CARTILLA
DE SEGURIDAD
DEL USUARIO

EMPRESA ELECTRIFICADORA DEL META

Trabajamos con energia

EMSA
ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.

INDICE

Introducción	5
¿Qué es riesgo eléctrico?	6
¿Qué lesiones puede producir la corriente eléctrica en el cuerpo humano?	6
Primeros Auxilios	7
Prevención de accidentes eléctricos	9
Recomendaciones para prevenir accidentes eléctricos en la vía pública	12
Recomendaciones para prevenir accidentes eléctricos por poda de árboles.	13
Recomendaciones para prevenir accidentes eléctricos en el trabajo	14
Uso no autorizado en el servicio de energía	15
Recomendaciones para ahorrar energía	15
Consumo aproximado de energía de Algunos electrodoméstico	17
Deberes de los usuarios	23
Derechos de los usuarios	24
Información de tramites	26
Directorio	42

INTRODUCCION

La utilización de la energía eléctrica es indispensable, pero su uso implica un riesgo que se debe conocer y aprender a prevenir.

La Cartilla de Seguridad del Usuario tiene como propósito orientar a nuestros clientes sobre la seguridad, la correcta utilización de la energía, los requisitos y procedimientos generales para trámites del servicio de energía.

Para la **EMSA** es importante la seguridad de las personas, la vida animal y la preservación del medio ambiente, por tal motivo cualquier persona o entidad que tenga interés en conectarse a la red de distribución de la empresa deberá cumplir con las normas técnicas establecidas por la **EMSA** y demás disposiciones nacionales e internacionales entre ellas el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas "RETIE" Resolución 18 0398 de 2004 y Resolución 18 0498 de 2005 del Ministerio de Minas y Energía.

VICTOR H. RIVERA DIAZ
Gerente General

¿QUÉ ES RIESGO ELÉCTRICO?

Es la posibilidad de que ocurra lesión del cuerpo humano, contaminación, incendio o explosión por el manejo inapropiado de la electricidad, por instalaciones eléctricas deficientes, conexiones defectuosas o instalaciones sin protección.

¿QUÉ LESIONES PUEDE PRODUCIR LA CORRIENTE ELÉCTRICA EN EL CUERPO HUMANO?

La corriente eléctrica al circular por el cuerpo humano, puede producir desde quemaduras hasta muerte. Las lesiones pueden ser en la piel, huesos, músculos o cualquier parte del cuerpo.

"Debido a la gravedad de los accidentes con la electricidad, es necesario que los adultos y los niños conozcan como prevenirlos".

PRIMEROS AUXILIOS

¿Qué hacer en caso de electrocución?

¡Contrólese no corra riesgos antes de actuar ¡

- No toque la victima mientras esté en contacto con la fuente de energía porque usted puede recibir la descarga eléctrica.
- Desconecte o suspenda totalmente la corriente.
- Valore la respiración y el pulso, si no están presentes suministre masaje cardiaco o respiración artificial.
- Llame al médico.
- Si hay quemadura corte la ropa de la víctima sin arrancar.
- Cubra la lesión con una tela limpia y traslade rápidamente.

- En caso que la víctima se trague la lengua, no le introduzca los dedos en la boca, use un trapo, o pinzas largas para sacarle la lengua al afectado.
- Mantenga a mano los números telefónicos de emergencia.

☎ **66233 32** y **132** Cruz Roja
☎ **127** Hospital, Cruz Roja, Defensa Civil y Bomberos.

Procure que todos los miembros de la familia conozcan cómo y desde dónde se puede cortar el suministro de electricidad a la vivienda.

¿Qué hacer en caso de tormentas?

- Trate de no salir al exterior.
- Desconecte los electrodomésticos.
- Evite usar artefactos de comunicación eléctricos por ejemplo teléfonos inalámbricos.
- Manténgase alejado de ventanas y puertas metálicas.
- Si está dentro de un auto y le cae encima un cable eléctrico, no salga del auto ni toque nada fuera del vehículo.
- Las llantas de goma proporcionarán aislamiento que le protegerá. No intente mover el vehículo.
- Espere hasta que los trabajadores de EMSA le digan que es seguro salir del automóvil. Si se ve obligado a salir debido a un incendio u otras condiciones peligrosas, coloque ambos pies en la entrada del auto, retire las manos del vehículo y salte lo más rápido posible.

Asegúrese de que ninguna parte de su cuerpo ni su ropa toque el vehículo y el piso al mismo tiempo.

¿Qué hacer en caso de inundaciones?

- Utilice siempre calzado aislante para desplazarse.
- Desconecte el ingreso de energía eléctrica a su domicilio siempre con elementos de aislamiento; compruebe que no exista fluido de energía.
- Antes de conectar un aparato eléctrico, compruebe que esté bien seco.

Cualquier actividad que implique manipulación o maniobra de instalaciones eléctricas produce riesgo eléctrico.

PREVENCIÓN DE ACCIDENTES ELÉCTRICOS

Recomendaciones para prevenir accidentes eléctricos en el hogar

- Cualquier reparación de instalaciones eléctricas debe realizarla personal técnico con experiencia.
- Nunca use aparatos con cables pelados, clavijas rotas, o enchufes deteriorados.
- Algunos aparatos requieren instalación a tierra, no use adaptadores de enchufes, no dan seguridad y puede quemarse el aparato.

- Nunca utilice tubería de agua para conectar un electrodoméstico a tierra.
- Debe apagar el interruptor cuando requiera cambiar una bombilla o lámpara de luz.
- Nunca manipule elementos eléctricos con las manos mojadas, estando descalzo, en ambientes húmedos o mojados.
- No conecte aparatos que se hayan humedecido y cuide que no se mojen las clavijas e instalaciones eléctricas.

