



# BIENVENIDO A CHEC

chec<sup>®</sup> | Grupo•epm<sup>®</sup>

HOLA  
HOLA  
HOLA  
HOLA  
HOLA  
HOLA  
HOLA



# ÍNDICE

chec<sup>®</sup>  
Grupo EPM<sup>®</sup>

- 01. Bienvenido a CHEC
- 03. Familia CHEC
- 04. Quiénes somos
- 23. Facturación y puntos de pago
- 29. Seguridad en las instalaciones eléctricas
- 40. Uso responsable del servicio de energía
- 42. Sistema de alumbrado público
- 50. Interrupciones del servicio de energía
- 51. Aprende a calcular tu consumo
- 60. Energía solar
- 65. Centros de relacionamiento Vive CHEC
- 66. Línea contacto transparente
- 67. Programa Somos Grupo EPM

# BIENVENIDO A CHEC

¡Hola! Si eres cliente o usuario de CHEC, este manual es para ti.

En él encontrarás información de interés sobre el servicio de energía eléctrica y los canales de atención que tenemos para atender tus solicitudes, inquietudes, trámites y/o servicios, peticiones, quejas, reclamos y recursos. Adicionalmente, encontrarás todos los derechos y deberes relacionados con el uso eficiente de este recurso y algunas recomendaciones de seguridad eléctrica. Léelo, compártelo y mejoremos nuestra comunicación entre usuario y empresa.

**chec**<sup>®</sup> | Grupo epr<sup>®</sup>



## ¿Qué es un servicio público domiciliario?

Es aquel que reciben las personas en su domicilio o lugar de trabajo, para la satisfacción de sus necesidades básicas de bienestar, prestado por el Estado, comunidades organizadas o particulares, mediante redes físicas o humanas. Ejemplo: energía, gas, acueducto y alcantarillado.

## ¿Quién los controla?

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ejerce el control, la inspección y la vigilancia de las entidades que lo prestan.

## ¿Quién regula el servicio público de energía eléctrica?

La Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG.



# ¡Bienvenido a la familia CHEC!

Desde hoy somos aliados y nuestro compromiso es estar conectados contigo, con tus necesidades; construir una relación cercana y cálida, basada en la credibilidad y la confianza. Nos comprometemos a escucharte con esmero, a entenderte y ser conscientes de tus necesidades y expectativas, poniendo a tu disposición toda nuestra capacidad técnica y humana para brindarte un servicio confiable, de continuidad, que garantice tu permanencia y mejore tu calidad de vida.

Creemos que nuestra responsabilidad como empresa, sumada a tu compromiso, nos hará crear territorios sostenibles y sustentables.

**Martha Libia Castaño Tovar**  
Gerente General CHEC

## Te invitamos a conectarte y comprometerte con:



Disfrutar el servicio, haciendo uso responsable y seguro de este.



Tomar el control de tus consumos, recuerda que a mayor consumo más pagas, a menor consumo menos pagas.



Pagar oportunamente tu servicio de energía.



A consumir solo lo que estás en capacidad de pagar y así garantizarás el disfrute del servicio y mejorarás tu calidad de vida.



A usar nuestros canales de atención, donde encontrarás soluciones integrales a tus requerimientos y necesidades.



A tener una conciencia de cuidar el ambiente, haciendo un uso adecuado y racional del servicio

# ¿Quiénes somos?

CHEC es una empresa de servicios públicos mixta, filial del grupo EPM, que tiene los negocios de generación, distribución, transmisión y comercialización de energía, con presencia en los departamentos de Caldas y Risaralda, exceptuando Pereira. En Caldas atiende 27 municipios y 18 corregimientos, y en Risaralda, 13 municipios y 6 corregimientos, adicionalmente atiende 3 corregimientos en los departamentos de Antioquia, Chocó y Tolima.



