

## Superservicios asegura que Celsia reversó los elevados aumentos en la factura de energía en el Tolima

“La empresa nos confirmó que ya habían revertido esa decisión de la facturación por promedio. Igualmente se comprometieron en aplicar los reajustes en las próximas facturas”, sostuvo la superintendente Natasha Avendaño.



Foto: EL OLFATO

En diálogo con **EL OLFATO**, la superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, Natasha Avendaño, aseguró que la empresa de energía Celsia **reversó el cobro de facturación aplicado a más de 160.000 usuarios en el Tolima, mediante una fórmula que consistió en promediar los últimos cinco meses de consumo.**

**“La empresa nos confirmó que ya habían revertido esa decisión de la facturación por promedio. Igualmente se comprometieron en aplicar los reajustes a los consumos que ya fueron facturados”,** sostuvo Avendaño.

La funcionaria reconoció que, aunque esta medida implementada por Celsia es legal, **se debe aplicar únicamente en situaciones excepcionales.**

“Algunas empresas, como Celsia, tomaron la decisión de facturar por promedio, la Ley de servicios públicos lo permite siempre y de manera excepcional, **si demuestran la imposibilidad de acceder a la medición**”, enfatizó Avendaño.

Asimismo, explicó que en **la Ley 142 de Servicios Públicos todos los ciudadanos tienen derecho a ser medidos con respecto a su consumo realizado**, requerimiento que, al parecer, habría omitido Celsia con los tolimenses, al no haber enviado a sus operarios a medir los contadores de luz, justificando que existía un riesgo de contagio de coronavirus.

Del mismo modo, recordó que los empleados de las empresas de servicios públicos están dentro de las excepciones del Decreto del aislamiento preventivo obligatorio y **que deben tener libertad de movilizarse con el fin de garantizar la correcta prestación de los servicios.**

“Por eso nuestro requerimiento a la empresa es:  **demuéstreme a mí que realmente tuvo una imposibilidad de ir a leer el medidor y por lo tanto tuvo que acudir a la facturación por promedio.** Eso no es una práctica normal, es excepcional y la empresa tiene que demostrar eso”, afirmó la Superintendente

## **Los reajustes se aplicarán a partir de la siguiente factura**

De otro lado, Avendaño dijo la compañía antioqueña efectuará los **reajustes correspondientes en las próximas facturas.**

“Esa es la información que tenemos de la empresa, que ellos ya suspendieron las facturaciones por promedio y **que van a ajustarlo obviamente en los ciclos de ahora en adelante.** Lo más importante es que las empresas corrijan ese comportamiento”, expresó. (Ver: **[Procuraduría pide la intervención de la Superservicios ante las denuncias de los usuarios de Celsia en el Tolima](#)**)

## **¿Habrá sanción para Celsia?**

Entre tanto, la Superintendente expuso que por el momento **se encuentran evaluando la justificación que entregó Celsia para aplicar los cobros promediados** y a partir de la información que ellos suministren, iniciarán con la respectiva investigación.

“Precisamente el requerimiento que iniciamos es para determinar con base en qué fue que determinaron esa decisión de promediar el consumo y no revisar los medidores, para iniciar con las actuaciones que sean necesarias y **que obviamente estén dentro del alcance de poder iniciar con una investigación que pueda concluir en una sanción o no**”, señaló.

## **En un mes: 110 reclamos contra Celsia en el Tolima**

La funcionaria también reveló que el periodo comprendido entre el 24 de marzo y el 22 de abril (lo que va del aislamiento preventivo obligatorio en Colombia), la Superservicios ha recibido 196 reclamaciones en contra de las empresas de servicios públicos (energía, acueducto, alcantarillado, aseo y gas), de las cuales **110 fueron contra la compañía Celsia**.

## **La opción de diferir los servicios**

Sobre este punto fue enfática y expresó que, aunque los servicios públicos no pueden ser gratuitos, **el Gobierno Nacional dio la opción para que los estratos 1 y 2 los difieran hasta en 36 meses, mientras los 3 y 4 pueden hacerlo en un plazo de dos años (24 meses)**.

Y, aunque para los 5, 6 y no residenciales no existe esta opción, si pueden comunicarse con las respectivas empresas que les prestan los servicios para llegar a algún convenio, si así lo ha establecido dicha compañía. **(Ver: “Colombianos de estratos 1 y 2 podrán diferir a 36 meses el pago de los servicios públicos del próximo mes”: Gobierno Nacional)**

## **Denuncie irregularidades a través de estos canales**

“Las líneas no presenciales están abiertas, que nos comuniquen sus quejas, que podamos atenderles sus reclamos con los prestadores y poderles garantizar y proteger sus derechos”, sentenció Avendaño.

Para esto, **habilitaron la línea nacional y gratuita 01-8000-910305, disponible de lunes a viernes de 7:00 de la mañana a 5:00 de la tarde y sábados, de 8:00 de la mañana a 12:00 del mediodía.**

También pueden gestionar sus reclamos por medio de la página web de la Superservicios: <https://www.superservicios.gov.co> y la plataforma Te Resuelvo: <https://teresuelvo.superservicios.gov.co>.