"Las chispas eléctricas pueden causar incendios; establezca con su familia una ruta de evacuación en caso de incendio"

- No sobrecargue los tomas eléctricos conectando varios electrodomésticos. El exceso de carga puede producir recalentamiento.
- Desenchufe los electrodomésticos tirando del enchufe, nunca del cordón.
- Antes de reparar cualquier instalación eléctrica, desconecte el interruptor general y compruebe la ausencia de energía.
- No utilice escaleras metálicas para efectuar trabajos eléctricos. Cuando utilice escalera, colóquela a una distancia lo suficientemente amplia como para no entrar en contacto con los cables en caso de perder el equilibrio.
- Procure, tapar los enchufes con disimuladores de enchufes por seguridad de los bebés y niños.
- Si sale de viaje desconecte la energía eléctrica.

- Al instalar una antena de televisión, manténgase lo suficientemente alejado de los cables de electricidad.
- Tome las mismas precauciones de seguridad cuando trabaje alrededor de canaletas de metal y tubos de desagüe para lluvia, tuberías y postes de electricidad.
- Tenga uno o más extintores en un lugar de fácil acceso, asegúrese de que sabe manejarlos y vigile que no estén descargados.
- En caso de fuego eléctrico, desconecte el circuito y apague el fuego con un extinguidor. Nunca use agua para apagar un fuego eléctrico; el uso de agua en fuego eléctrico puede causar una descarga fatal.
- Reporte los Daños técnicos a las líneas:

  ☎ 6625340 ☎ 6715764
  ☎ 6715765 ☎ 6715766
  ☎ o al 115

Nunca use agua para apagar el fuego eléctrico

"Comunique a su familia los riesgos eléctricos por el mal manejo de la energía."

RECOMENDACIONES PARA PREVENIR ACCIDENTES ELÉCTRICOS EN LA VÍA PÚBLICA

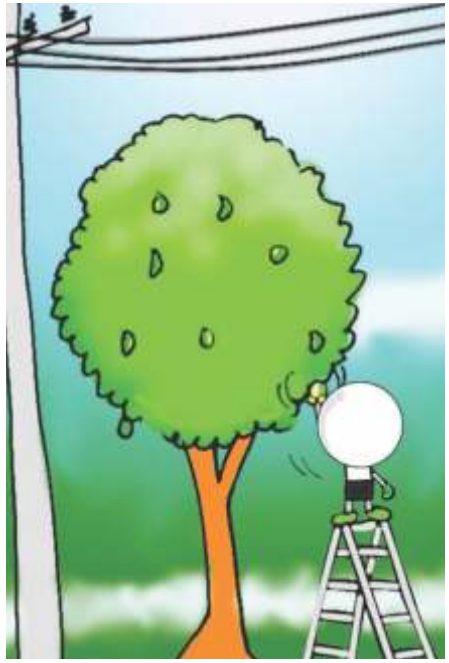
- No permita que los niños eleven cometas cerca de la línea o redes de energía porque pueden electrocutarse.
- Nunca toque un cable de electricidad con el cuerpo o cualquier objeto.
- Manténgase alejado de los cables de electricidad, torres de energía, postes de electricidad, y mallas alrededor de las subestaciones.
- No construya debajo de las redes eléctricas. No use las estructuras de las torres como elementos soporte de construcción.

- Al regar, tener cuidado de no dirigir el chorro de agua a cables, armarios de contadores, etc.
- Los cables de electricidad rotos o caídos son peligrosos porque todavía pueden conducir corriente eléctrica. Manténgase alejado y también mantenga lejos a los niños y animales domésticos.

Informe inmediatamente a EMSA y a las autoridades de cualquier cable eléctrico caído.

RECOMENDACIONES PARA PREVENIR ACCIDENTES ELÉCTRICOS POR PODA DE ÁRBOLES.

- Tenga cuidado con los cables que pasan entre las ramas de los árboles o cerca de ellos.
- No suba ni use escalera de metal para subir a los árboles que se encuentren cerca de las redes eléctricas.
- Mantenga los árboles podados para que no entren en contacto con los cables de energía.
- Si va apodar o talar un árbol que esté cerca de las redes de energía, solicite el permiso ante la Secretaría del Medio Ambiente, presente el permiso a la EMSA para suspenderle el servicio de energía, y así pueda ejecutar el trabajo sin peligro de accidente eléctrico.



No siembre árboles de porte alto cerca de su casa ni debajo de las redes eléctricas estos causan serios daños a su bienestar, pérdidas económicas a su bolsillo y afectan la continuidad del servicio de energía.

RECOMENDACIONES PARA PREVENIR ACCIDENTES ELÉCTRICOS EN EL TRABAJO

Antes de ponerse a trabajar

- Asegúrese de tener la capacitación necesaria en seguridad eléctrica. Solo las personas autorizadas y entrenadas pueden “reconocer, evitar y prevenir condiciones riesgosas”.
- Son importantes las medidas de seguridad de los trabajadores y las medidas administrativas de trabajo.
- Familiarice a los empleados con los peligros al trabajar con electricidad.
- Disponga de un procedimiento escrito lógico, claro y preciso para la adecuada programación de actividades de mantenimiento de equipos y redes eléctricas.
- Asegurese que las líneas y los equipos no sean energizados ya sea por error o de manera inadvertida, ocasionando situaciones de riesgo o accidentes.
- Verifique que el personal cuente con equipo de protección, que se encuentren en perfectas condiciones técnicas, físicas y síquicas para el desempeño de la labor encomendada.
- Señalice el área de trabajo.
- En los trabajos nocturnos utilice señales luminosas y vallas fluorescentes.
- Exija que el operario que se encuentre trabajando en alturas use elementos de protección contra caídas.
- No almacene líquidos y gases inflamables, cerca de lámparas, calentadores o de cualquier herramienta eléctrica que esté en funcionamiento; puede producirse incendio.

