

Usuarios de Alcanos denuncian desmesurados cobros en la factura de gas domiciliario en el Tolima

La empresa aplicó la misma fórmula de Celsia: promediar las tarifas en vista de que sus operarios no salieron a realizar mediciones para protegerse del COVID-19. Los reajustes se reflejarán en la próxima factura.



Foto: Tomada de Internet

Los habitantes del departamento del Tolima **enfrentan una nueva batalla en contra de las empresas de servicios públicos domiciliarios.**

Esta vez, la entidad que está en el ojo del huracán es Alcanos de Colombia, **quien ha sido cuestionada por cientos de usuarios a través de redes sociales por las desmesuradas alzas en el servicio de gas domiciliario.**

Alfredo Gómez, habitante del conjunto residencial Montes Gran Reserva, ubicado en el sector del Poblado en Ibagué, es uno de los más afectados.

A este ibaguereño le llegó la factura de marzo por \$13.070, sin embargo, el recibo de abril se disparó desmedidamente por un valor de \$115.110, es decir, nueve veces más costoso en comparación al mes pasado.

“Es un abuso que Alcanos haya incrementado excesivamente el cobro de mi factura. En mi apartamento solo vivo con mi esposa y mi hijo pequeño, no es justo que se me haya subido el consumo todo eso. Es lamentable que esta empresa haga esto en plena crisis económica”, manifestó Gómez.

Factura No. 108593115
TOTAL A PAGAR: \$13,070
 Fecha de Expedición: 27-MAR-2020
 Fecha de Suspensión: 14-ABR-2020
 Período Facturado: FEB-2020-25-MAR-2020
 Último Pago: 11-MAR-2020

Factura No. 109516546
TOTAL A PAGAR: \$115,110
 Fecha de Expedición: 28-ABR-2020
 Fecha de Suspensión: INMEDIATO
 Período Facturado: 25-MAR-2020-24-ABR-2020
 Último Pago: 11-MAR-2020

DATOS DEL SUScriptor:
 EL POMAR CONSTRUCCION ES SAS
 CL 97 # 21 SUR - 73 AP 1414 MONTES GRANCLASE de Uso: DOM
 POBLADO
 IBAGUE

DATOS DE MEDICION:
 Consumo MES: 2.66
 Causa Cobro: Consumo Prom.
 Lectura Anterior: 42
 Lectura Actual: 45
 Consumo M3: 3.00

CONSUMOS:
 Tarifas de Consumo por Rango
 Rango: 0 - 20
 Cons. m³: 2.66
 Vt. m³: \$2,595.42
 Vt. Parcial: \$6,903.82

DESCRIPCION DEL COBRO:
 CONCEPTO VALOR
 Cargo fijo \$3,985.69
 Consumo \$6,903.82
 Contribucion \$2,177.90
 Ajuste decena \$2.59

CONSUMOS ANTERIORES M3:
 MAR: 2.66
 ABR: 3.00

SUB-TOTAL: \$114,838
INTERES POR MORA: \$271.98
TOTAL A PAGAR: \$115,110

Leidy Trujillo tiene un apartamento en los Multifamiliares del Jordán y lo tiene desocupado hace varios meses. Aunque el inmueble está vacío y no ha registrado consumo, la factura le llegó por \$30.000.

“El apartamento no tiene inquilinos y **se subió más que cuando alguien está habitándolo**. Es un descaro que en vez de darnos alivios nos perjudiquen de esa manera”, expresó la usuaria.

Yurany Gómez, residente del barrio Los Rosales, pasó de pagar **\$8.850 en marzo a \$26.020 en abril**, es decir, **la tarifa se incrementó un 300 %**.

"No voy a pagar ese incremento, ya puse la queja pero **no me han resuelto nada**. Estoy esperando que me reajusten eso porque es un abuso contra nosotros en medio de esta situación tan difícil para todos", escribió la mujer.

The image displays two utility bills from Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. for Carlos Javier Ramirez, located at CR 21 60C-26, Los Rosales, IBAGUE. The bills are for the months of March and April 2020, showing a sharp increase in gas consumption and payment.

