

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, 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 y dar respuesta a la normatividad expedida por el Gobierno Nacional, Alcanos de Colombia se permite actualizar la información referente a las medidas de alivio que vienen siendo otorgadas:

Económicos

1. **Para estratos 1 y 2** que no puedan realizar el pago de su factura de los meses de abril, mayo y junio 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 septiembre. 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, mayo y junio, se realizará el **diferido automático del consumo de gas y el cargo fijo a 24 meses**. El pago diferido tendrá un periodo de gracia de 2 meses y se comenzará a cobrar a partir del 01 de septiembre. 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@alcanosesp.com, nuestra oficina virtual alojada en nuestra página web www.alcanosesp.com y nuestras oficinas presenciales de Servicio al Cliente.
4. **Para estratos del 1 al 4 sector regulado:** Para los usuarios que durante el mes de mayo y junio realicen el pago de sus cuotas de crédito vencidas (instalaciones, revisión periódica, financiaciones, servicios, entre otras) correspondiente a los meses de marzo, abril y mayo de 2020, la Compañía realizará una reducción del 100% de los intereses de financiación correspondiente para esos 3 periodos. Es importante aclarar que este alivio aplica para quienes entraron en mora durante el periodo de cuarentena. Para tal efecto, ponemos a su disposición nuestros canales de atención telefónicos 038-8664419 ó 018000 954141.
5. **Opción Tarifaria Transitoria**
Acogiendo las Resoluciones CREG 048 y 109 de 2020, **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.** implementará la opción Tarifaria Transitoria, la cual permite una menor tarifa para el pago del servicio de gas natural domiciliario comparado con la tarifa regular mensual. El valor del consumo asociado a la diferencia entre los dos valores se financiará de 12 a 60 meses para los estratos 1 y 2, y para los demás usuarios regulados los plazos que establezca la Compañía, estos montos acumulados tendrán aplicación de las tasas de interés que indican las Resoluciones CREG 048 de 2020 y CREG 109 de 2020.
 - Se aplicará de manera inmediata en el periodo de facturación donde el componente variable de prestación del servicio aumente con respecto al periodo anterior, por tanto, verán en su factura un menor valor a pagar por metro cúbico.
 - Se implementará de manera automática para estratos 1 y 2.
 - Para estratos 3 al 6, no residenciales, industriales del mercado regulado, comerciales y oficiales será opcional. En caso de estar interesado en acogerse podrá comunicarse con nuestro Contact Center al 038-8664419 o 018000 954141 o en nuestra página web www.alcanosesp.com. Así mismo, podrán en cualquier momento solicitar que no se le siga aplicando la opción tarifaria. Para lo cual, deberá informarlo y cancelar los saldos acumulados que presente a la fecha.

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.

Facturación

- De igual forma, **se continuará adelantando el proceso de toma de lecturas, la entrega de facturas físicas y digitales, así como la revisión a las desviaciones de consumo, de acuerdo con los parámetros establecidos.** Para la recepción de facturas digitales en su correo electrónico puede inscribirse en el siguiente link bit.ly/3dlaa9p
- 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/>
- Alcanos de Colombia se sumó a la campaña “Comparto tu Energía”, a través de la cual los usuarios estratos 4, 5 y 6, comercial e industrial que estén en capacidad de realizar un aporte para el pago del servicio de los usuarios más vulnerables, puedan hacerlo. Dichos recursos se aplicarán de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Minas y Energía.

Revisiones Periódicas

- 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.
- Para aquellos usuarios a los cuales se les cumplió 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.
- 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.

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.

Atención a través de Canales virtuales y Presenciales

- Para atender sus solicitudes, Alcanos de Colombia dispone de los siguientes **canales telefónicos, virtuales y presenciales**: Líneas de Contact Center 038-8664419 y 018000 954141, la oficina virtual <http://oficina.alcanosesp.com/login>, el email: alcanos@alcanosesp.com y nuestras oficinas presenciales de Servicio al Cliente.
- 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

¡El cuidado de la vida es responsabilidad de todos!