

## Alcanos de Colombia amplía medidas ante incremento de casos de Coronavirus en el país

En atención a los lineamientos del Gobierno Nacional, de las autoridades locales y ante la confirmación por parte del Ministerio de Salud de nuevos casos de Coronavirus en Colombia, siendo en la actualidad 54 las personas afectadas en las ciudades de Bogotá, Medellín, Rionegro, Cali, Buga, Palmira, Cartagena, Neiva, Cúcuta, Manizales, Dosquebradas y Facatativá, Alcanos de Colombia informa a sus usuarios que con el fin de reducir la posibilidad de contagio y generar acciones de prevención frente a trabajadores, contratistas, proveedores, usuarios del servicio público y la sociedad en general determinó:

### Suspensiones

- La generación y programación de actividades de suspensión a usuarios que se encuentren en mora en el pago de su factura quedará aplazada a partir del 17 de marzo y hasta el próximo 27 de marzo de 2020. Lo anterior solo aplica para usuarios en mora en el pago del servicio y no se extiende a otras actividades tales como revisiones periódicas, existencia de defectos críticos o aquellas que se programen por dictámenes regulatorios y que puedan poner en peligro la seguridad de nuestros usuarios.

### Suspensión temporal de la atención en oficinas de Neiva, Villeta y Rionegro

- A partir de la fecha y hasta el próximo 27 de marzo se suspende la atención presencial en las oficinas de servicio al cliente de Neiva, Huila; Villeta, Cundinamarca y Rionegro, Antioquia.

### 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 y la oficina virtual <http://oficina.alcanosesp.com/login>
- 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.

### Otras acciones

- Personas que hacen parte del grupo especial con mayor riesgo de contraer el virus, en particular mujeres embarazadas, adultos mayores de 60 años, y que padecen enfermedades médicas subyacentes comprobables como hipertensión arterial, problemas cardíacos o diabetes, deberán adelantar sus labores mediante la modalidad de trabajo remoto.
- Eliminar temporalmente reuniones presenciales de más de 3 personas, y solo se realizarán cuando sean totalmente indispensables y necesarias para operar el negocio de forma efectiva.
- Suspensión del ingreso de visitantes a las oficinas administrativas y a las instalaciones operativas de todos los Centros Operativos, salvo casos estrictamente necesarios.
- Cancelar todos los viajes y desplazamientos nacionales excepto los que sean estrictamente necesarios para garantizar la continuidad de la operación.
- Recordamos a nuestros usuarios y trabajadores la importancia de promover y poner en práctica con responsabilidad las medidas de autocuidado.

**Por Ti....Por Todos.... ¡El cuidado de la vida es responsabilidad de todos!**