Al 31 de diciembre de 2024 el mercado de CHEC estaba conformado de la siguiente manera:

Cientes	2024
Número de clientes residenciales	515.655
Número de clientes comerciales	42.670
Número de clientes oficiales	4.084
Número de clientes industriales	1.681
Número de clientes AP y provisionales	1.961
<b>Total clientes</b>	<b>566.051</b>

### Composición del mercado CHEC

Total clientes - Usuarios  
 Mercado CHEC facturados  
 2024  
**566.051\***



\*Total Clientes Urbanos: 428.431

\*Total Clientes Rurales: 137.620

# ¿Cómo se genera la energía eléctrica?

Para disfrutar de los beneficios que ofrece la energía eléctrica en los diferentes lugares (residencias, oficinas, colegios, hospitales, hoteles, parques, almacenes, industrias, entre otros) es necesario producir, transportar y comercializar la energía, este proceso está conformado básicamente por cuatro etapas: generación, transmisión, distribución y comercialización.

## Generación

Es el aprovechamiento de la fuerza del agua, el aire, los combustibles o la luz del sol, que mediante maquinaria y procesos especiales se transforman en energía eléctrica.

En CHEC tenemos un sistema de generación que cuenta con un esquema de aprovechamiento hídrico, el cual es protegido con zonas de bosques (naturales o reforestados) que tiene la empresa en las cuencas altas de los ríos: **Chinchiná, San Francisco, Campoalegre y La Estrella.**

Actualmente contamos con 7 plantas de generación, que por su capacidad de producción están designadas como plantas menores y plantas mayores.

**Las plantas menores son:** Sancancio, Intermedia, Municipal y Guacaica.

**Las plantas mayores son:** La Ínsula, La Esmeralda y San Francisco. Las cuales están ubicadas una en zona rural de Palestina y dos en zona rural de Chinchiná. Estas tres plantas utilizan las aguas de los ríos Chinchiná y Campoalegre para la generación de energía.



## Transmisión

Es el transporte de la energía eléctrica desde las plantas de generación hasta los grandes centros de consumo a través de redes de transmisión que permiten llevar grandes cantidades de energía por todo el país. Generalmente se denomina Sistema de Transmisión Nacional - STN, la conexión al STN se hace a través de la Subestación La Enea.

## Distribución

Es el transporte de energía eléctrica desde el punto donde el Sistema de Transmisión Nacional - STN entrega, hasta el punto de entrada a las instalaciones de los clientes que le dan el uso final a la energía. Para llevar a cabo esta actividad, CHEC debe realizar la operación y el mantenimiento de las redes, subestaciones y demás elementos que garanticen la calidad y continuidad en el suministro de energía, contando para ello con la infraestructura y equipos de alta tecnología y con un talento humano especializado y comprometido.

## Comercialización

Esta actividad comprende la compra de grandes cantidades de energía a los productores (generadores), para venderla a los usuarios finales. Esta actividad incluye la lectura de los equipos de medida, la facturación y la atención de clientes.



# Así llega la **energía** a tu hogar

## Inicio del proceso



# Deberes y derechos

## ¿Conoces los deberes de CHEC en relación con tu servicio?

- 1 Suministrar el servicio de forma continua y con calidad, salvo cuando debamos hacer reparaciones, mantenimientos o cuando existan eventos de fuerza mayor o caso fortuito.
- 2 Facturar el consumo con base en la diferencia entre lecturas reales de tu medidor.
- 3 Expedir tu factura de manera oportuna y entregarla en la dirección autorizada.
- 4 Darle trámite a tus PQRS (peticiones, quejas, reclamos y recursos), de manera clara y oportuna, dentro de los 15 días hábiles contados desde su recepción.
- 5 Permitir que te cambies de comercializador cumpliendo con los requisitos exigidos en la regulación.
- 6 Informarte de manera completa, precisa y oportuna, sobre nuestras actividades relacionadas con la prestación del servicio, siempre que no esté catalogada como de reserva.
- 7 Entregarte copia del Contrato de Condiciones Uniformes cuando lo requieras.
- 8 Tener habilitada al menos una oficina de Servicio al Cliente, que garantice al menos 40 horas de atención semanal efectiva al público.
- 9 No abusar de nuestra posición dominante.
- 10 Suspenderte el servicio por falta de pago, sin exceder en todo caso de dos periodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres periodos cuando sea mensual.





