de vía:** asegúrese de escoger la opción adecuada, dado que el servicio de geolocalización no siempre la sugiere de manera correcta.
- Número o nombre vía principal:** Asegúrese de escribir el dato completo, especialmente cuando las vías tienen que usarse con indicaciones como A, B, Bis, Norte, Sur, Este, Oeste.
- Número o nombre vía secundaria:** Verifique adecuadamente el número o nombre de la vía secundaria, con las indicaciones de complemento como A, B, Bis, Norte, Sur, Este, Oeste.
- Distancia o Número de Placa:** Asegúrese de escribir el número de la placa del predio, dado que el servicio de geolocalización en ciertas ocasiones sugiere el nombre del municipio. Éste campo debe editarse y asegurarse de escribirlo correctamente.
- Datos complementarios a la dirección:** Para el caso de multifamiliares, detalle el bloque, torre o interior, el piso, y el apartamento o predio. En el caso de predios unifamiliares, indique siempre Puerta 1 o piso 1. En caso de que en el predio exista previamente un medidor y se requiera otro, indique otro número de puerta, ejemplo: Puerta 2, Puerta 3, según sea el caso.

Se recomienda ampliamente adjuntar siempre imágenes que permitan identificar el predio, como foto de la fachada con el número de la placa, **y una imagen en el mapa o una foto satelital**, como se explicó antes (se pueden adjuntar en un solo archivo pdf). Esto es especialmente importante en los predios rurales.

	<i>Instructivo Preguntas Frecuentes de disponibilidad de servicio - Onboarding</i>		
	<i>Dirección Mercado Residencial / Comercial Vicepresidencia Hogar y Comercial</i>		
		<i>Elaborado 4 /03/2024</i>	<i>Versión: 3</i>

4.2 Respuesta a Red No Disponible – Predio ya cuenta con servicio.

Esto puede pasar por varias razones:

- En el predio ya existe servicio y hay al menos un medidor instalado. Si el usuario requiere otro medidor, como se indicó antes, se debe indicar otro número de puerta.
- Existen varias solicitudes de disponibilidad para un mismo predio. En este caso se responderá la primera que se ingrese al sistema.
- Se realizó la solicitud con una ubicación equivocada, en la que ya existe servicio. En este caso, por favor revisar nuevamente la información e ingresar una nueva solicitud previa verificación de las coordenadas y dirección.

Tenga en cuenta que Vanti verifica la disponibilidad del servicio específicamente para cada predio solicitado. Si la FI indica una dirección en la que ya existe servicio, pero el servicio es para otro predio, **Vanti no podrá realizar modificación de dirección y por tanto se generará una imposibilidad al momento de construir acometidas.**

4.3 Respuesta a Red No Disponible – Se solicitó la disponibilidad para varios predios en una sola radicación.

Tenga en cuenta que se debe radicar una solicitud de disponibilidad para cada predio **de forma individual** y que cada solicitud debe marcar las coordenadas específicas para cada predio, así como la dirección con la estructura que se indicó antes.

A continuación se ilustra un ejemplo hipotético:

CASA 1	CASA 2	CASA 3
--------	--------	--------

CASA 4	CASA 5
--------	--------

La imagen muestra que se solicitará el servicio para 5 casas ubicadas en los lotes indicados, en una zona rural, en Sopó, Vereda Chuscal. En este ejemplo este es un conjunto residencial, en el cual la dirección de la portería es la misma.

	<i>Instructivo Preguntas Frecuentes de disponibilidad de servicio - Onboarding</i>		
	<i>Dirección Mercado Residencial / Comercial Vicepresidencia Hogar y Comercial</i>		
		<i>Elaborado 4 /03/2024</i>	<i>Versión: 3</i>

La forma correcta de indicar la ubicación de cada predio sería así:

Coordenadas:

Casa 1 : 4.88648448609499, -73.94136249969962

Casa 2 : 4.8866501786101795, -73.94065439651176

Casa 3 : 4.886340173225788, -73.94119888494792

Casa 4 : 4.88662345401373, -73.94167900036697

Casa 5 : 4.88682522469062, -73.94157707642326

Nótese que las coordenadas son diferentes para cada casa.

Para las direcciones, se deben indicar de la siguiente forma:

Casa 1

1. **Tipo de vía:** Vereda
2. **Número o nombre via principal:** El Chuscal
3. **Número o nombre via secundaria:** Condominio
4. **Distancia o Número de Placa:** Las Galias
5. **Datos complementarios a la dirección:** Casa **1**, Puerta 1 (indique siempre un número de puerta.)

Casa 2

1. **Tipo de vía:** Vereda
2. **Número o nombre via principal:** El Chuscal
3. **Número o nombre via secundaria:** Condominio
4. **Distancia o Número de Placa:** Las Galias
5. **Datos complementarios a la dirección:** Casa **2**, Puerta 1 (indique siempre un número de puerta.)

Por último, asegúrese de adjuntar la imagen del mapa, indicando el predio solicitado.

Para el caso del ejemplo:

	Instructivo Preguntas Frecuentes de disponibilidad de servicio - Onboarding		
	Dirección Mercado Residencial / Comercial Vicepresidencia Hogar y Comercial		
		Elaborado 4 /03/2024	Versión: 3

En la solicitud para la Casa 1, se marca de forma diferente en la imagen a adjuntar:

CASA 1	CASA 2	CASA 3
CASA 4	CASA 5	

En la solicitud para la Casa 2, se marcará dicho predio:

CASA 1	CASA 2	CASA 3
CASA 4	CASA 5	

De manera sucesiva se ingresará la solicitud para cada predio, la cual, como ya se indicó, debe hacerse de manera individual (para el ejemplo entonces, tendrán que radicarse cinco solicitudes).

Para estos casos, asegúrese de indicar las coordenadas correctas para cada predio en cada solicitud individual y de esta forma evitar direcciones trocadas.