

Usuarios denuncian que Celsia hizo su "agosto" en abril y aumentó el costo del servicio de energía

En plena emergencia social y sanitaria por la pandemia del COVID-19, la compañía de energía antioqueña decidió promediar el consumo de unos 60.000 clientes para fijarles una tarifa, en muchos casos, superior hasta en un 30 %.



Fot

Mientras el Gobierno Nacional habla de beneficios y alternativas para sobrellevar la crisis económica que generó la pandemia del nuevo coronavirus en los hogares colombianos, en el Tolima, **la compañía Celsia hizo su "agosto" y aumentó hasta en un 30 % el valor del servicio de energía.**

Los más afectados han sido los usuarios de los estratos tres, cuatro, cinco y seis, y un amplio sector de esa población no recibe ni subsidios ni ayudas oficiales. **A ellos les aplicaron una fórmula legal, que favorece a Celsia y golpea el bolsillo de sus clientes.**

Como sus operarios no pudieron salir a las calles a realizar las mediciones, **la compañía recurrió al promedio de consumo de los últimos seis meses para fijar la tarifa.**

Y como ese cálculo puede resultar equivocado, Celsia sostiene que si se prueba que hubo un error, ese cobro adicional se reembolsará en el futuro.

"En otras palabras: **hay que pagarles lo que les parece, pese a la crisis mundial de la economía, y después mirarán si lo hicieron bien**", dijo el excandidato a la Alcaldía de Ibagué Camilo Delgado, uno de los líderes locales que han denunciado el abuso tarifario de esta empresa de origen antioqueño.

Hablan los afectados

Astrid Cortázar reside en el barrio Hipódromo, un sector residencial de estrato Tres. Ella vive junto con su esposo en un apartamento. **Mientras que en marzo pagó \$46.000 por el servicio de energía, en abril el recibo llegó por \$70.000.**

"Estamos muy desilusionados porque antes pagábamos entre \$35.000 y \$48.000 y ahora nos llegó por \$70.000 ni él ni yo estamos trabajando y nos hemos sostenido por las ayudas que hemos recibido y ahora desafortunadamente nos llegó más caro", lamentó Cortázar.

Camilo Delgado, exconcejal y excandidato a la Alcaldía, expuso su caso también a través de las redes sociales. Su recibo llegaba -en promedio- por **\$150.000, pero durante el confinamiento se le incrementó a \$290.403.**

"@Superservicios #NoMasAbusos de Celsia en #Ibagué. Además de los constantes cortes de energía y el incremento exagerado de la tarifa donde en el caso de mi hogar, y de muchísimos hogares Ibaguereños, pasamos de pagar una tarifa promedio de \$150.000 a más de \$290.000, la entrega de recibos se viene

#NoHayDerecho", escribió Delgado.

Otros, como Diego Navarro, a través de twitter, dejó en evidencia como Celsia ha venido incrementado el valor de kilovatio/hora desde enero hasta la fecha, lo que le ha representado un pago adicional de cerca de \$23.715 en el último trimestre.





CELSIA
La energía que transforma

CELSIA TO RIA S.A. S.P. R.L.
NIT.: 901.280.981-9
Calle 16 No. 39 B-3, Bogotá D.C. +57 (0)21 280 9811

Documento de venta de energía eléctrica

97809332

Documento de venta de energía eléctrica

97809332

TOTAL A PAGAR
\$113,990

VENCIMIENTO

ABR/27/2020

Suspensión

Doc. en la fact. 16ABR/2020

Emisión: 16ABR/2020

Reclamación: 92

Ex. 8

CÓDIGO

545267

CÓDIGO

545267

2.623

26545154 (174.562)

38.3961

91.1102

77.35

182.3774

72.7800

660.9505

Suspensión

Doc. en la fact. 16ABR/2020

Emisión: 16ABR/2020

Reclamación: 92

Ex. 8

CÓDIGO

545267

2.623

26545154 (174.562)

38.3961

91.1102

77.35

182.3774

72.7800

660.9505

Suspensión

Doc. en la fact. 16ABR/2020

Emisión: 16ABR/2020

Reclamación: 92

Ex. 8

CÓDIGO

545267

2.623

26545154 (174.562)

38.3961

91.1102

77.35

182.3774

72.7800

660.9505

Suspensión

Doc. en la fact. 16ABR/2020

Emisión: 16ABR/2020

Reclamación: 92

Ex. 8

CÓDIGO

545267



CELSIA
La energía que aquece

CELSIA TOLIMA S.A.S. C.U.B.
NIT.: 901.260.081-9
Calle No. 28-30, Autopista Cali - Pácora