## ¿Conoces los deberes que tienes como suscriptor y/o usuario en relación con tu servicio?

- 1 Pagar tu servicio de manera oportuna, dentro de las fechas indicadas por la empresa.
- 2 No realizar reconexión o reinstalación del servicio sin autorización de la empresa.
- 3 Mantener en buen estado tu medidor, caja hermética, línea a tierra, sistema de protecciones, instalaciones eléctricas internas y aparatos eléctricos usados en el inmueble, dando un uso seguro y eficiente a tu servicio de energía eléctrica.
- 4 Acatar las recomendaciones que te demos para corregir las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados en el inmueble donde te prestamos el servicio.
- 5 Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas en las instalaciones eléctricas y permitir la instalación del medidor individual y/o equipos de medida, según sea el caso.
- 6 Si no deseas continuar con el servicio, debes avisarnos al menos con un mes de antelación.
- 7 Pagar los servicios de conexión, revisión y mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de tu propiedad.

- 8 Permitir la instalación, el retiro, cambio, revisión y/o reparación de la acometida cuando no cumple con las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. En este caso, el valor de los materiales y trabajos corren por tu cuenta.
- 9 Permitir la revisión de los medidores y su lectura periódica, facilitando el acceso a nuestros operarios al lugar en donde éstos se encuentren.
- 10 Cuidar y velar para que no sean alterados o manipulados la red interna, acometida, medidores y equipos asociados.
- 11 Si vas a cambiar de clase de servicio, debes informarnos para proceder con el cambio tarifario.
- 12 Recuerda utilizar el servicio únicamente en el inmueble para el cual se solicitó la conexión.

**Lo demás que disponga la normatividad vigente y el contrato de condiciones uniformes.**

## Puntos de **contacto**

### ¿Cómo te puedes comunicar con CHEC cuando tengas una inquietud o inconformidad?

sobre temas relacionados con CHEC, podrás comunicarte con nosotros a través de los canales que tenemos habilitados para ti y solicitar el registro de una petición, queja o reclamo, la cual será atendida y respondida en los tiempos que indica la Ley. Tus requerimientos pueden ser atendidos así:



De manera presencial en nuestras oficinas de atención al cliente, que están ubicadas en los municipios del área de cobertura de CHEC.



De manera telefónica a través de nuestras líneas telefónicas gratuitas: línea nacional **01 8000 912 432** y **#415** desde celular **CLARO, TIGO o MOVISTAR**. Para reportar un daño o falla del servicio en la línea gratuita 115 desde cualquier celular o fijo.



De manera escrita se atienden y reciben las PQRs a través de las oficinas de atención al cliente ubicadas en los municipios del área de cobertura o en módulo de atención a PQRs del sitio web.

## Puntos de contacto

### De manera virtual:

A través del sitio web  
**www.chec.com.co**,  
Whatsapp (42041958)  
o la APP puede  
realizar los siguientes  
trámites:



- Contactar al asesor virtual: trámites, servicios, daños.
- Realizar una PQRS: Petición, Queja, Reclamo, Recurso, Sugerencia.
- Consultar y pagar tu factura.
- Reportar un daño en el servicio.
- Reportar fraudes.
- Explicación de factura y financiación de consumo de energía.



- Conocer ofertas de empleo.
- Reportar actuaciones indebidas de trabajadores CHEC en la Línea de Contacto Transparente.
- Conocer las tarifas mensuales de la empresa.



- Consultar las interrupciones del servicio.
- Consultar puntos de atención y horarios.
- Calcular el consumo de energía.
- Conocer sobre programas, proyectos y acontecer de la empresa.

## Conoce a LUCY

Nuestra asesora virtual disponible durante las 24 horas los 7 días de la semana, donde se pueden realizar los siguientes trámites y mucho más.

- Reportar un daño en el servicio
- Actualizar los datos para recibir información acerca de las suspensiones programadas o fallas del servicio
- Descargar, pagar e inclusive solicitar la explicación de la factura
- Inscribirse a la Factura Digital CHEC
- Presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias
- Hablar con un asesor a través de chat o llamada virtual



- Escanea este código QR para ir directamente al canal de Lucy en Whatsapp.
- También puedes guardar a Lucy como uno de tus contactos usando el número +5742041958.



