

# Cartilla para el usuario

Uso y seguridad de la energía eléctrica



# Bienvenido a la cartilla de seguridad para el usuario

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra; ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y la autorización escrita de la Electrificadora del Caquetá S.A. ESP.

DERECHOS RESERVADOS  
Electrocaquetá S.A. ESP.

**Sede Administrativa:** Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunduy, Florencia, Caquetá

**Sede Comercial-PQR:** Calle 20 No. 9 -54 Barrio La Inmaculada, Florencia, Caquetá

Líneas telefónicas: 608 436 6400 - 350 211 8707 - 115

WhatsApp - Reconexiones: 317 447 4437

[www.electrocaqueta.com.co](http://www.electrocaqueta.com.co)



## Misión

Gestionamos y suministramos energía eléctrica de calidad, así como otras soluciones que generan valor, para mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios en el departamento del Caquetá y otras regiones, contribuyendo al desarrollo equitativo y sostenible.



## Visión

En el 2027 seguiremos siendo la principal y más importante empresa del departamento del Caquetá y el prestador incumbente del servicio de energía, siendo reconocidos como una organización innovadora y competitiva que habrá liderado la transformación energética en la región, enfocados en el desarrollo y apertura de nuevos negocios y en el aprovechamiento de la tecnología.



## Valores

Responsabilidad, respeto, equidad, lealtad y ética.

# Índice

Definiciones .....	05
Proceso de llevar energía a su vivienda o negocio .....	06
Tarifa de energía eléctrica .....	07
Datos para el pago de tu factura .....	09
Medidor de energía .....	10
Fraude energético .....	12
Daños en el servicio .....	15
Instalación interna .....	16
Riesgo eléctrico .....	17
Primeros auxilios en caso de contacto eléctrico .....	18
Derechos de los usuarios/suscriptores .....	21
Peticiones, quejas y recursos .....	23
Requisitos de los recursos .....	24
Recomendaciones para el buen uso y manejo de los electrodomésticos .....	26
Guía de trámites ante Electrocaquetá S.A. ESP.	
• Cambio de nombre en la matrícula .....	28
• Cambio de uso del servicio de energía .....	29
• Suspensión del servicio por solicitud de suscriptor .....	30
• Requisitos para matrícula nuevo suscriptor .....	31
• Solicitud de instalación de energía .....	33
• Energía y medio ambiente .....	35
• Política ambiental .....	36

Por medio de esta cartilla, se quiere informar cuáles son los procedimientos establecidos para adquirir información relativa al servicio de energía eléctrica, identificación y comunicación, acciones de primeros auxilios en caso de electrocución y el buen uso y manejo de los afectados, también los deberes y derechos que tiene cada usuario con nuestra empresa.

## **La resolución CREG 156 de 2011, y la ley 143 de 1994, define el usuario de energía así:**

**Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se le denomina también consumidor.

**Usuario regulado:** Persona natural o jurídica cuyas compras de electricidad están sujetas a tarifas establecidas por la comisión de regulación de energía y gas.

**Usuarios no regulados:** Persona natural o jurídica cuyo consumo de electricidad mensual es mayor o igual a 55.000 kWh - mes, o un consumo de potencia mayor o igual a 100 kW en una hora del mes. El cual puede negociar libremente con los comercializadores de energía los cargos de generación y comercialización.

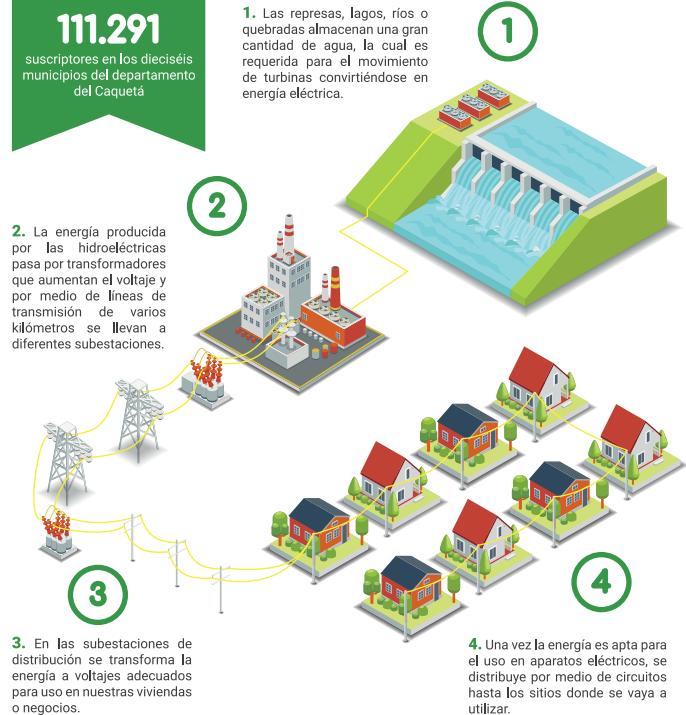
# ¿Sabes cuál es el proceso para llevar energía a nuestras viviendas o negocios?

La Electrificadora del Caquetá S.A. ESP es una empresa distribuidora y comercializadora de la energía eléctrica, es por ello que compra la energía a los generadores en el mercado mayorista de energía.

Existen represas o embalses, en los cuales se encuentra almacenada gran cantidad de agua, necesaria para mover los generadores en una casa de máquinas.

La energía producida en el generador pasa a una subestación que aumenta el voltaje y por medio de líneas de transmisión de varios kilómetros se llevan a diferentes subestaciones de distribución encargadas de transformar la energía a un voltaje de utilización en cada una de nuestras viviendas o negocios.