Cartilla de Seguridad del Usuario

USO NO AUTORIZADO EN EL SERVICIO DE ENERGÍA

Son todas aquellas acciones tendientes a evadir la cuantificación y cobro de la energía utilizada. Se refiere a cualquier derivación de la red local, de otra acometida, o de la conexión, adulteración de los contadores, instalación de equipos antes del medidor de energía efectuado sin la autorización de la empresa.

Las sanciones o cobros de energía y otros por uso no autorizado, anomalías, irregularidades o fraudes se realiza con base a lo establecido en el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes de la EMSA ESP.

De conformidad con el artículo 141 de la Ley 142 de 1994, ello se entiende para efectos penales como hurto.

RECOMENDACIONES PARA AHORRAR ENERGÍA

- Utilice electrodomésticos de baja potencia, observe cual es el consumo aproximado de energía de algunos electrodomésticos. A menor potencia y menos tiempo de uso, menor es el gasto de energía.
- Utilice los electrodomésticos estrictamente necesarios.
- Gradúe los electrodomésticos que operan por temperaturas de acuerdo a las condiciones de trabajo. Ej. Nevera, plancha, enfriador, horno, vitrina térmica, olla térmica.
- Realice mantenimiento periódico a sus electrodomésticos. Su mal funcionamiento ocasiona mayor consumo de energía.

- Evite extensiones adicionales. Alargar y recargar los circuitos con electrodomésticos genera pérdidas de energía.
- Revise periódicamente las instalaciones eléctricas ubicadas en áreas húmedas. La humedad deteriora las instalaciones eléctricas generando oxidaciones y fugas de energía.
- Conozca el consumo de energía de algunos electrodomésticos en kilowatios por hora.

USO DE LA NEVERA

- Elija la nevera que mas se acomode a sus necesidades.
- Ubíquela retirada de las fuentes de calor como estufas, hornos o rayos directos del sol.
- Abra la puerta solo cuando sea estrictamente necesario y el menor tiempo posible.
- Descongélela regularmente. El exceso de hielo aumenta el consumo de energía.
- Asegúrese que la puerta cierre bien y de mantener los empaque en buen estado.
- Limpie las rejillas posteriores disipadoras de calor y no las utilice para secar ropa.
- No introduzca alimentos calientes. No amontone los alimentos ni la llene de cosas innecesarias.
- La temperatura de la nevera no debe permanecer en los niveles más altos de congelación.
- Cuando salga de viaje, desconéctela y deje las puertas abiertas.

Siga las recomendaciones para el uso adecuado de electrodomésticos, así podrá disminuir el valor de la factura de energía.

CONSUMO APROXIMADO DE ENERGÍA DE ALGUNOS ELECTRODOMÉSTICOS

Electrodoméstico	Watios	kWh
Aire acondicionado grande	5000	5,00
Aire acondicionado pequeño	2000	2,00
Bombillo 100	100	0.10
Bombillo 150	150	0,15
Bombillo 60	60	0,06
Cafetera	800	0,80
Calentador de agua	2200	2,20
Computador	800	0,80
Congelador grande	800	0,80
Congelador pequeño	400	0,40
Enfriador grande	500	0,50
Enfriador pequeño	350	0,35
Equipo de sonido	150	0,15
Extractor	300	0,30
Extractor jugo eléctrico	180	0,18
Fotocopiadora	1500	1,50
Grabadora	100	0,10
Grecas	1500	1,50
Horno eléctrico	4500	4,50
Horno micro ondas	1800	1,80
Impresora	300	0,30
Lavadora/secadora	1500	1,50
Nevera	300	0,30
Nevera panorámica	1080	1,08
Olla Eléctrica	1200	1,20
Plancha	1000	1,00
Sandwichera	1200	1,20
Secador de cabello	400	0,40
Teléfono inhalámbrico	100	0,10
Televisor	150	0,15

USO DE LA PLANCHA

- Mantenga siempre limpia la superficie de la plancha.
- Evite secar la ropa con la plancha.
- Cuando guarde la ropa no la arrugue, dóblela para que no tenga que planchar demasiado.
- Gradúe el termostato de su plancha de acuerdo al tipo de tejido que planchará
- Planche preferiblemente durante el día.
- Rocíe con agua ligeramente la ropa antes de planchar.
- Conecte la plancha cuando tenga la ropa lista.
- Desconéctela antes de terminar para aprovechar el calor acumulado.
- Comience el planchado con las prendas que requieren menos calor.
- Desconéctela si se interrumpe el servicio.
- Úsela una vez a la semana si es posible.
- No planche en una área con aire acondicionado, esto ocasiona un doble consumo de energía.

USO DEL COMPUTADOR

- Enciéndalo cuando vaya a trabajar y no a dedicarse a otras cosas.
- Si va a colocar protector de pantalla, coloque la opción "pantalla neutra".
- Si deja de utilizar el computador un momento, apague el monitor.
- Siempre que apague el computador apague el regulador.
- Si el computador tiene UPS, asegúrese que las baterías estén en correcto estado y no se estén descargando frecuentemente.

