

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

Alcanos de Colombia S.A. ESP, se permite comunicar a sus usuarios y al público en general, que debido a la situación de emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social para todo el territorio nacional con ocasión de la propagación del COVID-19, y con el propósito de establecer medidas preventivas que contribuyan a disminuir el riesgo de contagio, restringe la atención presencial en sus oficinas ubicadas en Neiva, Huila; Villeta, Cundinamarca y Rionegro, Antioquia.

Con el fin de garantizar la atención a sus usuarios, Alcanos de Colombia ha dispuesto a través de sus líneas de atención virtual y telefónica: Líneas de Contact Center 038-8664419 y 018000 954141 y la oficina virtual <http://oficina.alcanosesp.com/login>, la atención a peticiones, quejas y reclamos relacionadas con la prestación del servicio público domiciliario de gas combustible, a las cuales se dará trámite y notificación con arreglo a lo dispuesto en la Ley y en la regulación aplicables.

Para pagos y transferencias el portal de pagos alojado en la página web de Alcanos de Colombia <https://portalgastos.alcanosesp.com/> y los canales tradicionales y electrónicos autorizados para tal efecto.

Lo anterior, con el propósito de garantizar niveles de aislamiento adecuados para los usuarios y el personal de atención presencial de la Compañía.

Con el mismo propósito se ha implementado de manera transitoria la modalidad de trabajo remoto para personal en condiciones de salud más vulnerables y personal administrativo, ajustando la implementación de las herramientas tecnológicas que durante este periodo garanticen la adecuada prestación del servicio público.

Les recordamos que para la atención y el reporte de emergencias podrán comunicarse de manera gratuita a las líneas de Emergencias 164 (fijo o celular) o al 018000 918808 (línea fija), las 24 horas del día.

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.

Otras acciones

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.

Estas medidas, estarán vigentes a partir del 17 de marzo de 2020 y hasta el 27 de marzo 2020, o hasta que la situación sanitaria amerite nuevos pronunciamientos de la Empresa. Los invitamos a mantenerse en sus hogares y a hacer uso de los canales virtuales que han sido implementados para cuidar su salud y la de todos los habitantes del país, el esfuerzo es conjunto.

Recordamos a nuestros usuarios y trabajadores la importancia de promover y poner en práctica con responsabilidad las medidas de autocuidado.

¡En manos de todos está la prevención y el cuidado de la vida!