**111.291**  
suscriptores en los diecisésis municipios del departamento del Caquetá



# Tarifa de la energía eléctrica

La **Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG**, determina las reglas en materia tarifaria. Esta dependencia del Gobierno Nacional, le traza los parámetros a todas las empresas del país que suministran el servicio de energía eléctrica, para que definan los precios que cobrarán a los usuarios, dentro de los rangos permitidos.

## Componentes de la tarifa por la prestación del servicio de energía:

Las tarifas del servicio de energía eléctrica se encuentran establecidas regulatoriamente por la **Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG**, mediante fórmula tarifaria general que permita a las empresas comercializadoras de energía eléctrica del **Sistema Interconectado Nacional (SIN)**, calcular los costos de prestación del servicio y determinar las tarifas aplicables a los usuarios finales regulados.

$$\begin{aligned} \text{Fórmula tarifaria: } \quad CUv_{n,m,i,j} &= G_{m,i,j} + T_m + D_{n,m} + Cv_{m,i,j} + PR_{n,m,i,j} + R_{m,i} \\ & Cu_{f_{m,j}} = Cf_{m,j} \end{aligned}$$

**Costos Unitarios de Prestación del Servicio de Energía Eléctrica, ( $CUv_{n,m,i,j}$   $Cu_{f_{m,j}}$ )**: El costo unitario de prestación del Servicio consta de un componente variable de acuerdo con el nivel de consumo, expresado en \$/kWh, y un componente fijo, expresando en \$/factura.

**Costos de Compra de Energía, ( $G_m$ )**: Corresponde al costo de compra de energía por parte del comercializador en el Mercado Mayorista y representa el costo de producción de energía, independientemente del sitio donde sea generada.

**Costo de Transmisión:** Representa el costo por uso del sistema de transmisión Nacional (STN), que se refiere a la red de alta tensión que abarca una gran parte del país y que se usa para transportar la energía eléctrica a grandes distancias desde los generadores hasta los centros de consumo.

**Costos de Distribución:** Representa el costo por el uso del sistema de distribución, que este compuesto por todos los elementos como conductores, transformadores y postes utilizados para llevar la energía eléctrica desde el STN hasta los usuarios finales.

**Costos de Comercialización:** Remunera el margen de comercializar la energía e incluye los costos variables de la actividad de comercialización, asociados con la atención de los usuarios, tales como facturación, lectura, atención, reclamos, etc.

**Costos de Perdidas:** Remunera el costo incurrido por la compra y transporte de la energía que debe producirse, pero que no se puede facturar a los usuarios, y también los costos de los programas de reducción de estas pérdidas, que siempre están presentes en la distribución de energía eléctrica.

**Costos de Restricciones:** Remunera los costos por restricciones y otros servicios asociados con generación. Estas restricciones son básicamente mayores costos en los que se incurre en la operación del sistema, debido, por ejemplo, a la necesidad de que en un determinado momento un generador más costoso genere en respuesta a requerimientos para una operación segura del STN o en razón a que la energía producida por los generadores más baratos no se puede transportar a un determinado lugar por falta de disponibilidad en las redes.

# Datos para el pago de tu factura



## Puntos autorizados para pago de su factura

Banco de Occidente, Banco de Bogotá, Banco BBVA, Banco Davivienda, Banco Caja Social, Bancoomeva, Financiera Juriscoop, Banco Av Villas, Mi Banco, Cooperativa Utrahuilca y Red Multiservicios de Colombia (Supergiros).

**Página web:** [www.electrocaqueta.com.co](http://www.electrocaqueta.com.co), Botón PSE.



## Financiación de la deuda

La financiación es un mecanismo de facilidad que otorga la empresa a los suscriptores o usuarios que se encuentra en mora con su servicio de energía eléctrica. "Si tienes una deuda, te recomendamos acercarte a cualquier oficina de servicio al cliente, donde tu caso será estudiado y se procederá a realizar un acuerdo de pago"



## Suspensión del servicio de energía eléctrica

Las causales de suspensión del servicio de energía eléctrica:

- Por la empresa
- Por fuerza mayor o caso fortuito
- Por mutuo acuerdo
- En interés del servicio



## Reconexión del servicio de energía eléctrica

El costo de la reconexión se carga en la factura siguiente o en cualquiera de los cinco (5) meses posteriores. (Art. 150 de la Ley 142/94)

# Medidor de energía

¡Tú puedes leer tu consumo!

Los aparatos que miden energía son llamados medidores. Con ellos se registra cuantos kilovatios por hora (kWh) gastan o consumen tus electrodomésticos y demás aparatos eléctricos en un ciclo de facturación. El medidor es un pequeño aparato eléctrico con un disco (en el caso de los electromecánicos) o un bombillo LED (en el caso de los electrónicos) que al girar o pulsar lentamente, este indica que tu consumo de energía es poco y al hacerlo rápidamente indica un consumo elevado.

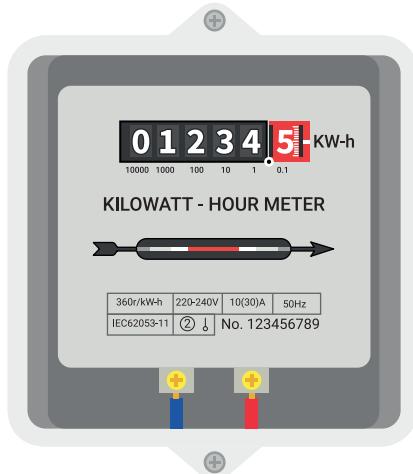
- Toma la lectura de tu medidor cada mes con los LECTORES encargados de realizar dicha labor.
- Si quieres conocer tu consumo de energía mensual, debes tomar la lectura ACTUAL y restar la lectura ANTERIOR, de esta manera obtendrás tu consumo REAL de cada mes.