## Beneficios de los canales digitales



- Atención 24/7
- Acceso fácil y rápido
- Disponible desde cualquier ubicación
- Evita desplazamientos innecesarios
- Ágil, eficiente y seguro
- Sin costo, sólo necesitas conexión a internet

También nos puedes seguir en nuestras redes sociales en:

- [Facebook.com/CHECGrupoEPM](https://www.facebook.com/CHECGrupoEPM)
- [X.com/CHECGrupoEPM](https://www.x.com/CHECGrupoEPM)
- [Instagram.com/checgrupoepm](https://www.instagram.com/checgrupoepm)

# Peticiones, quejas, reclamos, recursos y **sugerencias**

## ¿Qué es una petición?

Cuando se tiene una solicitud relacionada con el servicio de energía.

## ¿Qué es una queja?

Cuando se tiene una inconformidad con la prestación del servicio o el comportamiento de un funcionario de CHEC.

## ¿Qué es una solicitud?

Es la inconformidad por la atención brindada por un empleado o contratista de la empresa, por incumplimiento de compromisos, por la calidad de trabajos realizados o por la prestación del servicio.

## ¿Qué es un reclamo?

Cuando se tiene una inconformidad con los valores de la factura.

## ¿Qué es un recurso?

Cuando se tiene una inconformidad con la respuesta recibida al reclamo realizado.

## ¿Qué es una sugerencia?

Propuesta o recomendación que formula un cliente, encaminada al mejoramiento de los servicios.



**Recuerda:** toda solicitud escrita dirigida a CHEC, debe contener nombres y apellidos completos del solicitante o del representante y/o apoderado, si es el caso, el asunto y descripción de la solicitud física o electrónica, documento de identidad, dirección donde recibirá la correspondencia y la firma del solicitante. El solicitante podrá agregar el correo electrónico y deberá relacionar los documentos anexos para realizar el trámite.

EN CASO DE **PRESENTAR UN RECURSO**, SE DEBEN CUMPLIR ADICIONALMENTE LOS SIGUIENTES REQUISITOS:



- Formularse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la respuesta de la solicitud inicial, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido. La empresa ofrece un formato para que diligencias el recurso o si lo prefieres, el recurrente puede redactarlo y presentarlo en nuestras oficinas.  
\_\_\_\_\_
- Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.  
\_\_\_\_\_
- Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.  
\_\_\_\_\_
- Indicar el nombre y la dirección de quien formula el recurso, así como la dirección electrónica si deseas ser notificado por este medio.  
\_\_\_\_\_
- Sólo los abogados en ejercicio podrán ser apoderados.

**Recuerda:** si no se cumple con estos requisitos, el recurso podrá ser rechazado o no admitido. Solo cuando se formuló el recurso de reposición y en subsidio de apelación, contra la decisión que rechace dicho recurso de apelación, el cliente y/o usuario podrá formular el recurso de queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación del rechazo o la inadmisión.

# Requisitos especiales para algunas solicitudes

## Petición por daño en equipo eléctrico

**¿Qué es?:** Cuando requieres que se reconozca el daño causado a equipos eléctricos o a otros bienes de tu propiedad, originado por una falla en la prestación del servicio de energía.

**¿Qué necesito?:** Si el trámite lo vas a realizar a través del Módulo de Recepción de PQRS, debes diligenciar los campos requeridos en el formulario, donde es necesario que ingreses el número de cuenta, el cual encontrarás en la parte superior de la factura. Adicionalmente, debes suministrar la siguiente información:

- Fecha y hora del evento
- Descripción de lo ocurrido
- Descripción de los equipos afectados (marca, serie y referencia).

NOTA: Debes tener en cuenta que en la respuesta suministrada por CHEC se indicará si requerimos otro documento adicional.

**¿Quién lo puede solicitar?:** Usuario del servicio afectado con el daño en sus electrodomésticos o la persona autorizada por éste.

## Petición para cambio de uso del servicio

**¿Qué es?:** Cuando requieres se revise y/o modifique el uso dado a tu servicio público domiciliario de energía eléctrica.

