

Ante imposibilidad de entregar las facturas, Alcanos de Colombia invita a sus usuarios de Honda, Tolima a consultarla en la página web

Alcanos de Colombia se permite informar a sus usuarios en el municipio de Honda, Tolima que como resultado de las medidas administrativas establecidas por la Alcaldía Municipal, en el marco de la Cuarentena Nacional, se ha impedido el ingreso a la localidad del personal que debe realizar la medición del consumo y entregar las facturas correspondientes a la presente vigencia. Por tal motivo, se invita a los usuarios a consultar y descargar sus facturas desde la oficina virtual alojada en la sección de servicio al cliente de nuestra página web www.alcanosesp.com

También pueden ser solicitadas a través de los estos otros canales de atención autorizados, Líneas de Contact Center 038-8664419 y 018000 954141 y el email: alcanos@alcanosesp.com, o inscribirse para la recepción de la factura digital en su correo electrónico a través del siguiente link bit.ly/3dlaa9p

No recibir la factura, no exonera el pago

Es importante recordar que **el no recibir la factura**, en este caso por fuerza mayor como resultado de una directriz administrativa, **no libera al suscriptor o usuario de la obligación de atender su pago**, en especial los servicios públicos como el gas combustible y energía eléctrica, los cuales de acuerdo a Circular Externa No 20201000000174 del 13 de abril de 2020 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios **no pueden prestarse de forma gratuita** conforme lo dispuesto en el Artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994.

Facturación por promedio

Así mismo, es necesario aclarar que, de no poder realizar la actividad de medición, ante la prohibición de ingreso, la Empresa se vería en la necesidad de realizar facturaciones por promedio o aforo, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, con el inconveniente que este tipo de medición no corresponde con exactitud al consumo que debería ser cobrado de manera efectiva al usuario.

Al ser la actividad de medición y facturación un derecho de nuestros usuarios, hace parte de las actividades de operación previstas como necesarias para garantizar la adecuada prestación del servicio público de gas combustible domiciliario, siendo de paso un deber para Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. el facturar en debida forma y una obligación para los usuarios el pagar los servicios públicos conforme a las disposiciones legales y regulatorias.

Invitamos a nuestros clientes y/o usuarios a conservar la cultura de pago oportuno, y cumplir con sus obligaciones teniendo en cuenta la fecha prevista en su factura, a través de los diferentes medios de pago establecidos para tal efecto.