**Por ejemplo:** Tu medidor registro cuando leíste, por primera vez, 3254 kWh, y al mes siguiente, al leerlo nuevamente, registro 3410 kWh, de manera que;

Lec. actual    Lec. anterior

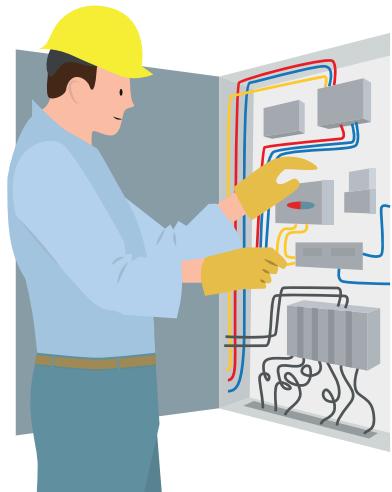
**3410-3254=156 kWh**

Esto quiere decir que tú gastaste 156 kWh durante el mes.



# Recomendaciones para tu medidor

- **El medidor únicamente lo puede instalar o retirar un funcionario o contratista de Electrocaquetá S.A. ESP**, con su respectiva identificación.
- **No manipules tu medidor**, ni permitas que otras personas lo hagan.
- **No rompas los sellos**, son un control para Electrocaquetá S.A. ESP y si los dañas tendrás que cancelar **costos operativos** para su reinstalación.
- **Instala la caja del medidor en un sitio de fácil lectura**, de acuerdo con las normas de Electrocaquetá S.A. ESP.
- **No realices modificaciones en las acometidas** o correcciones externas sin autorización de la empresa.



# Fraude energético

Hacer conexiones ilegales a las redes de energía eléctrica puede desencadenar en graves accidentes, incluso la muerte. Recuerde que la defraudación de fluidos (robo de energía) es un delito, y como tal, puede acarrear penas entre los 16 y 72 meses de prisión, y multas entre los 1,33 a 150 salarios mínimos legales mensuales vigentes. (Art. 256 del código Penal)

Electrocaquetá S.A. ESP monitorea el histórico de consumo de sus usuarios, y puede detectar usuarios con comportamientos atípicos.

**¡Los fraudes de energía los pagamos TODOS!**

Te invitamos a denunciar cualquier irregularidad o hurto de energía en nuestros canales de atención al cliente.



## **Artículo 256 del Código Penal Colombiano establece:**

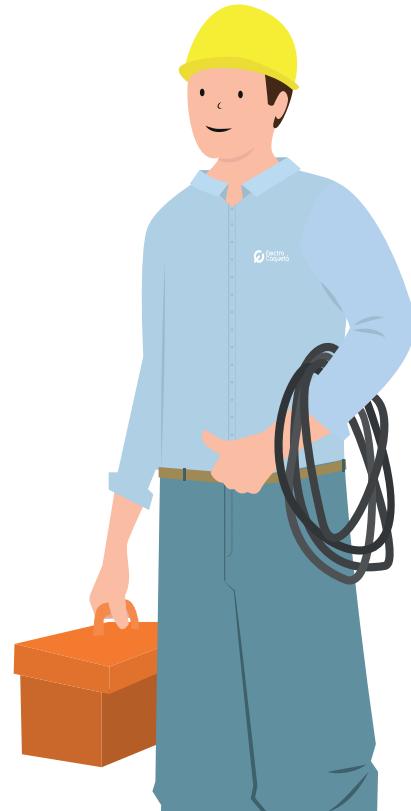
El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

## **No olvides**

- **Usar el servicio de energía únicamente para los fines convenidos con Electrocaquetá S.A. ESP;** en caso de tener otras necesidades debes acercarte a las oficinas o puntos de atención y realizar la respectiva solicitud de cambio.
- **Respetar la caja del medidor, el medidor y los sellos;** además, no entorpecer su correcto funcionamiento.
- **No suministrar ni compartir el servicio** con otras viviendas, locales o empresas.
- **No debes pagar NADA en efectivo o en otras formas,** directamente a contratistas o empleados de Electrocaquetá S.A. ESP, **todos los cobros serán relacionados en la factura.**
- **Cuando detectes fraudes de energía eléctrica,** adulteración de medidores, conexiones atípicas, destellos (chispas) en la red eléctrica, **o cualquier tipo de anomalía, repórtalo a la línea de atención al cliente o a la oficina más cercana (Ver respaldo de la cartilla)**

## Te recomendamos

- Permite que los funcionarios y contratistas de Electrocaquetá S.A. ESP debidamente identificados, realicen labores de lectura de medidores e inspecciones a las instalaciones eléctricas.
- Conserva la integridad de los sellos y los medidores de energía.
- Paga oportunamente la factura de energía, evita la suspensión del servicio.
- Antes de comprar o alquilar un inmueble, solicita a Electrocaquetá S.A. ESP el estado de cuenta del servicio de energía y la revisión del medidor, con el fin de evitar posibles fraudes y procesos de recuperación de energía dejada de facturar.
- Cuando vendas o compres un inmueble, debes acercarte a las oficinas o puntos de atención de Electrocaquetá S.A. ESP para realizar el trámite de cambio de suscriptor.



# Daños en el servicio

El mantenimiento de estas redes le corresponde a Electrocaquetá S.A. ESP si son de su propiedad. Si las redes son particulares, la empresa podrá hacer las reparaciones previas por solicitud del propietario, a quien se le cargarán los costos en su factura.