Documento equivalente a la factura No: **97255302**

Operador de red CELSIA TOLIMA S.A.S. P.Única 110

Servicio: Residencial **Municipio:** IBAGUE
Teléfono: 4 **Fecha:** 01-04-2014 **Asesor:** 30

CÓDIGO
545267

TOTAL A PAGAR
\$88,741

VENCIMIENTO
MAR/27/2020

SUSPENSIÓN
MAR/30/2020

Consumos estimados a compensar:

Consumo	Consumo estimado a compensar
(1) Generación	35.4131
(2) Distribución	83.6309
(3) Pérdidas	3.1046

Consumos facturados:

Consumo	Consumo facturado
(4) Generación	185.4273
(5) Distribución	185.4273
(6) Pérdidas	185.4273

Consumos facturados a compensar:

Consumo	Consumo facturado a compensar
(7) Generación	185.4273
(8) Distribución	185.4273
(9) Pérdidas	185.4273

Consumos facturados a compensar:

Consumo	Consumo facturado a compensar
(10) Generación	185.4273
(11) Distribución	185.4273
(12) Pérdidas	185.4273

Consumos facturados a compensar:

Consumo	Consumo facturado a compensar
(13) Generación	185.4273
(14) Distribución	185.4273
(15) Pérdidas	185.4273

Consumos facturados a compensar:

Consumo	Consumo facturado a compensar
(16) Generación	185.4273
(17) Distribución	185.4273
(18) Pérdidas	185.4273

Consumos facturados a compensar:

Consumo	Consumo facturado a compensar
(19) Generación	185.4273
(20) Distribución	185.4273
(21) Pérdidas	185.4273

Consumos facturados a compensar:

Consumo	Consumo facturado a compensar
(22) Generación	185.4273
(23) Distribución	185.4273
(24) Pérdidas	185.4273

Consumos facturados a compensar:

Consumo	Consumo facturado a compensar
(25) Generación	185.4273
(26) Distribución	185.4273
(27) Pérdidas	185.4273

Consumos facturados a compensar:

Consumo	Consumo facturado a compensar
(28) Generación	185.4273
(29) Distribución	185.4273
(30) Pérdidas	185.4273

Consumos facturados a compensar:

Consumo	Consumo facturado a compensar
(31) Generación	185.4273
(32) Distribución	185.4273
(33) Pérdidas	185.4273

Consumos facturados a compensar:

Consumo	Consumo facturado a compensar
(34) Generación	185.4273
(35) Distribución	185.4273
(36) Pérdidas	185.4273

Consumos facturados a compensar:

Consumo	Consumo facturado a compensar
(37) Generación	185.4273
(38) Distribución	185.4273
(39) Pérdidas	185.4273

Consumos facturados a compensar:

Consumo	Consumo facturado a compensar
(40) Generación	185.4273
(41) Distribución	185.4273
(42) Pérdidas	185.4273

Consumos facturados a compensar:

Consumo	Consumo facturado a compensar
(43) Generación	185.4273
(44) Distribución	185.4273
(45) Pérdidas	185.4273

Consumos facturados a compensar:

Consumo	Consumo facturado a compensar
(46) Generación	185.4273
(47) Distribución	185.4273
(48) Pérdidas	185.4273

Consumos facturados a compensar:

Consumo	Consumo facturado a compensar
(49) Generación	185.4273
(50) Distribución	185.4273
(51) Pérdidas	185.4273

Consumos facturados a compensar:

Consumo	Consumo facturado a compensar
(52) Generación	185.4273
(53) Distribución	185.4273
(54) Pérdidas	185.4273

Consumos facturados a compensar:

Consumo	Consumo facturado a compensar
(55) Generación	185.4273
(56) Distribución	185.4273
(57) Pérdidas	185.4273

Consumos facturados a compensar:

Consumo	Consumo facturado a compensar
(58) Generación	185.4273
(59) Distribución	185.4273
(60) Pérdidas	185.4273

Consumos facturados a compensar:

Consumo	Consumo facturado a compensar
(61) Generación	185.4273
(62) Distribución	185.4273</

[illegible]



CELSIA
LA ENERGÍA DEL AGUERO

CLAVE: 10304.5A.5.5.5
NIT: 901.280.991-9
 Calle 15 No. 12-33, Antioquia - Colombia