USO DE LA LAVADORA

- Reúna toda la ropa sucia y selecciónela antes de usar la lavadora.
- Use la capacidad total de la lavadora; esto le permite ahorrar tiempo, dinero, agua y energía. A media carga consume igual energía.
- Evite sobrecargar la lavadora.
- No use la lavadora en horas de la noche.
- Elimine o restrinja el uso de secadoras de ropa. Si se requiere, utilice el termostato entre 40 y 60 grados. Use la luz solar y la ventilación natural.

USO DEL MICROONDAS

- Ajuste la potencia y el tiempo de funcionamiento al tipo de alimento (este viene en el libro de instrucciones).
- Mantenga limpio el interior del horno, los restos orgánicos absorben energía y pueden dañar la bóveda.
- No utilice el microondas con piezas averiadas.
- No utilice el horno si está vacío.
- No utilice recipientes metálicos para no ocasionar averías.

"El uso racional de energía contribuye a la conservación de los recursos naturales y es compromiso de todos"

ILUMINACION EN EL TRABAJO

- Encienda la iluminación solamente cuando no haya luz natural suficiente.
- Apague la luz en las oficinas que no se ocupan de manera continua, como la sala de juntas, los baños, archivos o depósitos.
- Al salir de su oficina verifique que los equipos estén desconectados y la luz apagada.

USO DEL AIRE ACONDICIONADO

- Mantenga las ventanas y puertas cerradas para evitar la entrada de aire externo al área climatizada.
- Si utiliza aire acondicionado, procure usar cortinas para evitar la incidencia de los rayos solares en el ambiente climatizado.
- Limpie los filtros periódicamente para prevenir que la mugre disminuya el rendimiento.
- En la oficina desconecte los equipos al finalizar la jornada o en los horarios establecidos.
- Prefiera ventilación natural.
- Repare las fugas de agua y de fluido refrigerante.

ILUMINACION EN SU NEGOCIO

- Use bombillos ahorradores de energía o bombillas de baja potencia entre 40 y 60 vatios. Ahorrará energía y dinero.
- Cuando requiera mayor iluminación utilice lámparas fluorescentes.
- Encienda solo los bombillos necesarios. Reubique las luces de tal manera que se requieran menos bombillas.
- Al finalizar la jornada, apague las luces y las luces de neón del anuncio de su empresa o negocio.
- Use interruptores automáticos de tiempo "timer".
- Si usa vitrina con bombillo para calentar alimentos, cambie a horno microondas. El bombillo permanecerá encendido todo el tiempo mientras el horno funcionará durante pocos instantes.
- Determine la real demanda diaria de artículos fríos en su negocio. Recuerde graduarlos a la temperatura realmente necesaria.
- Si los electrodomésticos para que enfríen requieren de máximas graduaciones, haga revisar los aislamientos o el gas refrigerante, pues su operación bajo estas condiciones demandan gran cantidad de energía.

COMO DETERMINAR SI HAY FUGAS DE ENEGÍA

- Desconecte todos los electrodomésticos.
- Verifique que el estado del medidor no siga registrando.
- En caso de que el medidor continúe registrando, baje los tacos o pines de corte para constatar si se presenta fugas en la instalación.
- Si se presenta fugas en la instalación haga revisar las instalaciones por una persona profesional con experiencia.

USO DEL TELEVISOR Y OTROS ELECTRODOMESTICOS

- No mantenga encendidos innecesariamente televisores, video-caseteras, video-juegos y equipos de sonido.
- Los equipos que tienen control remoto así esten apagados siguen consumiendo energía si el piloto está encendido.
- Las cafeteras, freidoras, ollas eléctricas son aparatos de alto consumo de energía.

ILUMINACIÓN

- Sustituya focos incandescentes por fluorescentes; duran diez (10) veces más y consumen cuatro (4) veces menos.
- En exteriores utilice luces de sodio, no emplee luces de mercurio.
- Aproveche los rayos del sol siempre que pueda, abriendo cortinas y persianas.
- Pinte las paredes con colores claros, ya que los oscuros absorben la luz.
- Los forros de las lámparas de noche deben ser claros; estos dan mejor luz.
- Use los interruptores temporizados, que apagan y encienden las luces automáticamente.
- Limpie periódicamente las luminarias de pisos, paredes y lámparas para evitar que disminuya la emisión de luz.
- No olvide apagar las luces cuando salga de un recinto.
- Donde no se requiera mucha iluminación (pasillos, baños) use focos de 25 vatios.

DEBERES DE LOS USUARIOS

- No derivar la acometida.
- Permitir la lectura del contador.
- No alterar el funcionamiento del contador.
- No conectar artefactos antes del contador.
- No ampliar el diámetro de las acometidas.
- No trasladar el contador sin autorización de la EMSA.
- Pagar oportunamente el valor de la energía facturada.
- No alterar los sellos del contador, ello acarrea sanciones.
- Si el servicio le ha sido suspendido, no lo reconecte sin autorización, puede perder la matrícula.
- No realice conexiones fraudulentas en su predio, es peligroso para su seguridad física y acarrea sanciones.
- Permitir la revisión del contador y la instalación interna cuando se requiera.
- No cambiar el uso autorizado para la energía.
- Abstenerse de ofrecer y entregar dávidas o dinero a trabajadores de la empresa o funcionarios de los contratistas de la empresa.
- Dar uso seguro y eficiente al servicio de energía eléctrica.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- A que se le suministre copia del contrato de condiciones uniformes del servicio.
- A que se le suministre el servicio de manera continua y dentro de los rangos de voltajes adecuados.
- A que se le verifique y calibre el contador cada vez que se presente desperfectos.
- A formular reclamos verbales o escritos si se observa que el consumo facturado presenta errores.
- A que se le mida el consumo de la energía utilizada en cada periodo.
- A que sus reclamos sean resueltos dentro de los quince días hábiles después de presentado o treinta si se requiere la elaboración de pruebas.
- A interponer recursos a las decisiones que tome la EMSA respecto a sus reclamos.
- A que cuando lo solicite, la EMSA le asesore en la presentación de sus recursos de reposición ante la Empresa y el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.
- A que se le descuente en forma proporcional el valor del cargo fijo cuando ocurre interrupción continua el servicio por un tiempo mayor a quince días.