**Si notas que alguna de las redes falla, acude inmediatamente a la oficina de atención al usuario más cercana o alguno de nuestros medios de comunicación, para proceder a efectuar los arreglos necesarios y así podamos brindarles siempre un mejor servicio.**

**Los daños más comunes en las redes son:**

- Transformadores sin cortos circuitos y/o pararrayos.
- Transformadores con aterrizaje (por daños o robos)
- Fuga de aceite en transformadores
- Altibajos en el voltaje (la energía sube y baja continuamente)
- Cañuelas caídas (el fusible está quemado)
- Aisladores quemados
- Pararrayos deteriorados
- Línea primaria o secundaria haciendo contacto con árboles, se encuentra en el suelo o produce chispas.
- Líneas que se juntan
- Postes en mal estado, con grietas, sin templetes, desplomados o caídos



# Instalación interna

Debes velar por el buen funcionamiento de tus instalaciones eléctricas internas

- **Comprende la acometida, el medidor y los puntos de la instalación.** Cualquier reparación que surja será asumida por el usuario.
- **Revisa periódicamente el buen estado de las instalaciones internas y de los aparatos eléctricos,** con el propósito de no encontrar fugas de corriente eléctrica.
- Antes de que realices un trabajo en tus instalaciones internas, **suspende la energía por medio del interruptor (Tacos) o retira fusibles.**

Los daños más frecuentes son:

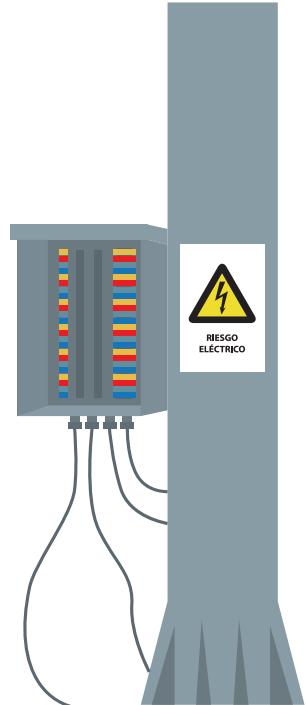
- Malos empalmes en tus instalaciones.
- Los electrodomésticos se energizan o no funcionan correctamente.
- Los alambres se calientan por circuitos sobrecargados
- Las paredes se energizan.
- Los tacos se disparan fácilmente
- Los fusibles se funden continuamente
- La varilla a tierra de tu instalación está desconectada o no existe.
- Al cambiar los fusibles se utilizó otro inadecuado.

**¡Señor usuario!** Si esto te sucede, debes acudir a un electricista que posea matrícula profesional, ya que tu instalación interna no está funcionando correctamente y te puede ocasionar daños en los electrodomésticos y equipos, además, puede generarte aumento en el consumo de energía.

# Riesgo eléctrico

Nuestro propósito es brindar un excelente servicio con un ambiente de máxima seguridad, es por esto, que te damos las siguientes recomendaciones:

- **Jamás le tomes confianza a la corriente eléctrica.** Cuando realices una instalación o reparación en la parte interna de tu casa o negocio, ten en cuenta que el más leve descuido puede ocasionarte un accidente.
- **Si tu cuerpo está húmedo o estás descalzo, NO manipules jamás un aparato eléctrico** que esté conectado o que vaya a conectar.
- Si no tienes conocimiento sobre electricidad, **asesórate de un buen electricista.**
- **Las quemaduras por electricidad pueden ocurrir en cualquier parte,** por causa de cables eléctricos, los relámpagos, rayos, aparatos eléctricos defectuosos y los enchufes sin protección.
- El contacto con cualquiera de estas fuentes **puede hacer que la electricidad recorra el cuerpo de una persona, ocasionándole graves lesiones, incapacidad, inclusive la muerte.**
- **Las quemaduras eléctricas casi siempre son de tercer grado,** con un punto de entrada, uno o varios de salida, en donde se puedan apreciar áreas carbonizadas y de explosión, generalmente no sangran y son indoloras.
- Lo más importante a tener en cuenta son las **lesiones internas que se pueden producir, tales como: paro respiratorio, paro cardio respiratorio y shock,** producidas por el curso de la corriente entre el punto de entrada y el punto de salida.



# Primeros auxilios en caso de contacto eléctrico

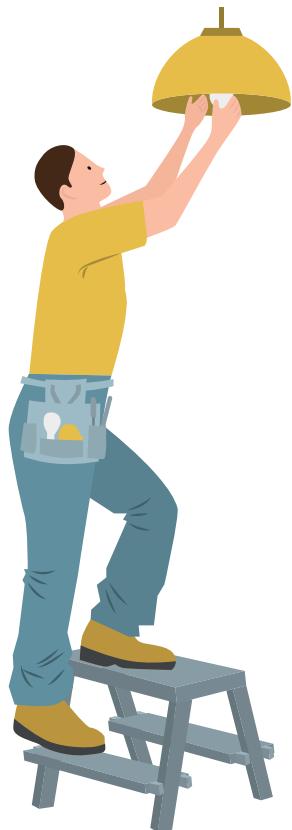
- **La electricidad de los cables de alta tensión puede saltar o describir un arco eléctrico de hasta 18 metros** y causar la muerte de una persona; por consiguiente, **NO te acerques al accidentado**, a no ser que se te informe oficialmente que la corriente eléctrica ha sido suspendida.
- **Los aparatos y los cables de baja tensión provocan lesiones de menos intensidad**, pero que deben de ser atendidas de forma rápida y oportuna.
- En el momento de prestar los primeros auxilios, (estos deben ser prestados por personal capacitado y competente), **asegúrate de que el sitio no presenta riesgo para sí mismo** y que existen condiciones seguras para auxiliar a la víctima

Si llegas a evidenciar un accidente eléctrico, realiza los siguientes pasos.