Factura No. 109164928 (April 2020):

- TOTAL A PAGAR:** \$26,020
- Consumo Mes:** 17.76
- Facturado:** 05-MAY-2020
- Período Facturado:** 04-MAR-2020-14-ABR-2020
- Valor:** \$51,994.71

Factura No. 108248357 (March 2020):

- TOTAL A PAGAR:** \$8,850
- Consumo Mes:** 6.22
- Facturado:** 03-ABR-2020
- Período Facturado:** 02-FEB-2020-13-MAR-2020
- Valor:** \$17,054.70

The bills also show a significant increase in gas consumption from 6.22 in March to 17.76 in April, and a corresponding increase in the total amount to be paid from \$8,850 to \$26,020.

Alcanos hizo lo mismo que Celsia: promedió tarifas

A raíz de la avalancha de quejas, **EL OLFATO** se comunicó con la empresa de gas con el fin de obtener explicaciones.

A través de un comunicado, Alcanos de Colombia dijo que **recurrió a la fórmula de promediar los últimos seis consumos** -estrategia que también adoptó la empresa de energía Celsia- **para fijar la tarifa del mes de abril, en vista de que sus operarios no salieron a realizar mediciones** para protegerse de un posible contagio de COVID-19.

“Con el propósito de prevenir situaciones que desencadenaran la propagación y el contagio del COVID-19 para nuestros usuarios y el personal de toma de lectura de medidores, la empresa en el marco del proceso de aislamiento preventivo obligatorio **decidió suspender la toma de lectura real y realizar facturación por promedio**, de acuerdo con lo contenido en el Art. 146 de la Ley 142 de 1994”, indicó la comunicación.

Asimismo, explicaron que las tomas de lectura real se reactivaron a partir de la última semana de abril, sin embargo, aclararon que en algunos municipios del Tolima no han podido adelantar esta labor debido a que todavía no está permitido el ingreso de operarios a conjuntos residenciales.

“Existen algunos municipios en donde no se ha permitido la toma de lectura real en condominios, zonas veredales como por ejemplo Honda (Tolima), **en donde por directriz de la Administración Municipal no le permite el ingreso a nuestro personal**”, mencionó la empresa.

¿Se reajustarán las tarifas?

Con relación al reajuste de tarifas, Alcanos recalcó que **la diferencia en los consumos (superior o inferior) se verá reflejada en la próxima factura**. En el caso de los usuarios que hayan pagado demás, **ese saldo aparecerá a su favor**.

“Esto significa que: si el consumo bajó en relación con los meses anteriores y la lectura promediada es mayor a la real, verá reflejado el saldo a su favor en la siguiente factura. **Si por el contrario, el consumo subió en relación con los meses anteriores y la lectura promediada es menor a la real, se verá reflejado en el siguiente consumo facturado**”, subrayó la comunicación.

¿Por qué hubo alzas?

Frente a las polémicas alzas, la empresa advirtió que **se deben al incremento de consumo de muchos hogares, el cual ha sobrepasado un 50 % porque** la mayoría de familias no han podido salir de sus vivienda a raíz de la cuarentena. Adicionalmente, **revelaron que el alza del dólar también influyó.**

“El valor se ha visto impactado como resultado del incremento en el precio del dólar. **Esto en razón a que el gas y el transporte de gas de este se paga a productores y transportadores en dólares.** Los beneficios y acuerdos con la cadena aplican para el consumo de abril y mayo”, concluyó Alcanos.

Las personas que quieran elevar una queja por las elevadas tarifas, lo pueden hacer a través de los siguientes canales: Oficina Virtual en la página web **www.alcanosesp.com**, el email **alcanos@alcanosesp.com** o a través de las **líneas de atención [01 8000 954 141](tel:018000954141) ó [038-8664419](tel:038-8664419)**, en horario de lunes a viernes de 7:00 de la mañana a 7:00 de la noche y sábados de 8:00 de la mañana a 2:00 de la tarde.