Documento equivalente a la factura No: **962231398**

Documento de venta 02/2010 10304.5A.5.5.5 y Factura 113

Servicio: Residencial Municipio: BAGUE
Extracción: 4 Rifa: 01-01-034-4567 Círculo: 30

CÓDIGO
545267

TOTAL A PAGAR
\$90,275

VENCIMIENTO
ENE/27/2020

ENE/27/2020

Suspensión
 Días, e/s y hrs
 Emisión: **14/ENE/2020**
 No. Suscripciones: **21**
 No. Comercializaciones: **2**
 No. Subscritores: **99**
 No. Cuentas: **69**
 No. Medidores: **69**

SUSPENSIÓN
 Días, e/s y hrs
 Emisión: **14/ENE/2020**
 No. Suscripciones: **21**
 No. Comercializaciones: **2**
 No. Subscritores: **99**
 No. Cuentas: **69**
 No. Medidores: **69**

ENE/28/2020
 Días, e/s y hrs
 Emisión: **14/ENE/2020**
 No. Suscripciones: **21**
 No. Comercializaciones: **2**
 No. Subscritores: **99**
 No. Cuentas: **69**
 No. Medidores: **69**

Consumo
 Días, e/s y hrs
 Emisión: **14/ENE/2020**
 No. Suscripciones: **21**
 No. Comercializaciones: **2**
 No. Subscritores: **99**
 No. Cuentas: **69**
 No. Medidores: **69**

Consumo
 Días, e/s y hrs
 Emisión: **14/ENE/2020**
 No. Suscripciones: **21**
 No. Comercializaciones: **2**
 No. Subscritores: **99**
 No. Cuentas: **69**
 No. Medidores: **69**

Consumo
 Días, e/s y hrs
 Emisión: **14/ENE/2020**
 No. Suscripciones: **21**
 No. Comercializaciones: **2**
 No. Subscritores: **99**
 No. Cuentas: **69**
 No. Medidores: **69**

Consumo
 Días, e/s y hrs
 Emisión: **14/ENE/2020**
 No. Suscripciones: **21**
 No. Comercializaciones: **2**
 No. Subscritores: **99**
 No. Cuentas: **69**
 No. Medidores: **69**

Consumo
 Días, e/s y hrs
 Emisión: **14/ENE/2020**
 No. Suscripciones: **21**
 No. Comercializaciones: **2**
 No. Subscritores: **99**
 No. Cuentas: **69**
 No. Medidores: **69**

Consumo
 Días, e/s y hrs
 Emisión: **14/ENE/2020**
 No. Suscripciones: **21**
 No. Comercializaciones: **2**
 No. Subscritores: **99**
 No. Cuentas: **69**
 No. Medidores: **69**

Consumo
 Días, e/s y hrs
 Emisión: **14/ENE/2020**
 No. Suscripciones: **21**
 No. Comercializaciones: **2**
 No. Subscritores: **99**
 No. Cuentas: **69**
 No. Medidores: **69**

Consumo
 Días, e/s y hrs
 Emisión: **14/ENE/2020**
 No. Suscripciones: **21**
 No. Comercializaciones: **2**
 No. Subscritores: **99**
 No. Cuentas: **69**
 No. Medidores: **69**

Consumo
 Días, e/s y hrs
 Emisión: **14/ENE/2020**
 No. Suscripciones: **21**
 No. Comercializaciones: **2**
 No. Subscritores: **99**
 No. Cuentas: **69**
 No. Medidores: **69**

Consumo
 Días, e/s y hrs
 Emisión: **14/ENE/2020**
 No. Suscripciones: **21**
 No. Comercializaciones: **2**
 No. Subscritores: **99**
 No. Cuentas: **69**
 No. Medidores: **69**

Consumo
 Días, e/s y hrs
 Emisión: **14/ENE/2020**
 No. Suscripciones: **21**
 No. Comercializaciones: **2**
 No. Subscritores: **99**
 No. Cuentas: **69**
 No. Medidores: **69**

Consumo
 Días, e/s y hrs
 Emisión: **14/ENE/2020**
 No. Suscripciones: **21**
 No. Comercializaciones: **2**
 No. Subscritores: **99**
 No. Cuentas: **69**
 No. Medidores: **69**

