



COMUNICACIÓN EXTERNA

ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. SE PERMITE COMUNICAR:

Que considerando el estado de Emergencia Sanitaria declarada por medio de la Resolución No. 385 del 2020 por el Ministerio de Salud y Protección Social para todo el territorio nacional con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta el país por causa del coronavirus COVID-19, la declaración de estado de emergencia económica, social y ecológica mediante el Decreto 417 del 2020 por el término de 30 días calendario y el Decreto 531 de 2020 “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”, con el fin de establecer medidas preventivas que contribuyan a disminuir el riesgo de contagio.

Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. tomó la decisión de cerrar la atención en las oficinas de Servicio al Cliente, habilitando como canales oficiales de comunicación e información las líneas telefónicas 018000-954141, el número fijo 038-8664419, la oficina virtual en el portal www.alcanosesp.com y el correo corporativo alcanos@alcanosesp.com

Que mediante circular externa 20201000000124 del 27 de marzo de 2020, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios permitió a las Prestadoras en el marco del estado de emergencia sanitaria, económica, social y ecológica suspender los términos que adelanten en virtud de sus funciones administrativas, salvo aquellas peticiones, quejas y reclamos que versen sobre la protección de derechos fundamentales.

Que actualmente y con base en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 esta Prestadora se encuentra tramitando peticiones, quejas, reclamos y recursos que se encuentran pendientes de respuesta, en los que se deben practicar pruebas, así como adelantando investigaciones y procesos administrativos.

Que con fundamento en todo lo anterior, ALCANOS DE COLOMBIA S.A. ESP,

DECIDE:

1. Suspender los términos de las actuaciones administrativas que se adelanten ante esta Prestadora a partir del 03 de abril y hasta el 27 de abril del 2020, salvo las peticiones, quejas y reclamos que versen sobre la protección de derechos fundamentales, los cuales serán atendidos en los términos legales con base en los criterios de proporcionalidad y razonabilidad. Este plazo se prorrogará automáticamente en caso de que la autoridad competente extienda el período de aislamiento preventivo obligatorio.



COMUNICACIÓN EXTERNA

Para este propósito, las solicitudes deberán ser presentadas a través de la oficina virtual en el portal web www.alcanosesp.com, al correo electrónico alcanos@alcanosesp.com o podrán comunicarse a las líneas 038-8664419 ó 018000954141. No se recibirá, ni se entregará correspondencia por medios físicos y con la sola radicación de la solicitud a través de cualquiera de los canales autorizados, se entenderá que se ha dado la autorización para ser notificado por este medio.

2. Mientras permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Por tanto, en todo trámite o procedimiento que se inicie será obligatorio que el peticionario indique la dirección electrónica en que recibirá las notificaciones.

La presente decisión rige a partir de la fecha de su publicación.

MARIO FERNANDO RODRÍGUEZ PINEDA
Director Comercial
Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.

Revisó. Alejandra María Baquero, Directora Jurídica
Proyectó. María Alejandra Anaconda Sánchez, Coordinadora PQR