**¿Qué necesito?:** Si el trámite lo vas a realizar a través del Módulo de Recepción de PQRS, debes diligenciar los campos requeridos en el formulario, donde es necesario que ingreses el número de cuenta, el cual encontrarás en la parte superior de la factura.

Recuerda que para el cambio de categoría No residencial (Comercial, industrial u oficial) a Residencial, se debe presentar el certificado de estrato. Para el cambio de categoría industrial a comercial o comercial a industrial, se debe presentar el Registro Único Tributario (RUT) con fecha de impresión no mayor a 30 días.

**¿Quién lo puede solicitar?:** Suscriptor y/o usuario del servicio.

## Requisitos especiales para algunas solicitudes

### **Petición corrección de dirección del inmueble donde se presta el servicio:**

**¿Qué es?:** Cuando requieres corregir la dirección donde te prestamos el servicio.

**¿Qué necesito?:** Si el trámite lo vas a realizar a través del Módulo de Recepción de PQRS, debes diligenciar los campos requeridos en el formulario, donde es necesario que ingreses el número de cuenta, el cual encontrarás en la parte superior de la factura. Adicionalmente, debes adjuntar un documento que contenga la dirección correcta.

**¿Quién lo puede solicitar?:** Suscriptor y/o usuario del servicio.

### **Petición cambio de titular de la factura:**

**¿Qué es?:** Cuando requieres cambiar el nombre de quien figura en la factura.

**¿Qué necesito?:** Si el trámite lo vas a realizar a través del Módulo de Recepción de PQRS, debes diligenciar los campos requeridos en el formulario, donde es necesario que ingreses el número de cuenta, el cual encontrarás en la parte superior de la factura. Adicionalmente, debes adjuntar un documento que acredite el vínculo con el inmueble (promesa de compraventa, impuesto predial, factura de otro servicio público a tu nombre, certificado de tradición, escritura pública, entre otros).

**¿Quién lo puede solicitar?:** Quien a través de los documentos aportados demuestre el vínculo con el inmueble.

## Petición cambio de estrato

**¿Qué es?:** Cuando requieres modificar el estrato de tu inmueble que figura en tu factura de energía.

**¿Qué necesito?:** Si el trámite lo vas a realizar a través del Módulo de Recepción de PQRS, debes diligenciar los campos requeridos en el formulario, donde es necesario que ingreses el número de cuenta, el cual encontrarás en la parte superior de la factura. Adicionalmente, debes adjuntar el certificado de estrato emitido por planeación municipal, excepto en aquellos municipios que no tengan implementada la metodología de estratificación.

**¿Quién lo puede solicitar?:** Suscriptor y/o usuario del servicio.

Los términos de respuesta para las peticiones anteriores son de 15 días hábiles contados a partir del momento en que presentas la solicitud.



### Todas las peticiones anteriores se pueden solicitar a través de los siguientes canales

- **Virtual (www.chec.com.co):** Módulo de Recepción de PQRS y solicitudes de información pública, Chatbot Lucy, Asesor Remoto, Chat Asistido, APP.
- **Telefónico:** Línea 018000 912 432, y #415 desde celular CLARO, TIGO y MOVISTAR.
- **Atención presencial:** En las oficinas de atención al cliente ubicadas en los municipios del área de cobertura. Consulta sedes y horarios en el siguiente enlace: <http://www.chec.com.co/horarios-sedes>.
- **Escrito:** Comunicaciones escritas recibidas en las oficinas de Gestión Documental o en las oficinas de atención al cliente.

## ¿Qué debo hacer para tramitar una conexión del servicio?

A continuación, se relacionan los requisitos que se deben cumplir para lograr la conexión del servicio de energía en un inmueble:

- Si el solicitante es el mismo cliente y es persona natural, presenta la cédula original.
- Si el solicitante es diferente al cliente se solicita la fotocopia de la cédula con la carta de autorización del cliente.
- Si el solicitante es una persona jurídica, debe presentar el Certificado de Existencia y Representación Legal (Cámara de Comercio) o el RUT.
- Dirección del inmueble, la cual debe coincidir con el Certificado de Conformidad del RETIE.
- Declaración de cumplimiento del RETIE.
- Dictamen de Inspección del RETIE (en los casos que aplique).
- Certificado de estratificación (opcional).

