

Atención en oficinas presenciales de Servicio al Cliente

Apreciado Usuario: Nos permitimos informar que se reiniciará la atención presencial en las oficinas de Servicio al Cliente en los municipios de El Espinal, Melgar, El Guamo, Ibagué, Florencia, La Dorada, Popayán, Rionegro, Marinilla, Santuario y Guarne el **próximo lunes 08 de junio de 2020, en horario de** lunes a viernes, de 8:00 a 11:30 y de 1:00 p.m. a 3:30 p.m.

Carmen de Viboral realizará apertura el **martes 09 de junio de 2020** y se continuará con la atención en las oficinas presenciales de Villeta, Cajamarca y Fusagasugá.

Por aspectos relacionados con el otorgamiento de permisos municipales y aprobación de los protocolos de bioseguridad, la reapertura de las oficinas de Servicio al Cliente en los municipios de Pasto, Neiva, Garzón, Campoalegre, Rivera, La Plata, Timbío, Honda, Chaparral, Líbano, Girardot, Mariquita, Fresno, Guaduas y Puerto Boyacá se realizará a partir **del martes 16 de junio de 2020.**

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 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.

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!