



Radicado de respuesta: 11863152
Neiva, 22 de febrero de 2024

Señor(a)
Anny Yolanda Parra Arciniegas
annyolanda@hotmail.com
j01prmpalcimitarra@cendoj.ramajudicial.gov.co
Puerto Boyacá, Boyacá

Asunto: Respuesta a petición recibida el día 03 de febrero de 2024, Radicado interno No. 10004888, código de usuario 78862. Radicado de oficio No. 2016 0004.

Cordial saludo.

En atención de la solicitud del asunto, donde solicita el estado de cuenta del código 78862 del predio ubicado en la CI 16 2 - 05 barrio El Caracolí del municipio de Puerto Boyacá departamento de Boyacá, nos permitimos informar lo siguiente:

Una vez verificado nuestro sistema de información comercial, se evidencia que el código en mención presenta una deuda de saldo de factura por valor de \$ 226.910,00, atraso 65, saldo de crédito por valor de \$ 103.931,08 e intereses por valor de \$ 1.304.671,15.

En virtud de lo anterior, nos permitimos adjuntar al presente el estado de cuenta del código 78862 para los fines pertinentes. Es preciso informar, que teniendo en cuenta que el código en mención presenta atraso 65, no es posible generar factura. Se aclara que una vez el usuario desee realizar el pago de la deuda, deberá acercarse a la oficina de servicio al cliente y solicitar un cupón de pago.

De esta manera damos respuesta a su solicitud.

Para cualquier inquietud adicional, lo atenderemos a través de los siguientes canales: Para atención personalizada en cualquiera de nuestras Oficinas de Servicio al Cliente a nivel nacional O por la Oficina Virtual en la página web www.alcanosesp.com o a través Contact Center líneas de atención 018000954141 desde teléfono fijo o 601-5806041 desde celular, en horario de Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y Sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m., para emergencias a las líneas 018000918808 o 164 todos los días 24 horas.





Contra la presente decisión no proceden los recursos de reposición y apelación en virtud de lo consagrado en el artículo 60, de la resolución N° 108 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

Atentamente,

Yerly Vanessa Gonzalez Castro
Analista PQR
Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.

Proyectó: Yerly Vanessa Gonzalez Castro - Analista PQR

NEIVA, HUILA, COLOMBIA CRA 9 N° 7- 25 | LÍNEA GRATUITA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS 018000918808 Y LÍNEA 164
www.alcanosp.com NIT: 891.101.577-4 | LÍNEA GRATUITA ATENCIÓN AL USUARIO 601-5806041 - 018000954141



CO16/7287



CO22/00000039



CO22/00000039



CO21/800000346