**Nota:** el certificado de estratificación no es un documento obligatorio para realizar la solicitud de conexión del servicio, sin embargo, es un documento importante para garantizar la correcta facturación del servicio de energía. Se recomienda presentarlo para realizar el trámite.

### Documento para otras clases de servicio:

Si la solicitud de conexión es para un servicio oficial, unidades hospitalarias, centros educativos, hogares comunitarios, juntas de acción comunal, centros religiosos, instalaciones en espacio público, concentradores, armarios, cajeros, paneles, vallas publicitarias o antenas, se deben anexar unos documentos adicionales.

Esta información la puedes recibir en la oficina de tu municipio más cercano o consultar la página de la empresa:

<http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios>.

## ¿Qué son los subsidios y las contribuciones?



### ¿Qué es un subsidio?

Es la diferencia entre el costo real de un producto o servicio y lo que realmente se paga por éste. La aplicación del subsidio en el servicio de energía eléctrica se aplica al consumo de subsistencia de los estratos 1, 2 y 3.

### Consumo básico o de subsistencia

Es la cantidad mínima de energía eléctrica en un mes utilizada por un cliente/usuario para satisfacer sus necesidades básicas. La Resolución 0355 de 2004 de la Unidad de Planeación Minero-Energética establece que para clientes de estratos 1, 2 y 3, ubicados en alturas inferiores a 1.000 (mil) metros sobre el nivel del mar, el consumo de subsistencia es de 173 kWh/mes y para los usuarios ubicados en alturas superiores a 1.000 (mil) metros SNV, el consumo de subsistencia es de 130 kWh/mes.

### Contribución

Es un impuesto de carácter nacional con destinación específica para cubrir subsidios. La contribución la deben pagar los clientes residenciales de los estratos 5 y 6, industriales y comerciales. Los clientes/usuarios de estrato 4 no son beneficiarios de subsidio, ni están sometidos al pago de contribución, la tarifa corresponde al total del Costo Unitario de Prestación de Servicio (CU).

# Exoneración del impuesto de contribución

El Gobierno Nacional exoneró del pago de la contribución de solidaridad en los servicios de energía eléctrica y gas natural domiciliario a algunos clientes. A continuación, se relacionan los casos en los cuales aplica esta exoneración:

## Exoneración por contribución de energía para industriales (Decreto 2860 de 2013)

**¿Qué es?:** Cuando requieres que CHEC en determinado inmueble, exonere el cobro de la contribución de los servicios públicos domiciliarios, donde la actividad principal registrada en el RUT esté incluida en los siguientes códigos: 011 a 360, 411 a 439 y 581.

**¿Qué necesito?:** Los documentos que requieres para solicitar este trámite son:

- Si eres **persona jurídica**, solicitud del usuario con los siguientes anexos: Fotocopia de la cédula del representante legal de la entidad o institución que realiza la petición, RUT original, el cual debe incluir la información necesaria que identifique la actividad económica principal y la sede o sedes donde se realizan, con vigencia no mayor a treinta (30) días de expedición.
- Si eres **persona natural**, solicitud del usuario con los siguientes anexos: RUT original, el cual debe incluir la información necesaria que identifique la actividad económica principal y la sede o sedes donde se realizan, con vigencia no mayor a treinta (30) días de expedición.

- **Solicitud de renovación:** Para continuar con el beneficio de la contribución, debes presentar cada seis (6) meses la siguiente documentación:
  - RUT original, el cual debe incluir la información necesaria que identifique la actividad económica principal y la sede o sedes donde se realizan, con vigencia no mayor a treinta (30) días de expedición.
  - Relación de las instalaciones para las cuales solicita la continuidad del beneficio de contribución que contenga el número de cuenta y dirección.
  - En los casos donde se superen los 6 meses, se deberá presentar documentación completa, es decir, aplica requisitos para solicitud nueva, descritos en este numeral.

