

Alcanos de Colombia se acoge a la ampliación de la Cuarentena Nacional por Coronavirus

Alcanos de Colombia se permite informar a sus usuarios y comunidad en general que se acoge a lo dispuesto en el Decreto 531 del 08 de abril de 2020, expedido por el Ministerio del Interior, el cual imparte instrucciones en virtud de la emergencia generada por la pandemia del coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público, entre ellas la ampliación de la medida de aislamiento preventivo obligatorio en todo el territorio nacional hasta el 27 de abril de 2020, motivo por el cual determina:

- Ampliación en la suspensión temporal de atención en todas las oficinas de servicio al cliente hasta el 27 de abril de 2020.
- Contar en sus instalaciones con el personal mínimo que se requiera para su funcionamiento, estableciendo la continuidad en las medidas de trabajo remoto para personas que hacen parte del grupo especial con mayor riesgo de contraer el virus, en particular mujeres embarazadas, adultos mayores de 60 años, quienes padecen enfermedades médicas subyacentes como hipertensión arterial, problemas cardíacos o diabetes, así como el personal imprescindible para continuar con la operación del servicio que no se requiera de manera presencial.
- Continuar con el desempeño de sus funciones de manera presencial, el personal competente y necesario para garantizar la adecuada y oportuna prestación del servicio.
- En cuanto a facturación, reiniciar el proceso de toma de lectura real a usuarios comerciales.
- 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 ordenado por el Gobierno Nacional.

Invitamos a nuestros clientes y/o usuarios a conservar la cultura de pago oportuno, y cumplir con sus obligaciones teniendo en cuenta la fecha prevista en su factura, a través de los diferentes medios de pago establecidos. Para tal efecto, se continuará adelantando 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

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 y que se encuentran en el respaldo de la factura.

Estas medidas durarán hasta cuando se levante el estado de excepción que establece el Decreto 531 de 2020, expedido por el Ministerio del Interior.

¡El cuidado de la vida es responsabilidad de todos!