



CELSIA ANUNCIA NUEVAS OPCIONES PARA EL PAGO DE LA FACTURA DE ENERGÍA



Crédito:

Suministrada

No se requiere cuota inicial y se puede financiar hasta 12 meses. Se puede solicitar al correo servicioalcliente@celsia.com o a través del chat con el asistente virtual

En Celsia, conscientes de la situación de los clientes ante las medidas de aislamiento obligatorio, se han tomado acciones desde el primer momento para garantizar la prestación del servicio de energía y permitir que los clientes puedan estar tranquilos cuidándose en casa.

La primera medida, acogiéndose al llamado del Gobierno Nacional es la no suspensión del servicio por falta de pago a los clientes residenciales y la reconexión de los clientes en mora, las cuales además no serán

cobradas durante esta contingencia. Prueba de ello es que hasta ahora se han reconectado unos 4500 clientes en el Valle del Cauca y Tolima.

Adicionalmente, la compañía está ofreciendo a los clientes de todos los estratos opciones para el pago con financiación con condiciones especiales durante esta coyuntura: para ello solo deben llamar a la línea telefónica gratuita 018000 112 115, escribir al correo electrónico servicioalcliente@celsia.com o a través del chat en línea.

Llamado a quienes pueden continuar con el pago

La compañía se suma al llamado de las empresas y de los gremios del sector como Asocodis y Andesco, para recordar la importancia de que, quienes tenga la posibilidad de hacerlo porque continúan recibiendo ingreso durante esta contingencia, paguen sus servicios y de esta manera ayuden a la sostenibilidad del sistema eléctrico, para mantener la prestación del servicio con los estándares de calidad y continuidad que el país requiere en este momento.

Actual ciclo de facturas con vencimiento a 60 días

En Celsia, por ahora no se está realizando el proceso de lectura y reparto físico de la factura para ayudar a la contención del Covid-19 y proteger al equipo y a los clientes, por lo tanto, se están promediando los consumos de cada cliente durante los últimos seis meses, lo cual es permitido en situaciones de contingencia.

Para mayor transparencia y tranquilidad de los clientes, una vez se supere este periodo la compañía volverá a leer los medidores y en aquellos casos donde se presentó un menor o mayor consumo al facturado se harán los ajustes necesarios en la siguiente factura. Adicionalmente, las facturas de este ciclo (del 28 de marzo al 13 de abril) tendrán fecha de vencimiento de 60 días (aplica para clientes residenciales, comerciales e industriales).

Para facilitar el proceso de pago la compañía ha dispuesto varias alternativas:

- Descargar copia de la factura a través del sitio web www.celsia.com (ingresando a servicio al cliente-copia factura) o desde la App Celsia. En ambas plataformas encontrarán el botón PSE que lo lleva a realizar el pago desde la sucursal virtual de su banco.
- Sino está bancarizado, el cliente puede pagar en Gana Gana o Efecty para los

clientes en el Tolima, y Efecty y Gane para los clientes en el Valle del Cauca.

- Clientes Tolima, deben tener en cuenta: en los puntos Gana Gana pueden realizar el pago con el código de cuenta sin necesidad de tener la factura física. En los demás aliados pueden hacerlo con la factura física. Todos los aliados están recibiendo facturas vencidas.

Los clientes de Tolima también pueden pagar a través de la plataforma Nequi: esta es una App que se puede descargar gratis en el celular y que no requiere tener cuenta en ningún banco. Para cargarla se debe hacer la consignación en un corresponsal bancario.

Clientes Valle del Cauca, deben tener en cuenta: A partir del miércoles 8 de abril, en los puntos Gane se podrá pagar con el número de NIC sin necesidad de presentar la factura física. En los demás aliados es necesario presentar la factura física. Todos los aliados están recibiendo facturas vencidas.

Soluciones de financiación directas con Celsia

Acuerdos de pago:

No se requiere cuota inicial y se puede financiar hasta 12 meses. Se puede solicitar al correo servicioalcliente@celsia.com o a través del chat con el asistente virtual LuzI.A. en www.celsia.com o llamando al 018000112115, gratis desde fijo o celular. La primera cuota del acuerdo se refleja en la siguiente factura.

Abonos:

Pueden hacerse en el botón PSE a través del portal de clientes en www.celsia.com indicando el valor a pagar. Si no está bancarizado, no se reciben pagos parciales en puntos de recaudo. La solución es hacer un acuerdo de pago sin cuota inicial, como se menciona en el punto anterior.

Aseo, alumbrado y otros servicios de empresas distintas a Celsia

El aseo y el alumbrado público son servicios esenciales que prestan empresas diferentes a Celsia, que también se deben mantener durante esta contingencia y no pueden separarse del pago del servicio de energía. Se incluyen dentro del acuerdo de pago de la factura completa.

En el caso de cobros por otros bienes y servicios de terceros, estos pueden excluirse y pagar solo el valor de la energía y los otros servicios esenciales; pero se acumularían en el siguiente cobro, y no se incluyen en el acuerdo de pago. En este caso los clientes deben ponerse en contacto con el proveedor (Colpatria, Credivalores, Sura, Redassist) para validar las condiciones que han dispuesto durante esta contingencia. Finalmente, los pagos de los créditos relacionados con los productos del Portafolio Hogares se podrán refinanciar al hacer el acuerdo de pago de energía por ser directos con Celsia.