Consumo
 Días, e/s y hrs
 Emisión: **14/ENE/2020**
 No. Suscripciones: **21**
 No. Comercializaciones: **2**
 No. Subscritores: **99**
 No. Cuentas: **69**
 No. Medidores: **69**

Consumo
 Días, e/s y hrs
 Emisión: **14/ENE/2020**
 No. Suscripciones: **21**
 No. Comercializaciones: **2**
 No. Subscritores: **99**
 No. Cuentas: **69**
 No. Medidores: **69**

Consumo
 Días, e/s y hrs
 Emisión: **14/ENE/2020**
 No. Suscripciones: **21**
 No. Comercializaciones: **2**
 No. Subscritores: **99**
 No. Cuentas: **69**
 No. Medidores: **69**

Consumo
 Días, e/s y hrs
 Emisión: **14/ENE/2020**
 No. Suscripciones: **21**
 No. Comercializaciones: **2**
 No. Subscritores: **99**
 No. Cuentas: **69**
 No. Medidores: **69**

Consumo
 Días, e/s y hrs
 Emisión: **14/ENE/2020**
 No. Suscripciones: **21**
 No. Comercializaciones: **2**
 No. Subscritores: **99**
 No. Cuentas: **69**
 No. Medidores: **69**

Consumo
 Días, e/s y hrs
 Emisión: **14/ENE/2020**
 No. Suscripciones: **21**
 No. Comercializaciones: **2**
 No. Subscritores: **99**
 No. Cuentas: **69**
 No. Medidores: **69**

Consumo
 Días, e/s y hrs
 Emisión: **14/ENE/2020**
 No. Suscripciones: **21**
 No. Comercializaciones: **2**
 No. Subscritores: **99**
 No. Cuentas: **69**
 No. Medidores: **69**

Consumo
 Días, e/s y hrs
 Emisión: **14/ENE/20**

Eduardo Gómez Arbeláez, propietario de un local ubicado en la calle 20, con carrera Quinta, que ha permanecido cerrado por la pandemia, tuvo un aumento considerable en su factura al pasar de \$476.456, en marzo, a \$1.241.637 en abril.

Lo mismo ha ocurrido con decenas de personas solas que residen en apartaestudios de la ciudad. **Uno de ellos, residente en el edificio Fontainebleau, pagó en marzo \$102.611 y este mes su factura llegó por \$132.260.**

¿Cuál es la respuesta de Celsia?

El líder de servicio al cliente de Celsia, Luis Javier Socarrás, respondió que durante el periodo inicial de la contingencia algunas facturas se generaron con el promedio del consumo de los últimos seis meses, lo cual está permitido por la Ley para casos extraordinarios como el que está viviendo el país.

Según el directivo, de los 520.000 clientes que se tienen en el Tolima, solo a 160.000 se les facturó por promedio. En Ibagué, 60.000 usuarios se vieron afectados con la decisión.

Socarrás señaló que esta medida se implementó debido a la contingencia **y al riesgo de contagio para el personal que tomaba las lecturas.** Por esta razón, se optó por detener esta labor entre 28 de marzo y el 7 de abril .

No obstante, desde la semana pasada, se retomó la lectura de los medidores en todo el departamento.

"Vamos a leer nuevamente los contadores en el sitio acostumbrado y con esas lecturas sacaremos el consumo real y haremos el ajuste, así en su próxima factura verán reflejado el ajuste del consumo real de estos días", explicó el funcionario.

Los usuarios que tengan alguna inconformidad en el cobro, pueden tomar una foto al medidor y **enviar el documento al correo servicioalcliente@celsia.com y la empresa les devolverá la factura con el correspondiente ajuste.**

Sin embargo, las personas que deseen esperar a la toma de la lectura física, en la próxima factura se hará el reajuste a la tarifa.

"El que haya consumido poquito le saldrá un consumo mayor y el que le haya salido un consumo muy alto le saldrá un consumo menor", dijo Socarrás.

De igual manera, hizo precisión en que en la factura hay otros cobros que realizan empresas como Interaseo e Infibagué, que también generan un incremento en el valor total.

"Las personas cuando les llega la factura tienen que mirar el concepto. **Hay un valor de alumbrado público y de aseo que también crece.** Nosotros facturamos y trasladamos esos dineros a las dos entidades. Hay que mirar esos otros conceptos que le suman a la energía, porque uno lo que hace es mirar el total a pagar, pero hay que evaluar ese cobro de que se conforma", concluyó el vocero de Celsia.