

Boletín Informativo



Neiva, 22 de agosto de 2024

Alcanos de Colombia adelanta recaudo de saldos pendientes por la Resolución 048

En la actualidad, Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. realiza el recaudo de saldos pendientes a usuarios de los estratos 1 y 2 del servicio de gas natural, los cuales se han visto evidenciados en la factura del servicio.

Esto como resultado de la aplicación de la opción tarifaria, dispuesta durante la pandemia del COVID-19, por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) en la Resolución 048 de 2020, la cual fue de obligatorio cumplimiento.

Esta medida estableció el congelamiento de la tarifa por 4 meses, para los usuarios de estratos 1 y 2 respecto a la tarifa normal, valores que continuaron acumulándose como consecuencia de la variación en las tarifas hasta diciembre de 2023, lo que generó saldos pendientes por recaudar.

Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. adelanta el proceso de recaudo de esos saldos, motivo por el cual los usuarios estratos 1 y 2 han notado un incremento en el valor de su factura.

Una vez finalizado el recaudo de dichos saldos, el valor de la factura volverá a su comportamiento normal. Se espera que a octubre de este 2024 esté finalizado el proceso. Sin embargo, dependiendo del saldo, puede que para algunos usuarios se pueda extender un poco más el recaudo de esos saldos.

Es importante tener en cuenta que cada caso se debe analizar de manera independiente, ya que los saldos no son los mismos para cada usuario.

Nuestros usuarios de los estratos 1 y 2 que tengan dudas sobre los saldos que tienen aún pendientes, pueden comunicarse con las líneas de atención de nuestro contact center 601-5806041 ó 018000 954141, o acercarse a la oficina de servicio al cliente más cercana, en donde nuestro personal los apoyará en el proceso.

Agradecemos la confianza y comprensión de nuestros usuarios en este proceso, ya que la recuperación de esos saldos pendientes permitirá a Alcanos de Colombia continuar realizando inversiones para el bienestar de las distintas comunidades en las que hacemos presencia.



Judith Marina Polo Quesada
Profesional en Comunicación | Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.
Carrera 9 n 7-25 | Neiva | Tel. (-)
profesional.comunicaciones@alcanosp.com | www.alcanosp.com

Vigilado Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Líneas de Emergencias 164 / 01 8000 91 88 08