

Celsia reactiva la lectura de los medidores y sigue atendiendo daños y actividades de mantenimiento



Crédito:
Celsia

La compañía solicita a autoridades garantizar la libre circulación del personal de la empresa de energía, que debe mantener la operación para beneficio de toda la ciudadanía.

elsia, empresa prestadora del servicio de energía en el Valle y el Tolima da a conocer que reactiva el proceso de lectura de los medidores de sus clientes, con el propósito de seguir entregándoles la factura con el consumo real. **Lo anterior, teniendo en cuenta que el personal que labora en empresas de servicios públicos tiene permiso para trabajar fuera de sus casas en la cuarentena decretada por el Gobierno Nacional.**

Sobre este proceso la compañía precisa lo siguiente:

- La lectura de los medidores comenzó nuevamente en el Valle del Cauca desde hoy 8 de abril, y en el Tolima a partir del lunes 13 de abril.
- Las autoridades y comunidades deben **garantizar la libre movilidad del personal de las empresas de energía en áreas rurales y urbanas**, con el fin de asegurar la continuidad del servicio eléctrico, esencial durante esta contingencia, así como la de mantener el funcionamiento de la red y de reparar oportunamente los daños. Por lo tanto, Celsia hace un llamado para que se le facilite y garantice la libre movilidad del personal que está atendiendo estas labores vitales para garantizar la continuidad y sostenibilidad el servicio en sus jurisdicciones, tanto en las áreas urbanas como rurales.
- Para realizar este proceso se tomaron todas las medidas necesarias para cuidar la salud de quienes realizan esta actividad en campo, y proteger la de los clientes.
- El personal de Celsia y sus contratistas están plenamente identificados, y cumplen rigurosas normas de distanciamiento social, de desinfección personal y de limpieza de los elementos de trabajo, así como de los vehículos que utilizan para su desplazamiento.
- Durante el periodo inicial de la contingencia las facturas se generaron con el promedio del consumo de los últimos seis meses, lo cual está permitido por la regulación para casos extraordinarios como el que está viviendo el país. Esas facturas pueden ser consultadas, descargadas y pagadas a través de nuestra página www.celsia.com, donde también pueden hacer acuerdos de pago con financiación a la medida. De igual manera pueden hacerlo a través de la línea gratuita 018000112115, el chat en línea, el correo electrónico servicioalcliente@celsia.com o al correo dispuesto para cada municipio o zona.
- 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.

- Si un cliente no fue medido y quieren solicitar que se les ajuste la factura al consumo real, pueden tomar una fotografía del medidor, donde se evidencie las lecturas actuales del mismo, y enviarla a servicioalcliente@celsia.com o llamando a la línea 018000112115 para recibir indicaciones.

Otros correos, por municipio, donde puede escribir son:

En el Valle

- Buenaventura: clientesbuenaventura@celsia.com
- Tuluá: clientestulua@celsia.com
- Palmira: clientespalmira@celsia.com
- Buga: clientesbuga@celsia.com
- Jamundí: clientesjamundi@celsia.com
- Dagua: clientesdagua@celsia.com
- Municipios del sur del Valle: clientessur@celsia.com
- Municipios del centro del Valle: clientescentro@celsia.com
- Municipios del norte del Valle: clientesnorte@celsia.com

En el Tolima

- Ibagué: clientesibague@celsia.com
- Espinal: clientesespinal@celsia.com
- Chaparral: clienteschaparral@celsia.com
- Mariquita: clientesmariquita@celsia.com
- Honda: clienteshonda@celsia.com
- Líbano: clienteslibano@celsia.com
- Melgar: clientesmelgar@celsia.com
- Purificación: clientespurificación@celsia.com