- **Llama al servicio de emergencia**, proporcionando datos claros sobre las condiciones del lugar y las posibles causas del accidente.
- **No toques a la persona**, si esta está todavía en contacto con la fuente eléctrica.
- Si la persona está en contacto, **busca la forma de cortar la corriente**, ubica el interruptor para aislar la fuente de energía, **utiliza herramientas y/o elementos aislados**.
- **Asegúrate de no llevar prendas mojadas** y de no estar pisando charcos o suelo húmedo, ubícate en una superficie seca de caucho o madera u otro elemento que no sea conductor de electricidad
- **Presta los primeros auxilios**, realiza la evaluación de signos vitales; respiración y pulso, en ausencia de estos, aplica el protocolo para reanimación cardio pulmonar (RCP).
- **Cubre el área lesionada con una toalla limpia y húmeda** para evitar que se pegue a la zona afectada.
- **No muevas a la persona afectada**, si no es estrictamente necesario, debes estar pendiente de su condición mientras llega el vehículo de emergencias para su traslado

# Te recomendamos

- **No realices trabajos demasiado cerca de los cables de energía**, como pintar paredes, podar árboles, reubicar antenas de TV, elevar ni retirar cometas, o realizar construcciones, etc.
- **Por ningún motivo permitas que personas se suban a los postes de energía**.
- **No cortes árboles que puedan caer sobre líneas de energía**, informa a la oficina de Electrocaquetá S.A. ESP para que personal capacitado realice el trabajo.
- Cuando vayas a **elevar una cometa, asegúrate de estar en área abierta lejos de árboles y cables eléctricos**.
- **No apoyes escaleras o andamios contra los postes de energía**.
- **Algunos aparatos almacenan energía cuando se desconectan** y puede ser peligroso manipularlos internamente.
- **Se recomienda no ampliar las áreas de subestaciones internas**, como armarios de medidores y circuitos de protecciones para almacenar escobas, bicicletas y otros objetos extraños.
- **Se recomienda mantener las subestaciones internas en perfecto estado** de limpieza y sin estancamiento de agua.
- Se recomienda **reemplazar y reparar las lámparas dañadas** para mantener buenos niveles de iluminación en las zonas en donde se encuentran equipos eléctricos.
- **La plancha y la ducha eléctrica deben ser conectadas a tomacorrientes específicos y exclusivos para su uso**.



- **Las llaves de la cerradura de acceso de las subestaciones internas**, armarios de medidores y de protecciones **deben estar siempre disponibles** para ser empleadas por el personal de Electrocaquetá S.A. ESP.
- **Las entradas a cuartos y otros lugares** protegidos que contengan partes **energizadas expuestas, se deben marcar con señales de advertencia** visibles que prohíban la entrada de personal no calificado.
- **Los elementos y los materiales que componen la instalación eléctrica deben ser de buena calidad**, de manera que no produzcan conflagración en caso de sobrecalentamiento (emplear materiales certificados).
- **Realiza el mantenimiento de los elementos de la instalación eléctrica** que deben ser reparados, reemplazados o adquiridos con la asesoría de un técnico electricista.
- **En caso de que se presente una falla en casa, las protecciones desconectan la energía** y no debe conectarse hasta que un electricista revise la instalación y repare la falla.
- **Los cables de las extensiones deben ser del mismo calibre de la instalación existente** y de buena calidad, con una longitud no mayor a 10 m y deben ir sujetas a la pared.
- **Todos los elementos que conformen la instalación eléctrica deben estar en perfectas condiciones** y sólidamente adheridos a la edificación.
- **Los tubos fluorescentes están compuestos por partículas que proceden explosión** y, por lo tanto, es necesario tener mucho cuidado para evitar que se rompan.
- **Mantener los tomacorrientes fuera del alcance de los niños** mediante el uso de tapones plásticos.
- **Se recomienda que los computadores estén conectados a la red a través de un estabilizador de voltaje.**
- **Los computadores deben poseer un protector de pantallas ante descargas electrostáticas.**
- **Ningún aparato eléctrico**, interruptores o tomacorrientes debe estar ubicados a menos de 60 cm de la puerta de una cabina prefabricada para ducha

# Los derechos de los usuarios / suscriptores

## A un servicio eficiente y continuo:

Es deber del estado asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos a todos los colombianos.

## **A participar en la gestión y control de las empresas:**

En cada municipio, se debe conformar los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios, para participar en la gestión de las empresas y cumplir la labor de control y de fiscalización.

Tú como usuario y/o suscriptor debes participar del comité de su localidad.

## A tarifas razonables:

O sea, que cada usuario y/o suscriptor tiene derecho a que se le cobre una tarifa justa de acuerdo a lo que haya consumido. Igualmente, el usuario y/o suscriptor tiene derecho a que se le haga una lectura adecuada de su medidor, a recibir la factura o cuenta de cobro con debida antelación y debe contener la información suficiente para su claro entendimiento.



## **A una correcta estratificación y régimen de subsidios:**

A que se clasifique la vivienda en el estrato que le corresponda. La estratificación en cada localidad la hace la administración municipal. Los usuarios y/o suscriptores de los estratos 1, 2, y 3, son beneficiarios de una ayuda a través de los subsidios, los cuales se pueden observar en la misma factura.

## **A la información:**

El usuario y/o suscriptor puede solicitar a las empresas prestadoras de servicio público, información completa, precisa y oportuna sobre todas las actividades y operaciones.

## **Derecho a un contrato con Condiciones Uniformes:**

Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados (art. 128 de la ley 142 de 1994).

## **A prestar Peticiones, Quejas y Recursos:**

La empresa cuenta con 15 oficinas de atención al cliente, donde podrán presentar sus Peticiones, Quejas y Recursos de manera personal, las cuales están ubicadas en los diferentes municipios del departamento del Caquetá y La Macarena - Meta donde prestamos el servicio de energía eléctrica, al igual que nuestros canales de comunicación.



