



## Celsia responde nuevamente ante las quejas por supuestos sobrecostos en las facturas



Crédito:  
Celsia

*La empresa recalcó que se están implementando las medidas anunciadas por el Gobierno Nacional de alivio con el diferimiento del pago sin costo a 36 meses de las facturas de los meses de abril y mayo a estratos 1 y 2 y a 24 meses a estratos 3 y 4.*

Desde Celsia, queremos compartir información valiosa sobre la manera en que llevamos el servicio en el Tolima. Hemos seguido con atención las manifestaciones expresadas en redes sociales y en medios de comunicación relacionadas con la prestación del servicio de energía durante la coyuntura del CoVID 19. En particular nos referiremos a estas realidades en el Tolima que compartiremos en detalle:

o El costo por KWh desde enero a abril del 2020 solo ha subido un 1,2%. Y en este precio de abril permanecerá congelado por 4 meses.

o La facturación temporal por promedios atendió necesidades de protección de la salud de clientes y colaboradores; luego de dos semanas y ya dispuestos los protocolos y elementos de bio seguridad, se reactivó la lectura de consumos reales. No se entregó físicamente ninguna factura con promedios.

o Hemos reconectado el 87% de los clientes que no tenían servicio al momento de decretarse el aislamiento obligatorio, y no estamos haciendo desconexiones.

o Se están implementando las medidas anunciadas por el Gobierno Nacional de alivio con el diferimiento del pago sin costo a 36 meses de las facturas de los meses de abril y mayo a estratos 1 y 2 y a 24 meses a estratos 3 y 4.

1. Congelamiento de la tarifa y opción tarifaria: Con gran preocupación observamos en los medios aseveraciones sobre unos supuestos incrementos indiscriminados en las tarifas de energía y presuntas arbitrariedades en su aplicación durante el periodo de la pandemia. Nada más alejado de la realidad. Antes de presentarse contingencia del Covid -19, Celsia se había acogido y aplicado el mecanismo denominado “Opción Tarifaria”, en virtud del cual se distribuyen los incrementos autorizados por la CREG en un plazo largo para disminuir su impacto en los clientes.

Por lo anterior, a partir del pasado mes de enero y hasta marzo de 2020 el incremento del costo unitario de Celsia Tolima sólo ha sido de 1,2%, pasando de 600,7 a 608 \$/kWh (7 pesos). Esto se puede corroborar en las facturas, buscando la casilla marcada como “Valor KWh” ó “Tarifa Aplicada”. Entendemos que el diseño de la factura puede generar esta confusión y vamos a mejorarlo para que los clientes no se confundan. A manera de ejemplo:

-Para un cliente estrato 4 que consuma 200 kWh/mes, su factura entre enero y febrero tuvo un incremento total de 720 pesos.

-Para el mismo cliente entre febrero y marzo, el incremento total fue de 725 pesos.

-En el caso de clientes de estratos 1 y 2, los clientes no tuvieron variaciones en el valor que les corresponde pagar porque los anteriores incrementos fueron asumidos por los subsidios de la Nación.

Adicionalmente, y no obstante que el incremento de la factura mes a mes no habría podido pasar de 0.6%, en el mes de abril el Gobierno Nacional congeló el precio de la tarifa hasta julio de 2020 para los clientes residenciales y comerciales en el Tolima. +

Es importante hacer notar que el valor total a pagar en las facturas de energía puede estar afectado por otros cobros distintos a los del servicio de energía que son prestados por empresas diferentes a Celsia, tales como el alumbrado público, el aseo y la recolección de basuras, créditos de consumo o pagos atrasados, además de los potenciales incrementos en el consumo de energía en cada hogar o local comercial. Como entenderá, estos montos y sus tarifas no están dentro de nuestra competencia, y las decisiones sobre los mismos corresponden a terceros o al mismo cliente al cambiar sus hábitos de consumo y para quienes hemos realizado campañas de eficiencia energética.

2. Facturación temporal estimada por promedios de consumo: Fuimos cautelosos desde el primer día para proteger la vida de nuestros clientes y colaboradores. Al decretarse la cuarentena obligatoria por causa del Covid-19 y mientras preparábamos cuidadosamente los equipamientos de bioseguridad requeridos para poder salir de manera segura protegiendo la integridad y la salud de nuestros colaboradores y clientes, se suspendieron las actividades de lectura de los medidores en la calle así como la entrega de facturas.