- A que se le indemnice cuando por falla en la prestación del servicio sufren daños sus electrodomésticos que operaba con las debidas protecciones indicadas por el fabricante, las instalaciones internas estén construidas técnicamente, tengan sistema de puesta a tierra y cumplan la norma NTC 2050.
- A participar en los Comités de Desarrollo y Control Social del servicio.
- Ninguna persona esta autorizada para recibir dinero a nombre de la EMSA, ni los empleados. Todos los pagos son a través de corporaciones o entidades bancarias autorizadas.
- A solicitar la identificación de las personas que acuden a su domicilio a realizar trabajos a nombre de la EMSA.
- A llamar a la empresa para confirmar si la persona y la actividad está autorizada por parte de la empresa.
- Asesorarse de una persona de su confianza para presenciar las revisiones o visitas que hagan los funcionarios de EMSA. Dispone de 15 minutos para ubicar un asesor de lo contrario se procederá con la diligencia.

INFORMACIÓN DE TRAMITES

SOLICITUD DE FACTIBILIDAD DEL SERVICIO Y PUNTOS DE CONEXIÓN A LA RED DE DISTRIBUCIÓN

Tramite a realizar:

Personalmente o por **escrito** dirigido a la Electrificadora del Meta ESP anexando los documentos requeridos y entregarlos en el centro de documentación.

Tiempo de respuesta:

La empresa responderá dentro de los siguientes plazos aprobando o improbando las solicitudes de conexión de cargas así:

- Para nivel I de tensión Siete (7) días hábiles
- Para nivel II y III quince (15) días hábiles
- Para nivel IV veinte (20) días hábiles

Documentos y requisitos

- Plano de ubicación indicando coordenadas geográficas en formato WGS 84º (GG MM SS.), del punto exacto donde se instalará la carga (transformador) y el punto donde se conectará a la red existente.
- Tipo de carga (residencial, comercial, industrial). En caso de ser carga residencial debe especificar el número de viviendas y el estrato socioeconómico.
- Indicar el nivel de tensión o voltaje solicitado en voltios, carga total o carga adicional a conectar en kW, cargas especiales, y fecha de entrada en operación.
- El centro de documentación está ubicado en la sede Principal vía Azotea

SOLICITUD DE ESTUDIO PARA APROBACIÓN DE PROYECTO Y PLANOS

Tramite a realizar:

El ingeniero responsable de la obra debe solicitar el servicio por escrito anexando los documentos y entregarlos en el Centro de Documentación.

Tiempo de respuesta:

Se responde por escrito dentro de los quince (15) días hábiles posteriores.

Documentos y requisitos

- Original y copia del proyecto y los planos conforme a lo estipulado en las normas para Diseño de sistemas de Distribución de la EMSA, realizados y firmados por un ingeniero electricista con matrícula profesional vigente.
- Autorización escrita del dueño de la obra al ingeniero, para elaborar y presentar el proyecto.
- Factibilidad del servicio y punto de conexión, la cual se debe encontrar vigente para la aprobación del proyecto.

No se expiden servicios provisionales de obra sin tener los proyectos aprobados por la EMSA ESP

SOLICITUD DE REVISIÓN TÉCNICA DE LA OBRA

Tramite a realizar:

El ingeniero responsable de la obra debe solicitar el servicio por escrito anexando los documentos y entregarlos en el Centro de Documentación.

Tiempo de respuesta:

Dentro de los quince (15) días hábiles posteriores indicando la fecha y hora de la visita.

Documentos y requisitos

- Copia del oficio de aprobación del proyecto correspondiente a la obra a revisar.
- Copia del oficio de factibilidad del servicio vigente.
- Declaración del constructor bajo la gravedad de juramento indicando que la instalación eléctrica que estuvo a su cargo y los productos utilizados cumplen con cada uno de los requisitos establecidos en el RETIE y que atendió los lineamientos de diseño del ingeniero.
- Plano de "como construido" en medio físico y magnético con las coordenadas geográficas de todos los puntos eléctricos en formato de coordenadas planas (X,Y) en Auto CAD 2000.
- En el plano "como construido" ubicar los transformadores con su respectivo número de serie.
- Protocolo de pruebas y carta de garantía del transformador en original.
- Los trabajos en instalaciones eléctricas deberán ajustarse a la norma establecida en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas "RETIE" y normas de EMSA.
- Una vez realizada la revisión técnica, la Empresa expide la respectiva Certificación o informe de revisión.

Consulte el "RETIE" en nuestra página web

LA EMSA ESP SE ABSTIENE DE SUMINISTRAR EL SERVICIO DE CONEXIÓN EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- Por razones técnicas derivadas de los equipos o líneas de distribución interna que no garanticen el normal suministro de energía y exista negación del suscriptor o usuario a modificar tal situación.

- Cuando la conexión al sistema viole disposiciones vigentes de urbanismo.
- Cuando se ponga en peligro los bienes o la seguridad de terceros.
- Cuando la zona haya sido declarada de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
- Cuando los activos pertenezcan a un tercero y que no haya autorización expresa.
- En general cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

SOLICITUD DE SERVICIO MATRICULA PARA ENERGIA EN FORMA PERMANENTE

Tramite a realizar:

Se realiza en las Oficinas de Atención al Cliente de Villavicencio o de los Municipios de forma **personal** o autorizando por escrito a una persona de su confianza.

