

CONTENIDO PATROCINADO

10 tips de servicio de energía para tener en cuenta en la contingencia

Es importante saber sobre los alivios y beneficios que se reflejarán en las facturas.

-  Compartir
-  Guardar
-  Reportar
-  Portada



Foto: _____

RELACIONADOS: [PUBLIREPORTAJE](#)

Por: [CONTENIDO PATROCINADO](#) | 30 de julio 2020, 09:32 a.m.

La pandemia ha dado lugar a algunos cambios relacionados con el servicio de energía, lo cual ha hecho que los clientes de Celsia tengan muchas preguntas. Con estos 10 tips, usted podrá resolver sus inquietudes al respecto y mantenerse informado de todas las novedades.

Temas relacionados

[PUBLIREPORTAJE](#) JUL 29

Radio y TV, aliados de la educación en el Atlántico

[PUBLIREPORTAJE](#) JUL 29

Atención sanitaria no debe depender de la nacionalidad o de migración

[PUBLIREPORTAJE](#) JUL 28

La Tecnología, el mejor socio para adaptarse a la nueva realidad

1. Las facturas diferidas se empezarán a cobrar en agosto

En abril, mayo, junio y julio hubo alivios para quienes no tenían la posibilidad de pagar su consumo de energía. A ellos, se les difirió automáticamente dicho valor de acuerdo con su estrato y en agosto verán la primera cuota reflejada en la factura, sumada a los demás cobros del mes. Para los clientes de los estratos 1 y 2 se les difirió automáticamente a 36 meses con una tasa de interés del 0% y para los clientes de los estratos 3 y 4 a 24 meses con una tasa de interés equivalente al IPC. Los sectores comerciales e industriales y los estratos 5 y 6 no fueron beneficiados por los decretos

del Gobierno, pero Celsia puso a su disposición acuerdos de pago con plazos hasta de 24 meses y con tasas de interés muy bajas.

2. Alivios por un mes más

Los alivios que estaban en marcha para los estratos 1, 2, 3 y 4 han sido prolongados por el Gobierno Nacional hasta el próximo 3 de agosto y la primera cuota se le verá reflejada en la factura de agosto.

Compartimos a continuación un ejemplo para mayor comprensión sobre cómo se aplicará el diferimiento en la factura de agosto para un cliente de estrato 1 y 2, que corresponde a casi el 80% de los clientes beneficiados con estos alivios:

3. Tarifa congelada hasta julio

Esto significa que el precio de los kilovatios consumidos en abril, mayo, junio y julio no subió, fue la misma; sin embargo, el valor a pagar de cada cliente depende de su consumo razón por la cual se recomienda, ser muy eficiente en el uso de la energía.

4. La importancia de cuidar el consumo

Al estar en nuestros hogares más tiempo, consumimos más energía. Celsia ha identificado muchos casos que justifican el crecimiento del valor a pagar. Por ejemplo, en ocasiones los clientes superaron el "consumo de subsistencia", el cual se beneficia con un subsidio con el que cuentan los estratos 1, 2 y 3 por disposición del Gobierno desde el 2007, cuyo límite es de 130 kilovatios por mes en los municipios más fríos, y de 173 en los más cálidos. Para cubrir este subsidio a los clientes de estratos más bajos, estratos 5 y 6 pagan una contribución que corresponde el 20% del valor a pagar por el concepto de energía. Para el caso del estrato 1 el subsidio cubre hasta el 60%; para el estrato 2 hasta el 50%; y para el 3, hasta el 15%. Sin embargo, las familias están superando este consumo de subsistencia y, cuando esto sucede, no se aplica el subsidio. Esto explica los aumentos en la factura; no es que el precio del kilovatio haya subido, pues, como ya se explicó, este se encuentra congelado, sino que lo que consuman por encima de 130 o 173 kilovatios lo pagan a tarifa plena. Lo que sucede es que se está consumiendo más energía debido a que la cuarentena nos obliga a pasar más tiempo en casa. Por ello, es importante ahorrar energía para no exceder el límite

y no tener que pagar facturas con valores muy superiores.