**Municipios:** Florencia, La Montañita, El Paujil, El Doncello, San Antonio, Puerto Rico, San Vicente del Caguán, La Macarena-Meta, Belén, San José, Albania, Valparaíso, Curillo, Solita y Solano.

**Formulario PQR:** [www.elctrocaqueta.com.co](http://www.elctrocaqueta.com.co)

**Teléfono:** 608 436 6400

**Celular:** 350 211 8707

**WhatsApp:** 317 447 4437

# ¿Qué son las Peticiones, Quejas y Recursos?

## Peticiones

Solicitud de un suscriptor o usuario, dirigida a la empresa, relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica, con el fin de obtener de ella una respuesta. Dependiendo de lo pretendido y del asunto, la respuesta se comunicará o notificará.

## Quejas

Acto por el cual el suscriptor o usuario, manifiesta su inconformidad con la actuación de determinado o determinados empleados, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

Las peticiones, quejas y recursos deberán ser atendidas y respondidas por la Empresa dentro de los 15 días hábiles siguientes y los usuarios o suscriptores tienen 5 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación para interponer los recursos de ley.

## Recursos

Es un acto del Suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato, contra los actos de negativa, del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición ante la empresa, y el de apelación ante la Súperintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

# Requisitos de los Recursos

Los recursos deberán reunir los siguientes requisitos:

- **Interponerse por escrito dentro del plazo legal**, por el interesado o su representante, y sustentar los motivos de inconformidad.
- **La designación de la dependencia de la empresa y del funcionario al que se dirigen.**
- **Acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso** o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos, **cuando lo controvertido son valores facturados.**
- **Relacionar las pruebas** que se pretende hacer valer.
- **Indicar el nombre, número telefónico y número del medidor o de la cuenta.**
- **Si el peticionario actúa mediante apoderado**, este deberá presentar el poder debidamente reconocido ante notario.

**Los recursos NO proceden en contra de:**

- Los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
- Los actos de suspensión y corte que se ejecuten por incumplimiento en el pago oportuno.
- Facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la empresa.



- Cuando el suscriptor o usuario, no acredite el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco(5) periodos.
- Actos de trámite, preparatorios o de ejecución, como las revisiones a las instalaciones, la comunicación de anomalías y la incorporación en las facturas de las sanciones pecuniarias que se encuentren en firme.
- Si el escrito con el cual se formula el recurso no cumple con los requisitos señalados o si los presenta en forma extemporánea, la empresa lo rechazará de plano.

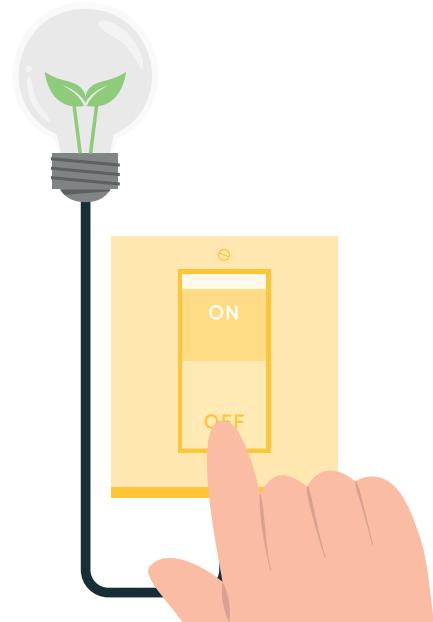
## Los deberes

- **El cliente que recibe el servicio, está obligado a pagar lo utilizado.** El no pago le da derecho a la Electrocaquetá S.A. ESP de realizar la suspensión o corte del servicio. **Si el suscriptor o usuario no recibe la factura en el inmueble** o en la dirección acordada con la empresa, dentro del periodo de facturación, **deberá acercarse a las instalaciones de esta para que le sea expedido un duplicado o podrá descargarlo desde nuestro sitio web**, para que lo cancele oportunamente.
- **Efectuar el mantenimiento de las redes**, equipos y elementos que integran la acometida externa **cuando sean de su propiedad**.
- **Para interponer recursos, debes acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación** o recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) meses, según se trate, de igual manera, debe estar a paz y salvo por todo concepto con la empresa para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitud de servicio.
- **A participar como ciudadanos**, especialmente en los Comités de Desarrollo y Control Social.