Por esta razón de orden mayor y usando un mecanismo excepcional que nos permite la regulación, durante un corto periodo de tiempo (dos semanas) se facturó según los promedios de consumo de los últimos 6 meses. Estas facturas no se entregaron físicamente, sino que se pusieron a disposición de los clientes en nuestra página web para quienes quisieran pagar. Una vez preparamos los equipos con toda la protección recomendada para efectuar las lecturas en la calle y coordinado con las diferentes autoridades municipales estas actividades, volvimos a leer los medidores desde el pasado 12 de abril.

La facturación por promedio no afectaría al cliente porque es provisional (solo se hizo por un periodo corto de tiempo o de facturación) y dado que ya se están haciendo lectura de los medidores en sitio, se están

corrigiendo con el consumo real del cliente ajustando su valor. Adicional a lo anterior, debemos recordar que durante la contingencia del Covid -19, no se está suspendiendo el servicio por no pago y a los clientes que indiquen que tenían problemas con este sistema de promedios - dado que disminuyeron su consumo o tenían locales comerciales cerrados- con una fotografía del medidor se les ajustaba el consumo al real. Finalmente y para propósitos informativos, es importante aclarar que la facturación por promedio está permitida por la ley 142 de 1994 (art. 146) y por las resoluciones 108 de 1997 y 064 de 2020.

3. Reconexiones y no desconexiones: Como una medida de apoyo para las familias que se encuentran en sus casas resguardándose de la pandemia, en Celsia Tolima hicimos el esfuerzo técnico para reconectar a los clientes que estaban suspendidos desde enero de este año. En marzo 20 estaban suspendidos 2.810 clientes por diferentes motivos, y hoy en día se han reconectado el 87%, es decir 2.444.

Los clientes que no hemos podido reconectar, ha sido principalmente por hechos de terceros como municipios o conjuntos residenciales, que han decidido bloquear el acceso de nuestros operarios. Adicionalmente hemos solicitado públicamente que nos informen de clientes que pudiesen estar sin servicio, y que nos llamen a nuestras líneas de atención, con el compromiso de reconectarlos nuevamente en menos de 24 horas. Igualmente, no estamos desconectando durante la contingencia a los clientes que presentan mora y que llegan aproximadamente a 178 mil al 19 de abril, es decir, el 35% de todo nuestro mercado.

4. Alivios para el pago en todos los estratos: En coordinación con las políticas del gobierno nacional para aliviar el pago del servicio de energía a los clientes de todos los estratos, tenemos un plan de alivios con diferentes facilidades. Los clientes que tengan medios disponibles esperamos que pueden pagar su factura oportunamente apoyando la sostenibilidad integral del sistema de servicio de energía. Para aquellos clientes que no pueden pagar, tenemos las siguientes opciones:

a. Para clientes de estratos 1 y 2: tendrán el beneficio del diferimiento del pago a 36 meses, a cero costo, para su consumo de subsistencia que no esté subsidiado de las facturas de abril y mayo. La porción que exceda el consumo de subsistencia también se difiere al mismo plazo. Este alivio es automático: el cliente que no pague a tiempo su factura será acogido de inmediato en el mecanismo de pago diferido. Es importante recordar que estos clientes gozan de la solidaridad del sistema ya que tienen su

consumo de subsistencia subsidiado entre un 40% y 60%, cuyas fuentes son los recargos a los estratos 5 y 6 y el saldo proveniente de los impuestos pagados por todos los colombianos y que alimentan el Presupuesto General de la Nación.

b. Estratos 3 y 4: el gobierno ha anunciado que se les va a diferir el valor total de sus facturas de abril y mayo a 24 meses. Al igual que para estratos 1 y 2, este mecanismo es automático. Está en proceso de definición el costo y el fondeo de esta iniciativa.

c. Estratos 5 y 6: pueden comunicarse con nuestra línea telefónica para establecer un convenio de pagos. Tendrán la opción de participar en el mecanismo solidario #CompartoMiEnergía, para donar aportes voluntarios que sirvan para pagar la energía de los estratos menos favorecidos. Hoy estos estratos pagan una sobretasa que sirve para cubrir los subsidios de 1,2 y 3.

5. Inversiones en la red y mejoramiento del servicio: Celsia ha sido el operador del servicio de energía en el Tolima desde junio de 2019, y desde entonces hemos tenido un compromiso indeclinable con el mejoramiento del servicio. En los 7 meses del 2019 que operamos y tuvimos los activos, invertimos en el mantenimiento y fortalecimiento de la red \$99.460 millones. Igualmente, tenemos un plan de inversiones de \$530.000 millones para los próximos 5 años, el cual inclusive estamos revisando si financieramente podemos acelerar para obtener cada vez mejores indicadores de servicio.