Tiempo de respuesta:

La solicitud se gestiona inmediatamente.

Documentos y requisitos

- Autorización escrita del propietario cuando quien solicita el servicio no es dueño del predio.
- Copia de la cédula de ciudadanía del propietario y de quien solicita el servicio.
- Si es propietario: Certificado de Tradición y Libertad no mayor a 30 días de expedición.
- Si es poseedor: Declaración extrajuicio ante un notario de la posesión del inmueble.
- Presentarse con el técnico electricista que efectuó la instalación interna, para firmar el formulario de matrícula.

- Fotocopia de la tarjeta profesional del técnico electricista.
- Medidor de energía con protocolo de pruebas y factura de compra.
- Fotocopia del recibo de energía de un vecino (para matrículas en área rural).
- Debe tener las instalaciones adecuadas a los requerimientos técnicos del RETIE y normas EMSA.
- Para el servicio Bifásico o Trifásico debe solicitar ante la Oficina de Atención al Cliente la viabilidad antes de la matrícula.
- Si el propietario posee transformador propio debe solicitar la factibilidad del servicio a la Gerencia de Distribución.
- Presentar **la Certificación o Informe de Revisión Técnica** de la obra o predio expedido por la EMSA ESP.
- El costo generado por este servicio se cobra a través de la factura de energía una vez realizada la instalación.

No manipule ni permita que le alteren el contador de energía, ante los altos consumos, tenga en cuenta las recomendaciones para ahorrar energía.

SOLICITUD DE ENERGIZACIÓN DE LA OBRA

Tramite a realizar:

Se solicita con un **escrito** dirigido a la Electrificadora del Meta SA ESP y entregado en el Centro de Documentación.

Tiempo de respuesta:

Dentro de los quince (15) días hábiles posteriores.

Documentos y requisitos

- Certificación o Informe de Revisión Técnica Aprobado emitido por la Electrificadora del Meta SA ESP.
- Estar matriculado.

SOLICITUD DE ENERGÍA EN FORMA PROVISIONAL

Este servicio se presta de forma transitoria a espectáculos públicos, ferias y fiestas, obras en construcción, trabajos no permanentes de construcción, iluminaciones decorativas y vallas publicitarias no permanentes entre otras.

Tramite a realizar:

Se puede solicitar **personalmente** diligenciando el formato respectivo en la Oficina de Atención al Cliente anexando los documentos requeridos, o por **escrito** dirigido a la Electrificadora del Meta SA ESP y entregarlo en la Oficina de Atención al Cliente.

Esta solicitud no puede ser reiterativa por mas de sesenta (60) días prorrogable por una sola vez.

Tiempo de respuesta:

A partir de la fecha de su presentación:

Para nivel I de tensión Siete (7) días hábiles.
Para nivel II y III quince (15) días hábiles.
Para nivel IV veinte (20) días hábiles.

Documentos y requisitos

Para solicitudes por escrito se debe indicar:

Presentación del proyecto aprobado, conforme a lo establecido en solicitud de estudio para aprobación de proyecto y planos.

La actividad para la cual se solicita el servicio.

El tiempo exacto para el cual se solicita el servicio (días).

La cantidad exacta de carga solicitada (kW).

El número de horas diarias de utilización de la carga solicitada.

La EMSA visitará el sitio del servicio solicitado, una vez se apruebe el servicio, el cliente debe presentarse nuevamente a la Oficina de Atención al Cliente para la liquidación y pago respectivo en las Cajas o Bancos Autorizados.

SOLICITUD DE REVISIÓN POR RECLAMOS

Tramite a realizar:

Personalmente en los Módulos de la Oficina de Atención al Cliente, en caso de no ser resuelto en ventanilla puede ser presentado por **escrito** en la misma ventanilla de servicio al cliente.

Tiempo de respuesta:

La visita del personal para la revisión se ejecuta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes.

Documentos y requisitos

- Factura de energía del inmueble o Código Cliente.
- Si el reclamo es por **consumo** el cliente debe tomar la **lecutura** del medidor de energía antes de salir de la casa y suministrarla al Auxiliar de Servicio al Cliente. Esta lectura será verificada por el personal asignado por la EMSA.

Los costos en que incurra la empresa por atender solicitudes innecesarias serán cobradas en la facturación.

SOLICITUD DE DUPLICADO DE FACTURAS

Tramite a realizar:

Se solicita personalmente en la Oficina de Atención al Cliente.

Tiempo de respuesta:

Personalmente la respuesta es inmediata.

Documentos y requisitos

- La última factura de energía del inmueble o código cliente.
- Si el duplicado es solicitado por perdida o daño por parte del usuario este tendrá un costo de acuerdo al Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios.

SOLICITUD DE REVISIÓN DEL MEDIDOR

Tramite a realizar:

Personalmente en los Módulos de la Oficina de Atención al Cliente, en caso de no ser resuelto en ventanilla puede ser presentado por escrito en la misma ventanilla de servicio al cliente.

Tiempo de respuesta:

Durante los quince (15) día contados a partir de su presentación.

Documentos y requisitos

- Ultima factura de energía o código de cliente.
- Indicar la dirección correcta y teléfono para facilita la coordinación y realización de la visita y posterior respuesta.

SOLICITUD DE REUBICACIÓN O CAMBIO DE MEDIDOR

Tramite a realizar:

Personalmente en los Módulos de la Oficina de Atención al Cliente, en caso de no ser resuelto en ventanilla puede ser presentado por escrito en la misma ventanilla de servicio al cliente.

