

Celsia presenta su nueva factura de energía: más clara y fácil de entender para los clientes

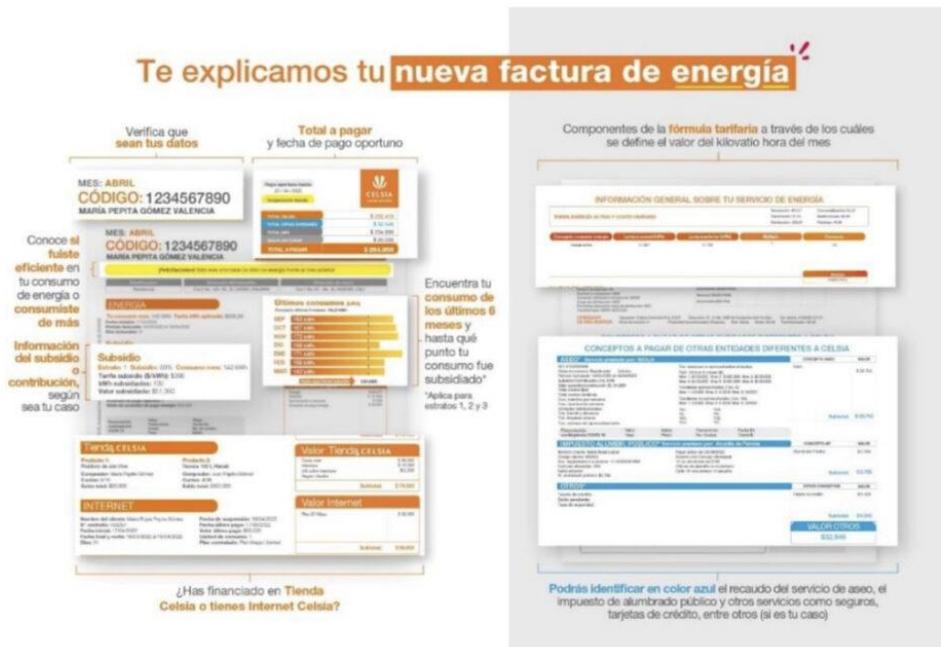


✓ La nueva factura de Celsia es más legible, fácil de entender y presenta información más completa.

✓ El diseño basado en colores explica los consumos de energía por meses, los componentes de la tarifa y su costo, de tal forma de que los clientes puedan entender mejor cómo están utilizando el servicio de energía.

✓ También diferencia los cobros relacionados con energía de Celsia y los de las otras empresas que prestan el servicio de aseo o alumbrado público, por ejemplo, y que por norma Celsia debe integrar en el cobro total.

✓ La factura estará impresa en papel ecológico proveniente del bagazo de caña.



✓ La nueva factura de Celsia es más legible, fácil de entender y presenta información más completa.

Marzo 16 de 2023. Desde el mes de marzo la factura de servicios públicos de Celsia que reciben los tolimenses y vallecaucanos tendrá un diseño totalmente renovado y con más información para entender mejor el consumo de energía y los demás pagos facturados.

Los servicios están diferenciados por colores:

Color naranja los ofrecidos por Celsia como: energía, financiación de electrodomésticos eficientes o Internet de fibra óptica Celsia.

Color azul los prestados por otras entidades como: aseo, alumbrado público, tarjeta de crédito, seguros, entre otros.

Están detallados los datos relacionados con los componentes de la fórmula tarifaria, a través los cuales se define el kilovatio hora del mes y los indicadores de la calidad de energía que reciben los clientes. Es importante recordar que el valor que se paga por la energía es la multiplicación de los

kWh consumidos en el mes por el costo de cada kWh (CU). La tarifa no la establece Celsia, sino la CREG, entidad adscrita al Ministerio de Minas y Energía.

Se destacará en la factura el comportamiento del consumo de energía en el mes y en los 6 meses anteriores, para que el cliente determine si fue eficiente o si consumió más frente al mes anterior. Además, una gráfica de barras comparativa con los consumos de los últimos 6 meses.

Mayor claridad en el subsidio que se recibe o la contribución que se hace: Los estratos 1, 2 y 3 tienen un subsidio de energía sobre una parte del consumo. El estrato 1 recibe hasta un 60%, el estrato 2 recibe hasta el 50% y el estrato 3 recibe el 15%. El estrato 4 paga tarifa plena, y los estratos 5 y 6 pagan un 20% adicional sobre el valor de su factura, como contribución para los estratos subsidiados. Este esquema solidario es poco reconocido por los clientes, y de esta manera se quiere hacer ver la importancia de recibir una porción de la energía subsidiada.

“La factura es el medio de comunicación más importante que tenemos con nuestros clientes; por eso hicimos un gran esfuerzo con este nuevo diseño para que sea más claro qué pagamos y por qué, de dónde salen esos valores que a veces no nos quedan claros como clientes. Sabemos y agradecemos el esfuerzo que cada uno de nuestros clientes hace por pagar el servicio y hacerlo oportunamente y por eso, nos esforzamos por darles más claridad y entendimiento del valor a pagar. Adicionalmente, encontrarán información comercial y de servicio de interés que les permita conocer otros aspectos de Celsia, la empresa que se esfuerza todos los días por enriquecer su vida y llevarles un servicio de calidad”, indicó Luis Felipe Vélez, líder comercial de Celsia. Ante cualquier duda o inquietud, los clientes pueden comunicarse a la línea de atención gratuita desde fijo y celular, 018000 112115, disponible las 24 horas, todos los días de la semana.

Dato: La factura será impresa en papel ecológico proveniente del bagazo de caña, no de árboles.