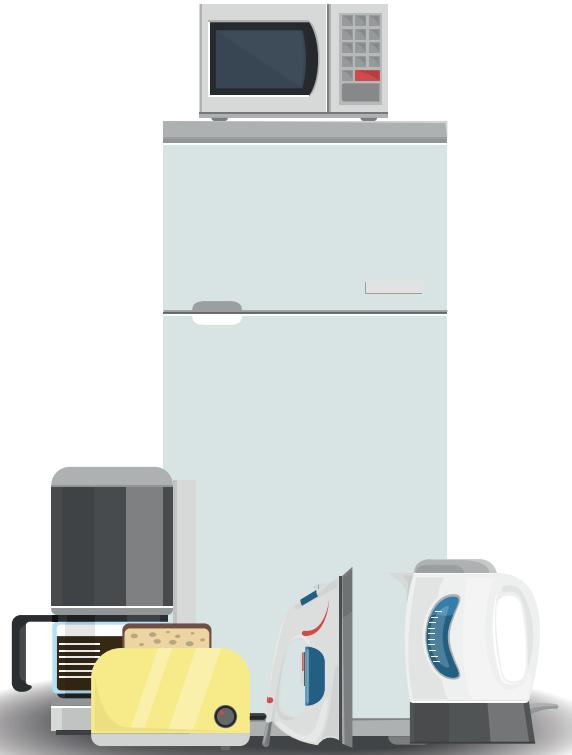


# Recomendaciones para el buen uso y manejo de los electrodomésticos

- Apaga la televisión o la radio cuando nadie se encuentre viendo o escuchando
- Apaga las luces de las habitaciones cuando salgas de ellas.
- Aprovecha la luz natural corriendo las cortinas o persianas.
- El calentador del agua debe conectarse solo una hora antes de utilizarlo.
- Lava la mayor capacidad de ropa posible en un ciclo, utiliza el agua y la energía necesaria, no la desperdices.
- Debes estar atento a que la nevera permanezca cerrada, la nevera MAL cerrada aumenta el consumo de energía.
- Revisa y cambia empaques defectuosos de las puertas de tu nevera
- Cuando vayas a preparar comida, saca de una vez todos los alimentos necesarios.
- Seca la ropa con el calor natural del sol, NO seques ropa ni otras prendas detrás de la nevera.
- Por lo menos, limpia una vez al mes las telarañas, el polvo y la mugre de la parrilla trasera de la nevera.



- Controla el enfriamiento de tu nevera al nivel MÁS BAJO posible, sin que se dañen los alimentos.
- Descongela tu nevera periódicamente.
- No planches en pequeñas cantidades, ten lista toda la ropa de la familia, pláñchala UNA VEZ por semana.
- Desconecta la plancha un poco antes de terminar con la última prenda.
- No seques con la plancha prendas húmedas, gradúa tu plancha de acuerdo a las prendas.
- Mantén limpia la base de tu plancha.
- No planches por la noche, plancha en horas de la mañana y notarás que rinde y ahorras más.
- Abre lo menos posible el enfriador para que el frío no se escape
- No desconectes tu enfriador porque cuando vuelvas a encenderlo consume más energía.
- Instala el AUTOMÁTICO (termostato) a las unidades de cada enfriador. Así no necesitarás desconectarlos de noche. De esta forma mantendrás bebidas y alimentos en buen estado.
- Realiza mantenimientos periódicos a tu enfriador.
- El equipo de aire acondicionado, utilízalo el menor tiempo posible. Utiliza al máximo el aire natural o ventiladores de mesa o piso.



# Guía de trámites

## Cambio de nombre en la matrícula

### Descripción

Si el suscriptor desea cambiar el nombre en la matrícula por compra o venta del inmueble, se debe presentar una solicitud a Electrocaquetá S.A. ESP en forma escrita; de igual manera se puede hacer para el cambio de dirección.

### Requisitos y documentos

Solamente para verificar se presenta el certificado de libertad y tradición del inmueble o escritura pública donde aparezca el nuevo propietario, para proceder a efectuar el cambio de nombre. Para el cambio de dirección, certificado de nomenclatura urbana expedido por planeación municipal.

### Lugar

En las oficinas de atención al cliente de la localidad donde presta el servicio, a través del correo electrónico, [contactenos@electrocaqueta.com.co](mailto:contactenos@electrocaqueta.com.co) o en nuestro sitio web por medio del formulario de PQR, adjuntando la información y los documentos que se mencionan anteriormente.



# Cambio de uso del servicio de energía

## Descripción

El suscriptor o usuario solicita a la empresa, mediante oficio, cambiar el uso matriculado por otro (ejemplo de residencial a comercial).

## Requisitos y documentos

La solicitud del suscriptor o usuario debe indicar el número de la cuenta, diciendo qué actividad nueva se va a desarrollar, como la carga conectada. Si el suscriptor o usuario tiene la calidad de arrendatario, debe anexar autorización expresa y escrita del propietario o poseedor del inmueble para tramitar el cambio de uso del servicio de energía, si es de no residencial a residencial, aportar certificación del estrato asignado por planeación municipal.

## Lugar

En las oficinas de atención al cliente de la localidad donde presta el servicio, o a través de nuestros canales digitales y telefónicos. Página web, formulario de PQR [www.electrocaqueta.com.co](http://www.electrocaqueta.com.co). Correo electrónico: [contactenos@electrocaqueta.com.co](mailto:contactenos@electrocaqueta.com.co), líneas telefónicas: 608 436 6400 - 350 211 8707.



# Suspensión por solicitud de suscriptor

## Descripción

Si el suscriptor requiere suspensión del servicio, lo puede hacer mediante solicitud escrita en las oficinas de atención al cliente de la localidad mas cercana, o a través de nuestros canales digitales como nuestra página web, [www.electrocaqueta.com.co](http://www.electrocaqueta.com.co), por medio del formulario PQR, anexando el último recibo de pago.

## Requisitos y documentos

El interesado debe presentar por lo menos con una antelación de tres (3) días a la fecha de suspensión efectiva, a la solicitud se anexará:

- Copiado del folio de matrícula inmobiliaria del bien expedido dentro del mes anterior a la petición.
- Autorización escrita del propietario del bien si esta calidad no la tiene el solicitante.
- Manifestar bajo la gravedad del juramento que no existen terceros perjudicados con la media y que se compromete a responder en el evento de que a estos aparezcan con posterioridad y se hayan causado daños.

De existir terceros, deberá allegarse autorización expresa de estos para la suspensión.

Cuando sea viable la suspensión del servicio mutuo acuerdo, la empresa dejará constancia de la lectura del medidor y procederá a cobrar el consumo que se hubiere generado en ese periodo de facturación. La empresa no emitirá factura, salvo cuando existan obligaciones insolutas contraídas con anterioridad a la suspensión, como deudas pendientes por consumos anteriores, financiación de deuda, cargos por conexión, cargos por suspensión o energía recuperada.