Tiempo de respuesta:

Las solicitudes recibidas verbalmente o por escrito serán atendidas dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la solicitud.

Recuerde que toda instalación eléctrica debe cumplir las normas técnicas establecidas por la EMSA y el "RETIE" para que pueda ser suministrado el servicio de energía.

Una vez tenga las instalaciones adecuadas, deberá dar aviso a la EMSA ESP para la instalación del medidor. No obstante la Empresa podrá instalar un medidor de testimonio o provisional para medir los consumos mientras dure la adecuación del inmueble.

El costo generado por este servicio se cobra a través de la factura de energía una vez realizada la instalación.

Los equipos no pueden ser retirados ni instalados por el Usuario o por terceros.

SOLICITUD DE CAMBIO DE MEDIDOR POR DAÑO

Tramite a realizar:

Personalmente en los Módulos de Atención al Cliente, en caso de no ser resuelto en ventanilla puede ser presentado por escrito en la misma ventanilla.

Tiempo de respuesta:

Personalmente la respuesta es inmediata. Por escrito la respuesta se da dentro de los Quince (15) días hábiles a partir de la fecha de presentación.

Documentos y requisitos

- Ultima factura de energía del inmueble o Código Cliente
- Medidor de energía, protocolo de pruebas, factura de compra y fotocopia de la misma.
- Fotocopia del Acta de Rechazo del medidor anterior por parte de la EMSA o del denuncio si ha sido hurtado.
- El cliente podrá solicitar el medidor a la empresa y será cobrado a través de la factura de energía.

El costo generado por este servicio se cobra a través de la factura de energía una vez realizada la instalación.

SOLICITUD DEL CAMBIO DE ESTRATO

Tramite a realizar:

Personalmente en los Módulos de la Oficina de Atención al Cliente, en caso de no ser resuelto en ventanilla puede ser presentado por escrito en la misma ventanilla de servicio al cliente.

Tiempo de respuesta:

Personalmente la respuesta es inmediata. Por escrito la respuesta se da dentro de los Quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación.

Documentos y requisitos

- La fotocopia de un Recibo de Energía del inmueble o código del cliente.
- Certificado de estratificación expedido por la Oficina de Planeación Municipal.

SOLICITUD DE ACTUALIZACION DE DATOS DEL SUSCRIPTOR

Tramite a realizar:

Personalmente en los Módulos de la Oficina de Atención al Cliente, en caso de no ser resuelto en ventanilla puede ser presentado por escrito en la misma ventanilla de servicio al cliente.

Tiempo de respuesta:

La actualización solicitada personalmente es ejecutada de forma inmediata en el Sistema. Para las solicitudes por escrito se responde dentro quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación.

Documentos y requisitos

- La última factura de energía del inmueble o código del cliente.
- Certificado de tradición y Libertad no mayor a 30 días de expedición.
- Fotocopia de la cédula del propietario.

SOLICITUD DE RECONEXIÓN DEL SERVICIO POR CORTE

Tramite a realizar:

Personalmente en los Módulos de la Oficina de Atención al Cliente, en caso de no ser resuelto en ventanilla puede ser presentado por escrito en la misma ventanilla de servicio al cliente.

Tiempo de respuesta:

Para cortes del servicio realizados por deuda las reconexiones se realizarán máximo 72 horas después de que el usuario tramite nuevamente la activación de la matrícula previo pago de la deuda.

Documentos y requisitos

- Solicitar al área de cartera el valor de la deuda.
- Cancelar el valor total de la deuda en las cajas de la oficina de Atención al Cliente.
- Una vez efectuado el pago solicitar **paz y salvo** en el área de cartera.
- Anexar los documentos requeridos en la "Solicitud de Servicio de Matrícula de Energía en forma permanente".

El costo generado por este servicio se cobra a través de la factura de energía una vez realizada la conexión

SOLICITUD DE RECONEXIÓN DEL SERVICIO POR SUSPENSIÓN

Tramite a realizar:

Personalmente en las Oficinas de Atención al Cliente o por **escrito** dirigido a la Electrificadora del Meta S.A. ESP y entregarlo en la Oficina de Atención al Cliente.

Tiempo de respuesta:

Para suspensiones realizadas por deuda, las reconexiones se realizarán máximo 72 horas después de registrado el pago en el sistema comercial de la empresa.

Documentos y requisitos

- Cancelar la deuda que generó la suspensión en las cajas de la oficina de Atención al Cliente.
- Acta de reconexión.
- Formas de cancelar la deuda:

De Contado: Pago de toda la deuda.

Pago financiado: Cuota inicial y el saldo diferido en cuotas iguales.

Pago parcial: Un pago parcial convenido con la empresa y la totalidad del saldo en la factura siguiente.

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

SOLICITUD DE PAGO PARCIAL DE LA DEUDA

Tramite a realizar:

Personalmente en cualquiera de las Oficinas de Atención al Cliente.

Tiempo de respuesta:

Inmediato

Documentos y requisitos

- La última factura de energía o el código cliente.
- No tener **financiacion** por energía.
- **El pago parcial** solo se autoriza para casos especiales cuando el valor de la factura es inferior a medio salario mínimo o máximo tres facturas vencidas, el usuario autorizado deberá cancelar mínimo el 50 (%) y la totalidad del saldo en la factura siguiente.
- El pago parcial no puede ser por mas de dos periodos consecutivos.

