

## Atención en oficinas presenciales de Servicio al Cliente

Apreciado Usuario: Nos permitimos informar que se reiniciará la atención presencial en la oficina de Servicio al Cliente el próximo lunes 08 de junio de 2020, de lunes a viernes, 8:00 a.m. a 11:30 am y de 1:00 p.m. a 3:30 pm, sábado de 8:00 a 11:30 pm

No obstante, para presentar cualquier solicitud también puede comunicarse con nuestro Contact Center a la Línea Nacional Gratuita 018000 954141, desde un fijo al (098) 8664419 y desde celular al (038) 8664419, de lunes a viernes de 7am a 7pm y sábados de 8am a 2pm.

Adicionalmente, puede hacerlo a través del email [alcanos@alcanosesp.com](mailto:alcanos@alcanosesp.com) y la oficina virtual <http://oficina.alcanosesp.com/login>.

Si quieres aclarar cómo se realizó la medición de tu consumo, sin necesidad de realizar filas o utilizar otras herramientas, con tu código de usuario ingresa al siguiente link: <https://facturas.alcanosesp.com/aclaracion/>

Para reportar Emergencias puede comunicarse 24 horas al día los 365 días al año a nuestras líneas gratuitas **164 y/o 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.

Continuamos trabajando por tu bienestar, por eso recuerda la importancia de quedarte en casa durante este periodo de aislamiento y seguir las medidas de autocuidado que nos permitan contribuir a reducir el impacto del COVID19 y garantizar tu salud y la de nuestro personal.

### Recomendaciones

Para ingresar a la oficina de Servicio al Cliente debe seguir las recomendaciones dispuestas por:

- El Gobierno Nacional en la Resolución 666 de abril de 2020.
- Las alcaldías en cada localidad, entre ellas el pico y cédula o el pico y género.
- Las situadas por Alcanos de Colombia en nuestras oficinas.

**¡En manos de todos está la prevención y el cuidado de la vida!**