Así mismo, cabe resaltar que [Celsia está gestionando los subsidios para el estrato 3 en el Tolima](#) ante el Gobierno Nacional para el 2021.

5. La factura de Celsia no es solo de energía

En este documento se recaudan otros servicios como aseo, alumbrado público, financiaciones en caso de que se haya comprado algún producto, cobros de tarjetas de crédito, seguros, etcétera. Además, en otros conceptos pueden quedar saldos de facturas anteriores, por lo que es muy importante verificar con lupa cada cobro, pues no todos son determinados por Celsia.

6. Diferentes canales virtuales para atender todas sus inquietudes

El mundo vive una nueva realidad que exige que nos cuidemos y cumplamos con protocolos de bioseguridad como el distanciamiento social o aforos para dejar entrar a un supermercado, banco u oficina de servicio al cliente, por eso Celsia que ya contaba con una amplia plataforma para atender de manera virtual las inquietudes de sus clientes, las ha reforzado con personal para tener una mayor capacidad y para cuidar a sus clientes. Es así como desde teléfono fijo o celular, usted se puede comunicar 24/7 a la línea gratuita 01 8000 112 115. Así mismo, puede acudir a la app Celsia o Celsia Tolima; a LuzI.A., el chatbot de celsia.com; o al correo electrónico servicioalcliente@celsia.com. Por si fuera poco, Celsia también brinda la posibilidad de hacer una videollamada con un asesor que atenderá sus dudas y solicitudes a través de la página web.

7. Gestionar una solicitud es muy fácil con Celsia

Para hacer una solicitud o presentar una reclamación en los canales mencionados, es necesario que los clientes proporcionen su NIC o código de cuenta (es el número que aparece en la factura en la esquina superior derecha); el nombre de la persona que radica la solicitud; el motivo de la solicitud; la descripción del caso; un teléfono y un correo electrónico. Tenga en cuenta que, aunque la Superintendencia de Servicios Públicos amplió el plazo de respuesta de las solicitudes a 30 días hábiles mientras dura la contingencia, Celsia está resolviendo las solicitudes en un promedio de 15 días,

tiempo que ya ha ido normalizándose y siendo más oportunas las respuestas.

8. Importancia de los cortes programados y del mantenimiento en las redes de energía

Celsia, durante la contingencia, continúa trabajando para brindar un servicio óptimo a sus clientes, manteniendo la calidad y continuidad, y evitando fallas en el suministro. Por ello no paró y se siguen haciendo mantenimientos preventivos y correctivos de las redes con todas las medidas de bioseguridad para preservar la salud del personal operativo. Es necesario tener en cuenta, por tanto, que los cortes programados son importantes y que su duración depende de la complejidad de las obras a realizar. No hacerlos puede conllevar fallas que afecten a muchos clientes y que repararlas tome mucho más tiempo que la suspensión del servicio realizada durante el mantenimiento.

9. Las suspensiones del servicio por mora siguen detenidas

Es preciso aclarar también que los cortes programados no tienen que ver con la suspensión del servicio. De hecho, desde el 17 de marzo, Celsia ha detenido las suspensiones. Además, reconectó a clientes que estaban suspendidos para que contaran con el servicio durante la pandemia: 2.832 en el Valle y 2.248 en el Tolima, a quienes tampoco se les cobrará la reconexión.

10. No se factura por promedio

Solo durante unos días, al inicio de la contingencia, las facturas se generaron promediando el consumo de los últimos seis meses, lo cual está permitido por la regulación para casos extraordinarios. Sin embargo, en abril se reactivó el proceso de lectura de los medidores con el propósito de seguir entregándoles a los clientes la factura con el consumo real, y en esta factura se ajustaron los valores para las personas que fueron promediadas. El personal de las empresas de servicios públicos tiene permiso para trabajar fuera de casa en la cuarentena decretada por el Gobierno Nacional cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad.

Para mayor información, consulte los siguientes enlaces de Celsia: [Clientes del Valle del Cauca](#). • [Clientes del Tolima](#).