

Sucesos

CELSIA RESPONDIÓ ANTE QUEJAS POR AUMENTO EN LOS RECIBOS



Luego de varias quejas de usuarios por los aumentos en el valor de los recibos de energía eléctrica, Celsia respondió que debió promediar los cobros ante la imposibilidad de realizar la mediciones. Informó que se implementarán pagos diferidos.

La cuarentena decretada por el Gobierno nacional para evitar la propagación del Covid-19 no solo cambió las actividades diarias de las personas, sino que también provocó una disminución drástica de las actividades industriales y comerciales, lo cual terminó por bajar la demanda de energía eléctrica en el país.

Incluso, a mediados de abril esta se había reducido un 15% en términos generales.

Con ese panorama, decenas de ibaguereños se han quejado por redes sociales por el incremento en el cobro del servicio de la energía eléctrica pese al cierre de establecimientos y por consiguiente un menor consumo.

Algunos casos de alzas

“En enero el recibo nos había llegado por 200 mil, en febrero llegó por 220 mil y ahora, que nos cobran de una vez marzo y abril, ya llegó por un millón 200. Es decir, de 200 mil pasó a 600 mil cada mes, y eso que ha estado completamente cerrado el gimnasio”, aseguró Mauricio Otálora, propietario del gimnasio Thedox. “Yo solamente he ido al gimnasio para hacer aseo y evitar que se llene de polvo. Solo se prende un equipo de sonido. Es increíble que en lugar de bajar, o al menos mantenerse estable, haya subido tanto. Pasar de 200 mil a 600 mil es absurdo”, agregó.

“No hemos podido hacer el reclamo porque todas las oficinas están cerradas. Estamos a la espera que la otra semana supuestamente ya se puede salir. Yo me estoy asesorando y vamos a realizar un derecho de petición y si nos toca poner una tutela la ponemos porque yo, realmente, no pienso pagar eso”, finalizó Mauricio Otálora.

Por su parte, Nicolás Castro, propietario del negocio Sitio Creativo, asegura que el aumento que vio en su recibo no es tan alto, sin embargo, le extraña que, pese que bajó los tacos hace más de un mes, el valor siga aumentando.

“A nosotros el monto nos subió unos 6 mil pesos, que no es mucho, pero lo que marca la irregularidad es que no se ha prendido ni un solo bombillo. Nosotros bajamos los tacos para evitar cortos e incendios”, dijo.

Nicolás dice que es entendible que, para cuidar la salud de los empleados, no fueran enviados a realizar los registros contador por contador. Sin embargo, no está de acuerdo con el cobro por promedio que se ha venido realizando.

“Deberían decir: se va a cobrar un promedio, que no debería ser más alto de lo que ya es, y una vez se vuelva a la normalidad se volverá a hacer la lectura y ese monto que se pagó de más se nos devolverá de alguna manera”, finalizó.

La respuesta de Celsia

La empresa informó que desde el pasado 28 de marzo se había dejado de leer los contadores para proteger la salud de los trabajadores de la empresa de energía. Por ese motivo, el cobro de las facturas se debió realizar calculando el promedio de consumo de los últimos seis meses.

Celsia informó que desde el 13 de abril se retomó la lectura de los medidores con la intención de cobrar el consumo justo.

“Ahora que se vuelvan a leer los medidores de aquellos clientes a los que no se les hizo dicha lectura se cruzará la información real con la generada a través del promedio de los consumos y en aquellos casos donde se presentó un menor o mayor consumo al facturado se harán los ajustes necesarios en la siguiente factura”, informó la empresa.

“Queremos que la gente esté tranquila, no se va a suspender el servicio. Y si desean ver ya el ajuste, pueden enviar la foto del medidor y por correo les enviamos la factura ajustada”, afirmaron desde la oficina de prensa.

Sobre el aumento en algunas facturas la empresa señaló que cada cliente puede revisar si su consumo ha subido o incrementado en el diagrama de barras de su factura.

“En este punto vale la pena mencionar que, debido a la contingencia del Covid-19, los clientes están teniendo un mayor consumo de energía en sus hogares, pues están todos los habitantes durante todo el día haciendo uso de los electrodomésticos y otros dispositivos de trabajo, educación y entretenimiento”, finalizó la empresa.

No habrá cortes

La Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía Eléctrica (Asocodis) anunció que sus empresas asociadas, entre las que se encuentra Celsia, no realizarán suspensiones del servicio a los usuarios más vulnerables de los estratos 1, 2 y 3 durante el desarrollo del Aislamiento Preventivo Obligatorio.

Pagos diferidos

Sobre la posibilidad de que los recibos públicos puedan ser diferidos en 36 cuotas para estratos 1 y 2, Celsia informó que están trabajando en su implementación.

“Estamos haciendo los ajustes necesarios en nuestro proceso para poder aplicar el pago diferido y/o financiación de las facturas, que serían las de abril y mayo”, señaló la empresa.

Celsia aseguró que a quienes no puedan pagar su factura se les aplicará automáticamente el pago diferido a 36 meses para estrato 1 y 2 y aplicará para lo correspondiente al consumo de subsistencia, y se financia el consumo adicional al mismo plazo.

Por otro lado, para los estratos 3 y 4 se aplica una financiación a 24 meses también de manera automática si no se realiza el pago de la factura.

Si los consumidores de estratos 5 y 6 quieren realizar una financiación deberán comunicarse con las líneas de la empresa para acordar nuevos plazos. nuestra línea de atención para acordar el plazos.

Frase

"Venimos insistiendo en nuestras campañas y entrevistas en medios de comunicación en la importancia de realizar un uso eficiente y racional de la energía en medio del aislamiento", Celsia.

Dato

Cuando iniciaba el periodo de cuarentena el Gobierno, a través del Ministerio de Minas y Energía, dio la orden de reconectar el suministro para los colombianos que tenían suspendido el servicio.