



Cuidamos a nuestros clientes y nos cuidamos: suspendemos atención presencial y fortalecemos canales virtuales para seguir en contacto



Crédito:
Celsia

Atendiendo las medidas de contención para prevenir el contagio del COVID 19 expedidas por las autoridades, en Celsia respondemos con conciencia, decisión y positivismo.

La energía que generamos, distribuimos y comercializamos es un servicio público esencial que debe responder a la altura de este reto. Por eso, hemos tomado las siguientes medidas para cuidar a nuestros clientes y colaboradores, al suspender el servicio presencial en nuestros puntos de atención en Valle y Tolima a partir de este jueves 19 de marzo:

- Fortalecemos los canales digitales de atención: chat y asistente virtual (LuzI.A.) a través de nuestra página www.celsia.com, APP Celsia, línea telefónica gratuita 01 8000 112 115 y correo electrónico servicioalcliente@celsia.com, para facilitar la atención no presencial de nuestros clientes.

- Trabajo en casa: Como medida de protección y prevención, nuestro equipo de atención al cliente estará gestionando solicitudes desde sus hogares a través de nuestros canales virtuales.

- Línea gratuita: Fortalecemos la línea de atención 01800 112 115, la cual funciona todos los días las 24 horas y es gratis desde fijo y celular, para atender todas las inquietudes.

- Refuerzo en circuitos clave: Nuestra operación y cuadrillas de mantenimiento disponibles prestarán especial atención a los circuitos a través de los cuales se les brinda el servicio de energía a hospitales, centros de salud, centros geriátricos y de atención a la niñez, además de las centrales de abastecimiento de alimentos y de reclusión. Las fallas del servicio a estos sitios en el Valle del Cauca y el Tolima siempre han tenido prioridad y en las actuales condiciones con mayor razón.

- Después nos vemos: Cancelamos reuniones y eventos masivos con clientes y comunidad.

- Recuerda que puedes pagar tu factura en línea a través de nuestros canales o con nuestros aliados en el Tolima: Efecty, Gana Gana, Baloto, Redeban, cajeros ATH Grupo Aval, Davivienda, Banco de Bogotá, corresponsales bancarios AV Villas y Davivienda, Banco Agrario, Caja Social, Banco de Occidente.

Importante: el reporte de daños, pago del servicio de energía o solicitud de duplicados de la factura está habilitado en nuestros canales digitales, ya que en Celsia estamos preparados para atenderlos.

Cuidarnos es responsabilidad de todos, nuestra invitación es #QuédatenCasa, nosotros nos encargamos de seguir prestándote el servicio que requieres. También acompañamos y cuidamos a nuestros proveedores y contratistas, estas son las medidas:

- Compartimos información relevante sobre autocuidado, prevención y manejo de la situación. • Los instamos a aplicar las recomendaciones de

la Presidencia de la República y los ministerios de Trabajo y Salud, y acompañamos su acatamiento.

- Abrimos una línea directa para acompañarlos por parte de nuestros equipos de Salud y Seguridad en el Trabajo para solucionar dudas y promover acciones preventivas.