

Alcanos de Colombia amplía temporalmente modificación en los porcentajes de las desviaciones significativas

En virtud del Decreto 878 de 2020, expedido por el Ministerio del Interior, por el cual “se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público”, así como la Circular Externa 2020100000204 expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la cual en el literal 4.3 establece que los Prestadores de los Servicios Públicos de Energía y Gas Combustible, de manera responsable y sin que ello conlleve perjuicios a sus usuarios, pueden “cambiar los porcentajes establecidos para la determinación de las desviaciones significativas conforme a lo previsto en el artículo 128 de la Ley 142 de 1994”, ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. informa a sus usuarios que se amplía **de manera temporal hasta el 15 de julio de 2020** el TÍTULO I. DEFINICIONES Y CRITERIOS. CAPÍTULO I DEFINICIONES DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE ALCANOS DE COLOMBIA S.A. ESP., en la forma en que se expresa a continuación:

“DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DE CONSUMO: Es el aumento o reducción del consumo en un período de facturación en comparación con el consumo promedio de los últimos seis (6) períodos de facturación, si es mensual.

De manera temporal, se modifican los porcentajes establecidos para determinar las Desviaciones Significativas, los cuales regirán hasta el 15 de julio de 2020, conforme a los siguientes rangos de consumo:

Categoría Usuario	Rango de Consumo Promedio m3	% Crítica oficina y campo positiva	% Crítica oficina y campo consumo bajo	Categoría Usuario	Rango de Consumo Promedio m3	% Crítica oficina y campo positiva	% Crítica oficina y campo consumo bajo
RESIDENCIAL	0-9.99	>45	<=0.01 m3	COMERCIAL Y OFICIAL	< 1	> 100 M3	-1%
	10-15.99	300%			1-30.99	250%	-101%
	16-30.99	290%	31-100.99		150%	-100%	
	31-80.99	250%	101-500.99		85%	-60%	
	81-150.99	200%	501-800.99		85%	-70%	
	151 en adelante	150%	801-2000.99		85%	-45%	
			2001 En adelante	85%	-40%		
			INDUSTRIAL	< 1	> 100 M3	-1%	
				>1	50%	-50%	

Como Compañía hemos dispuesto para nuestros usuarios los siguientes canales telefónicos y virtuales: contact center 018000-954141 ó 038-8664419, en horario de Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y Sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m., el email alcanos@alcanosesp.com, la oficina virtual alojada en nuestra página web www.alcanosesp.com y las oficinas presenciales de Servicio al Cliente.

Invitamos a nuestros usuarios a conservar la cultura de pago oportuno, a través de los diferentes medios de pago establecidos. Recuerda, con el pago de tu factura, contribuyes a garantizar la continuidad del servicio a los sectores más vulnerables. Para tal efecto, informamos que se continúa adelantando el proceso de toma de lecturas, la entrega de facturas físicas y digitales, así como la verificación de desviaciones significativas. Para la recepción de facturas digitales en su correo electrónico puede inscribirse en el siguiente link bit.ly/3dlaa9p

¡El cuidado de la vida es responsabilidad de todos!