# Requisitos para matrícula nuevo suscriptor

## Requisitos y documentos

- Copia de la cédula del propietario del predio.
- Documento que acredite la propiedad del predio.
- Declaración de cumplimiento, copia de la matrícula profesional y cédula del técnico electricista o ingeniero quien realiza la instalación.
- Diseño eléctrico de la instalación.
- Medidor de acuerdo al tipo de acometida, con factura y protocolo de calibración vigente.

## Proyecto

- Memorias de cálculo, aprobado por la empresa
- Diseños eléctricos, As-Built de acuerdo al artículo 10.1 del RETIE.
- Solicitud de punto de conexión y disponibilidad de carga para el proyecto, aprobado por la empresa.
- Copia de la cédula del dueño o representante legal.
- Nit, cámara de comercio. (persona jurídica)
- Documento que acredite la propiedad del predio.
- Declaración de cumplimiento, copia de la matrícula profesional del ingeniero quien realiza la instalación.
- Certificado del producto artículo 2.3 del RETIE. (proyectos)



## **Certificaciones plenas - RETIE y RETILAP (aplicable al proyecto)**

- Redes
- Transformador
- Uso final

## **Medida**

- Medidor de acuerdo al tipo de acometida, factura y protocolo vigente, la empresa lo puede suministrar y el valor se puede financiar hasta 12 meses
- Protocolos de los Ct's y Pt's (aplicable al proyecto)

## **Transformador propio (aplicable al proyecto)**

- Certificado de garantía.
- Protocolos de calibración.
- Copia del recibo de otros ingresos, pago por revisión ante la empresa
- El transformador debe de estar debidamente señalizado con su respectiva placa de identificación -nodo, solicitar la asignación del nodo en la oficina del Spard de la empresa.

## **Provisional por obra**

- A la solicitud debe de anexar la matriz de análisis de riesgo eléctrico y copia de la licencia de construcción.

# Solicitud de instalación de energía

## Descripción

Solicitud escrita o verbal del posible cliente para obtener el servicio de energía eléctrica para un inmueble determinado. Firmar el formato correspondiente.

## Requisitos y documentos

La solicitud escrita debe indicar el nombre o razón social del solicitante, el número de cédula o nit, dirección del predio, ubicado (municipio), actividad para la cual solicita el servicio (residencial, comercial, industrial, oficial, riego, inquilinato, provisional u otro), certificado de libertad y tradición o escritura pública y certificación del estrato del inmueble. En aquellos inmuebles donde el potencial usuario tenga calidad de arrendatario, debe anexar fotocopia autorización expresa y escrita del propietario del inmueble donde lo autorice a solicitar el servicio.



### **Servicio residencial:**

Es aquel que se presta directamente a los hogares o a núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. Podrán considerarse como residenciales los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a los apartamentos o casas de habitación, cuya carga instalada sea igual o inferior a tres (3) kilovatios, si el inmueble está destinado, en más de un 50% de su extensión, a fines residenciales.

### **Servicio no residencial:**

Es el destinado a satisfacer las necesidades de energía eléctrica de los establecimientos industriales, comerciales, oficiales y en general, de todos aquellos que no sean clasificados como residenciales.



# Energía y medio ambiente

El creciente interés y preocupación de la sociedad actual por el cuidado del ambiente determina que las organizaciones, cualquiera sea su naturaleza, deban velar porque sus actividades se realicen en armonía con el medio, de manera que las consecuencias que puedan representar los procesos y productos relacionados con ellas sean cada vez menores.

La Electrificadora del Caquetá S.A. ESP no está ajena a esta realidad, y dado el estrecho vínculo de sus actividades con el medio ambiente y el uso de los recursos naturales, busca minimizar el impacto adverso que pueda causar al ambiente sus servicios conjuntamente con un manejo sustentable del patrimonio ambiental en el cual la empresa ejerce su acción.



# Política Ambiental

La Electrificadora del Caquetá S.A. ESP en desarrollo de sus actividades observará las siguientes políticas:

- Propender por mecanismos que faciliten el cumplimiento de la normatividad ambiental.
- Todos los proyectos del sector incorporarán la responsabilidad social y ambiental, con las comunidades y áreas de influencia de la Electrificadora.
- Dará cumplimiento a los compromisos adquiridos con la comunidad en el desarrollo de la función social del Estado, y tenemos en cuenta el respeto por el medio ambiente y marco especial que nos rige, para así contribuir al desarrollo sostenible del país y la región amazónica.
- Socializar entre sus funcionarios la política Ambiental, la normatividad aplicable y los proyectos que adelante con sus respectivos estudios ambientales que hayan sido aprobados por la autoridad

## Recomendaciones para el cuidado del Medio Ambiente:

- Proteger las aguas de toda contaminación, pues son la esencia de la vida y fuente de energía.
- No cortar árboles, ya que protegen las aguas, son la casa para muchos animales y principalmente nos suministran el oxígeno puro esencial para la vida de los seres vivos.
- Sembrar muchos árboles, pero cuando lo haga, observe que al crecer no interfieran con las líneas eléctricas, por el hecho de que ocasionaran cortos circuitos y mal servicio de energía
- Conserva la naturaleza para que puedas disfrutar de un ambiente sano.





**Sede Administrativa:** Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunduy, Florencia, Caquetá

**Sede Comercial-PQR:** Calle 20 No. 9 -54 Barrio La Inmaculada, Florencia, Caquetá

Líneas telefónicas: 608 436 6400 - 350 211 8707 - 115

WhatsApp - Reconexiones: 317 447 4437

[www.electrocaqueta.com.co](http://www.electrocaqueta.com.co)