Estamos trabajando arduamente, contratando más personal operativo e invirtiendo en tecnología de última generación para tener una red más robusta y mejores planes de contingencia. Nos corresponde seccionar y anillar los circuitos para mitigar el impacto de los cortes, modernizar las subestaciones y respaldarlas con transformadores adicionales e instalar circuitos redundantes, cambiar miles de postes en mal estado y realizar mantenimiento forestal, acciones que sumadas garantizarán un mejor servicio a la gente del Tolima en unos 18 meses: a partir de ese momento se podrán sentir mejoramientos en la generalidad de la región, ya que es una labor que exige tiempo de planeación y ejecución, dadas las condiciones actuales de la red. (Ver anexo listado de obras ya realizadas).

Indicadores de calidad: Hay dos indicadores que miden la calidad del servicio: SAIDI (cantidad de horas en promedio que un cliente se queda sin servicio en un año) y SAIFI (veces en promedio que un cliente se queda

sin servicio en un año). Gracias a las inversiones realizadas, hemos logrado hacer lo más difícil y es quebrar la curva ascendente y empezar a mejorar, especialmente en el SAIFI, en el que pasamos de 46 interrupciones en promedio anuales a 43. Pero aún no es suficiente, nuestro propósito es llevarlos a los indicadores que tenemos en el Valle del Cauca que están en 13 horas de interrupciones del servicio (SAIDI) y 9,4 veces de interrupciones (SAIFI).

6. Obras por Impuestos: Actualmente, tenemos propuesto ante el gobierno nacional un paquete de obras de impacto social por el mecanismo de obras por impuestos, que beneficiará a 5 municipios del Tolima calificados como zonas más afectadas por el conflicto ZOMAC. Entre los aportes que esperamos tener aprobados para mediados de año se encuentran amoblamientos escolares para instituciones oficiales, computadores para escuelas oficiales y apertura de vías terciarias con el sistema constructivo de Placa Huella. Los municipios objeto de estas obras son Ataco, Prado, Planadas, Villa Hermosa y Villa Rica.

7.- Solidaridad en tiempos de COVID 19: durante esta situación crítica, hemos desplegado un programa focalizado de ayudas sociales en los departamentos donde operamos. Destacamos en el Tolima la donación de \$800 millones que estamos adelantando para conseguir equipo médico (respiradores, monitores camas) para dotar las UCI -Unidades de Cuidados Intensivos del Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué, así como la donación de sistemas eficientes de iluminación eficiente en algunos pabellones internos.

Además, en otros 10 hospitales y centros de salud municipales estamos entregando dotación de bioseguridad para proteger al personal médico, y en las comunidades más necesitadas del departamento, en coordinación con las alcaldías, estamos adelantando la entrega de más de 4,500 kits alimentarios comenzando por las comunidades vecinas a nuestras centrales de Prado y Tolima. (Ver anexo ayudas solidarias Celsia en Tolima) Como puede observarlo, estamos comprometidos con mejorar la calidad de vida de los tolimeses con un servicio de energía ejemplar.

En el Valle del Cauca ya lo hemos logrado, y con satisfacción podemos decir que allí tenemos los mejores indicadores del país en calidad y pérdidas, si se tiene en cuenta que atendemos grandes extensiones rurales de difícil acceso. Gracias al talento de la gente de Celsia y a una estrategia centrada en la innovación, la tecnología aplicada, una vibrante cultura corporativa y la satisfacción de los clientes, logramos unos

estándares relevantes que queremos llevar al Tolima. Como parte del Grupo Argos, y con más de 7,000 accionistas, entre los cuales hay millones de colombianos a través de los fondos de pensiones que hoy poseen más del 30% del accionariado, compartimos los valores de buen gobierno corporativo y rigurosidad en la administración de la organización, pero sobre todo, la convicción de que los empresarios somos socios de desarrollo de las regiones, en este caso entregando un servicio esencial para el bienestar de los colombianos.

Esperamos que con esta información, pueda usted enriquecer las necesarias discusiones que se están dando en diferentes escenarios sobre los servicios públicos, y obtener evidencias para contrarrestar las lecturas erróneas que se han manifestado sobre nuestra actividad de servicio. Quedamos a su entera disposición para ampliar la información que estime necesario, y le estaremos informando de los avances de nuestro ambicioso plan de inversión y mejoramiento de la calidad del servicio en el Tolima.