*Cualquier pago parcial genera **intereses***

*Al financiar o parcializar la deuda, el **saldo pendiente** debe cancelarse antes del vencimiento de la siguiente factura para evitar la acumulación de meses en mora, ya que con un mes se procede a la suspensión.*

SOLICITUD DE FINANCIACIÓN DE LA DEUDA

(Pago de la deuda de energía en varias cuotas iguales)

Tramite a realizar:

Personalmente en cualquiera de las Oficinas de Atención al Cliente.

Tiempo de respuesta:

Inmediato

Documentos y requisitos

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía si se trata de persona natural.
- Certificado de existencia y representación vigente si es persona jurídica.
- Ultima factura del servicio de energía o código del cliente.
- Certificado de tradición y libertad máximo con treinta (30) días de expedición.
- Si no es propietario del inmueble debe presentar la autorización escrita firmada por el propietario y adjuntar copia de la cédula.
- Estando vigente un crédito no se admite uno nuevo.
- Cualquier financiación genera intereses.

Al financiar la deuda, las cuotas deben cancelarse antes de los vencimientos de las facturas para evitar la acumulación de meses en mora, ya que con .un (1) mes de mora se procede la suspensión del servicio.

El incumplimiento del pago de dos (2) cuotas del crédito da por finalizado el acuerdo y la empresa procederá a realizar el cobro total del saldo por la vía jurídica.

SOLICITUD DE SERVICIO POR DAÑO DE LÍNEA

Tramite a realizar:

Informe telefónicamente a las líneas:

☎ 6625340 ☎ 6715764 ☎ 6715765 ☎ 6715766

☎ 01800098615

☎ Linea 115

Tiempo de respuesta:

La visita se programa de acuerdo con el daño o situación reportada. Los daños menores de acuerdo con el recorrido de la cuadrilla.

El daño que genera interrupción del servicio o riesgo de pérdida humana, se atiende de inmediato.

Para EMSA es importante la vida de las personas y la preservación del medio ambiente

SOLICITUD DE CORTE DEL SERVICIO

Tramite a realizar:

Por escrito anexando los documentos y entregarlo a la Oficina de Atención al Cliente.

Tiempo de respuesta:

Quince (15) Días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud.

Documentos y requisitos

- Autorización escrita de terceros que puedan resultar afectados o en caso contrario indicar que la suspensión no afecta a terceros.
- Número Catastral del inmueble.
- Indicar plazo máximo de duración del corte.
- Dirección para realizar visita y enviar respuesta.

SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Tramite a realizar:

Por escrito dirigir el oficio a la Electrificadora del Meta SA ESP y entregarlo en Oficina

Tiempo de respuesta:

Quince (15) Días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud.

Documentos y requisitos

- Autorización escrita de terceros que puedan resultar afectados o en caso contrario indicar que la suspensión no afecta a terceros.
- Número Catastral del inmueble.
- Indicar plazo máximo de duración de la suspensión
- Dirección para realizar visita y enviar respuesta.

SOLICITUD DE PAZ Y SALVO

Tramite a realizar:

Personalmente en cualquiera de las Oficinas de Atención al Cliente o por **escrito** dirigido a la Electrificadora del Meta SA ESP y entregarlo en Oficina de Atención al Cliente.

Tiempo de respuesta:

La respuesta se realiza dentro de los quince (15) días hábiles posteriores.

Documentos y requisitos

Fotocopia de la última factura cancelada con el respectivo timbre del banco o corporación recaudador autorizado.

LEGALIZACIÓN DE USUARIOS

Los clientes no legalizados y notificados por el personal técnico de la empresa deben someterse a la legalización.

Las redes a las que estén conectados deben cumplir con las normas técnicas de la empresa, en caso contrario se procede a la desconexión.

EXCEPCIONES

Se exceptúan los clientes ubicados en zonas especiales de prestación del servicio, casos en los cuales se procederá según lo establecido en el Decreto 3735 de diciembre de 2003 del Ministerio de Minas y Energía.

El procedimiento a seguir es el correspondiente a ***solicitud de servicio matricula para energía en forma permanente***

¡ Evite sanciones por fraude del servicio de energía eléctrica !

DIRECTORIO

MUNICIPIO	UBICACIÓN:	TELS
VILLAVICENCIO	**OFICINA PRINCIPAL**	
	Barzal Alto Vía Azotea PBX:	6700707
	Gerencia General	6610541
	Centro de Documentación	6610665
	(Recepción de Corrspondencia)	
	Oficina de Atención al cliente:	6610527
	Calle 41 No. 32-29 Centro	6610641
		6624608
		6626722
	Reclamos, Denuncias PBX:	6700707
	Reporte de Daños técnicos:	6625340
	e información general	6715764
		6715765
		6715766
	Línea Gratuita 018000918615	
ACACIAS	Oficina de Atención al cliente	6561031
	Subestación: Km 1 Vía Villavicencio	6560755
GRANADA	Oficina de Atención al cliente	6580006
	Subestación: Km 2 Vía San Martín	6581731
SAN MARTIN	Oficina de Atención al cliente:	6488443
	Subestación: Km 2 Vía Guamal	6488923
PUERTO LÓPEZ	Oficina de Atención al cliente	6450147
	Subestación: Km 1 Vía Villavicencio	6450269
EMERGENCIA CRUZ ROJA: 127 - 132		6623333

¡Recuerde!

Para todo trabajo eléctrico debe seguirse las normas establecidas por la Electrificadora del Meta SA ESP y el Reglamento de Instalaciones Eléctricas RETIE. Resolución 18 0398 de 2004 y Resolución 180498 de 2005 del Ministerio de Minas y Energía.

CARTILLA
DE SEGURIDAD
DEL USUARIO

EMSA

ELECTRIFICADORA
DEL META S.A. E.S.P.