

Alcanos de Colombia implementa medidas mientras dure el estado de excepción por Coronavirus

Alcanos de Colombia se permite informar que adoptó medidas adicionales y extraordinarias en el marco del estado de excepción establecido en el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020 emitido por la Presidencia de la República de Colombia, a través del cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia generada por la pandemia del coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público, entre ellas:

Para los clientes y/o usuarios pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3 con mora en la primera factura, cuya fecha límite de pago sea posterior al 19 de marzo de 2020, la Compañía **determinó NO liquidar intereses de mora originados en el pago no oportuno del servicio.**

Invitamos a nuestros clientes y/o usuarios a continuar con la cultura de pago oportuno, realizando a tiempo el pago correspondiente a sus obligaciones vigentes con la Compañía, a través de los diferentes medios de pago establecidos.

Facturación

A partir de la fecha y durante el tiempo de la cuarentena ordenada por el Gobierno Nacional se suspende la toma de lectura real, por lo cual el consumo será promedio de acuerdo con lo establecido en el Art. 146 de la Ley 142 de 1994. Al finalizar esta etapa se realizará la medición real del consumo y en caso de requerirse pueden ser refinanciados en condiciones especiales.

Se continuará adelantando la entrega de facturas físicas y digitales. Para la recepción de facturas digitales en su correo electrónico puede inscribirse en el siguiente link bit.ly/3dlaa9p

Racionalización del servicio

Como una forma de apoyar el proceso de cuarentena y continuar brindando el servicio a nuestros usuarios en condiciones de continuidad, servicio y calidad, se hace un llamado a nuestros clientes y/o usuarios a realizar un consumo racional del gas natural en todas las zonas en donde hacemos presencia, para lo cual se recomienda:

- Tape los recipientes en combustión y caliente solo la cantidad de alimentos a consumir.
- Evite que la llama asome por el borde inferior de los recipientes.
- Mantenga los quemadores de cocinas, estufas, calefones y termotanques limpios. La llama debe ser estable, silenciosa y de color azul intenso.
- Use el horno en forma mesurada, este consume el equivalente a 3 pilotos encendidos.
- Apague el piloto o quemador una vez alcanzada la cocción de los alimentos. Si la cocción alcanza el punto de ebullición, disminuya la llama lo suficiente para mantenerlo.

Otras acciones

En concordancia con el Decreto Presidencial que estableció la cuarentena y como una forma de generar acciones de prevención frente al contagio del coronavirus, la empresa ha determinado:

- Suspensión temporal de la atención en todas las oficinas de servicio al cliente desde el pasado 22 de marzo de 2020.
- Adopción de medidas de trabajo remoto para personas que hacen parte del grupo especial con mayor riesgo de contraer el virus, en particular mujeres embarazadas, adultos mayores de 60 años, quienes padecen enfermedades médicas subyacentes como hipertensión arterial, problemas cardíacos o diabetes, así como demás personal imprescindible para continuar con la operación del servicio que no se requiera de manera presencial.
- Vacaciones colectivas para aquellos trabajadores que no integran las áreas requeridas para continuar con la adecuada operación y prestación del servicio.
- Entrega de elementos de protección y seguimiento de medidas de autocuidado.

Estas medidas durarán hasta cuando se levante el estado de excepción que establece el Decreto 457 de 2020, expedido por la Presidencia de la República de Colombia.

Atención a través de Canales virtuales

- Para atender sus solicitudes, Alcanos de Colombia dispone de los siguientes canales telefónicos y virtuales: Líneas de Contact Center 038-8664419 y 018000 954141, la oficina virtual <http://oficina.alcanosesp.com/login> y el email: alcanos@alcanosesp.com
- Ante cualquier emergencia comunicarse con las líneas 164 y 018000 918808
- Para pagos y transferencias el portal de pagos alojado en la página web de Alcanos de Colombia <https://portalpagos.alcanosesp.com/> y los canales tradicionales y electrónicos autorizados para tal efecto y que se encuentran en el respaldo de la factura.

Reconocimiento

Agradecemos y reconocemos a todo nuestro personal operativo el compromiso para continuar con la operación y la prestación del servicio, aún en medio de la Crisis. Por eso, invitamos a nuestros usuarios y comunidad en general a ayudarnos a cuidar a nuestro personal y a toda la ciudadanía acogiendo la medida de cuarentena y poniendo en práctica con responsabilidad las medidas de autocuidado.

¡El cuidado de la vida es responsabilidad de todos!