

# Económica

## EN TOLIMA 1.950 HOGARES FUERON RECONECTADOS AL SERVICIO DE ENERGÍA



Además de las reconexiones, el operador de energía del departamento canceló las suspensiones del servicio desde el pasado 17 de marzo y una vez pase la emergencia buscará llegar a acuerdos de pago con los clientes.

Las reconexiones gratuitas a los servicios de acueducto y energía eléctrica, fue una de las medidas más relevantes del Gobierno nacional para contrarrestar el impacto de la emergencia por el Covid-19 en las familias más vulnerables del país. Para efecto de este decreto, Celsia reconectó al servicio de energía a 1.950 familias de manera gratuita.

Luis Javier Socarrás, líder de servicio al cliente de Celsia comentó: “Cuando inició todo el tema de la emergencia, identificamos a 1.950 clientes suspendidos en todo Tolima, de los cuales el 90% eran de los estratos 1, 2 y 3. Arrancamos el 20 de marzo y a la fecha todos los hogares están reconectados”. Dicha reconexión indicó el líder cuesta habitualmente entre \$36.000 y \$50.000, dependiendo si el predio está ubicado en zona rural o urbana.

## El consumo se cobrará

Al igual que el servicio de agua, el consumo de energía que acumulen las familias que fueron reconectadas será cobrado una vez pase la emergencia, a través de acuerdos de pago.

“La energía hay que pagarla, tanto lo que consuman como lo que generó la suspensión. Lo que nosotros tenemos es unos planes de financiación especiales, hoy los acuerdos no tienen cuota inicial, y se pueden financiar hasta doce meses dependiendo de la necesidad o lo que se acuerde con el cliente.

“Sin embargo, estamos todavía revisando con el Gobierno nacional el tema de hacer la financiación sin cuota de interés para los estratos uno y dos”, explicó Socarrás.

Es decir, las personas tienen que llegar a un acuerdo de pago para mantenerse con energía, pero van a tener condiciones especiales, “a cada uno de ellos los vamos a contactar una vez pasa la emergencia, porque serán pactos casi que particulares”.

## El recibo de marzo

Muchos ciudadanos han manifestado que no les ha llegado a sus casas el recibo correspondiente al consumo de marzo. Según la compañía, para proteger a sus trabajadores suspendió la entrega de la factura por lo que invitó a los ciudadanos a consultarla en su portal web, así como a pagarla por este medio virtual.

“Nosotros también como parte de cuidar a nuestros empleados y clientes, decidimos desde el 24 de marzo, parar la lectura de los medidores y el reparto de facturas durante dos semanas. Por eso los invitamos a que la consulten en [www.celsia.com](http://www.celsia.com)”, acotó Luis Socarrás.

## Canales digitales

A raíz de que todas las oficinas de atención presenciales de Celsia están cerradas hizo un llamado a sus clientes a realizar las solicitudes y transacciones a través de los canales virtuales: página [www.celsia.com](http://www.celsia.com), APP Celsia, línea telefónica gratuita desde fijo y celular 01 8000 112 115 y correo electrónico [servicioalcliente@celsia.com](mailto:servicioalcliente@celsia.com).

En estos canales se pueden solicitar todos los servicios, incluido la solicitud de la factura o hacer planes de financiación.

Los clientes que pagan en forma física en Tolima, lo pueden hacer en Efecty y Gana Gana.

## Dato

Las facturas que se están generando desde el 28 de marzo tendrán 60 días de vencimiento.