

Alcanos de Colombia amplía medidas de alivio a sus usuarios

Con el fin de contribuir a aliviar los efectos provocados en la economía de los hogares y comercios por el Covid19 y continuar garantizando la prestación del servicio a los cerca de 900 mil usuarios que son atendidos por la Compañía en los 9 departamentos en los que hacemos presencia, Alcanos de Colombia adoptó las siguientes medidas adicionales y extraordinarias mientras dure el periodo de cuarentena:

Económicos

1. **Para estratos 1 y 2** que no puedan realizar el pago de su factura de los meses de abril y/o mayo se realizará de manera automática el **diferido del consumo básico de subsistencia de gas a 36 cuotas sin interés**. El pago diferido tendrá un periodo de gracia de 2 meses y se comenzará a cobrar a partir del 01 de agosto. Para los otros conceptos se aplicará la tasa de interés establecida por la Resolución Creg 059 de 2020.
2. **Para los estratos 3 y 4** que no puedan realizar el pago de su factura de los meses de abril y/o mayo, se realizará el **diferido automático del consumo de gas y el cargo fijo de comercialización a 24 meses**. El pago diferido tendrá un periodo de gracia de 2 meses y se comenzará a cobrar a partir del 01 de agosto. Se aplicará la tasa de interés establecida por la Resolución Creg 059 de 2020.
3. **Para los estratos 5 y 6 y de uso comercial e industrial regulado, se ofrecerán alternativas de acuerdo con la política de la Compañía**. Para tal efecto, ponemos a su disposición nuestros canales telefónicos y virtuales: contact center 038-8664419 ó 018000 954141, email alcanos@alcanosp.com y nuestra oficina virtual alojada en nuestra página web www.alcanosp.com
4. Las medidas de alivio y facilidades de pago establecidas buscan contribuir a generar bienestar a nuestros usuarios. **Invitamos a nuestros clientes y/o usuarios a conservar la cultura de pago oportuno**, a través de los diferentes medios de pago establecidos, de manera que se continúe garantizando la oportuna prestación del servicio, con estándares de calidad, seguridad y continuidad.

Para tal efecto, **se continuará adelantando el proceso de toma de lecturas y 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

Revisiones Periódicas

5. **Suspensión en la realización de revisiones periódicas mientras dure el periodo de Aislamiento Preventivo Obligatorio**. En caso de presentarse fuga o existir defectos críticos que representen riesgo, el usuario tendrá la responsabilidad de reportarlo de manera inmediata a las líneas de Atención 018000-954141 ó 038-8664419 y las Líneas de Emergencias 164 ó 018000-918808.
6. Para aquellos usuarios a los cuales se les cumpla el término previsto para la realización de la revisión periódica en el marco del periodo de cuarentena, una vez finalice la misma, existirá un **término máximo de seis (6) meses para proceder a programar, revisar y certificar su instalación** interna de gas, la cual deberá hacerse llegar a Alcanos de Colombia S.A.E.S.P., so pena de que su servicio sea suspendido.

7. Para los usuarios que hayan sido suspendidos por concepto de vencimiento del plazo máximo de su Revisión Periódica durante los últimos 2 meses anteriores a la fecha de inicio del periodo de aislamiento preventivo obligatorio, podrán realizar **solicitud de reconexión** a las líneas de Atención 018000-954141 ó 038-8664419, siempre y cuando no existan defectos críticos.

Construcciones

8. De acuerdo con la normativa del Alto Gobierno, **se reactivará el proceso constructivo exclusivamente en los proyectos que el sector de la construcción reinicie** a partir del 27 de abril de 2020.
9. Para el caso de **redes, instalaciones internas y acometidas de carácter individual no se reiniciará sino hasta tanto finalice el periodo de Aislamiento Preventivo.**
10. En materia de construcciones **se han tomado todas las medidas requeridas para garantizar la protección** de nuestros usuarios y de nuestro personal, mientras dure el periodo de cuarentena.

Racionalización del servicio

Se reitera el **llamado a nuestros clientes y/o usuarios a realizar un consumo racional del gas natural** en todas las zonas en donde hacemos presencia.

Estas medidas durarán hasta cuando se levante el estado de excepción establecido por el Decreto 531 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, que se encuentran en el respaldo de la factura y pueden ser consultados en la página www.alcanosesp.com

Las medidas adoptadas responden a lo establecido en los Decretos 531 del 08 de abril de 2020 emitido por Presidencia de la República, el 517 del 04 de abril de 2020 expedido por el Ministerio de Minas y Energía, el 593 de 2020 del Ministerio del Interior y la Resolución CREG 059, CREG 048 y CREG 035 de 2020 como resultado de la emergencia generada por la pandemia del coronavirus COVID-19.

¡El cuidado de la vida es responsabilidad de todos!