## Exoneración para entidades asistenciales, de educación y salud (Ley 2099 de 2021)

**¿Qué es?:** Cuando requieres que CHEC exonere del cobro de la contribución de los servicios públicos domiciliarios a entidades asistenciales, entidades prestadoras del servicio de educación y a entidades prestadoras de servicio de salud (hospitales, clínicas, puestos y centros de salud) siempre y cuando sean sin ánimo de lucro.

**¿Qué necesito?:** Los documentos que requieres para solicitar este trámite son:

- Solicitud expresa firmada por el representante legal para acceder a la exención.

- Fotocopia de la cédula del representante legal de la entidad que realiza la petición.
- Certificado vigente del ente competente, con expedición no mayor a 90 días, que la acredite como: Entidad Prestadora de Servicio de Salud (Certificado del Ministerio de Salud, Secretaría de Salud), Entidad Prestadora del Servicio de Educación (Certificado Ministerio de Educación, Secretaría de Educación) o Centro Asistencial en el que se pueda evidenciar el objeto social o la actividad económica que desarrolla.
- Documento donde se certifique que es una entidad sin ánimo de lucro para todos los casos.
- Si el cliente actúa en calidad de un tercero, este último deberá acreditar su condición de apoderado o mandatario de conformidad con las reglas generales de derecho que rigen estas figuras. Si es apoderado, debe presentar el poder debidamente otorgado. Si es mandatario debe presentar autorización escrita, la cual limita la actuación de la empresa a lo expresamente autorizado.

## Exoneración de contribución para áreas comunes (Ley 675 de 2001)

**¿Qué es?:** Cuando requieres que CHEC exonere el cobro de la contribución de los servicios públicos domiciliarios en las áreas comunes de la propiedad horizontal.

**¿Qué necesito?:** Los documentos que requieres para solicitar este trámite son:

- Solicitud expresa firmada por el representante legal para acceder a la exención.
- Fotocopia de la cédula del representante legal de la entidad que realiza la petición.
- RUT actualizado.
- Certificado de existencia y representación legal de la persona jurídica expedida por el Alcalde Municipal o Distrital del lugar de ubicación de la copropiedad o conjunto, o a la persona o entidad en quien este delegue esta facultad, con una expedición no mayor a 3 meses. Si el peticionario no es el representante legal, se debe aportar el poder o la autorización para realizar el trámite.
- Constancia suscrita por el revisor fiscal, mediante la cual y bajo los parámetros de la ley 43 de 1990 y las normas que la reglamentan, modifiquen o adicionen, certifique: Que en las zonas comunes del conjunto o edificio no se realizan actividades industriales y/o comerciales, o que en el conjunto o edificio se realizan actividades industriales y/o comerciales, que son ejecutadas directamente por la propiedad horizontal y que los ingresos o contraprestaciones económicas derivadas de dichas actividades, son destinadas exclusivamente para el pago de expensas comunes del conjunto que facilitan la existencia de la propiedad horizontal, su estabilidad, funcionamiento, conservación, seguridad, uso, goce o explotación de los bienes de dominio particular.
- Para aquellas copropiedades o edificios que no tengan revisor fiscal, deberán presentar la constancia suscrita por el representante legal de la persona jurídica, donde se acredite las condiciones señaladas en el numeral anterior.
- Detalle de las suscripciones o direcciones donde se encuentran instalados los servicios de energía que están reclamando. Si el cliente actúa en calidad de un tercero, este último deberá acreditar su condición de apoderado o mandatario, de conformidad con las reglas generales de derecho que rige estas figuras. Si es apoderado, debe presentar poder debidamente otorgado y si es mandatario, debe presentar autorización escrita, la cual limita la actuación de la empresa a lo expresamente autorizado.



# Facturación y puntos de pago

## 1 Facturación impresa tradicional

El proceso facturación tradicional resultado de la prestación de servicios públicos domiciliarios y otros servicios autorizados por los clientes, comprende actividades que se realizan en diferentes momentos como son:

- Toma lectura de los medidores para la obtención de los consumos facturables.
- Liquidación de consumos y otros cobros.
- Impresión de las facturas.
- Distribución puerta a puerta de las facturas.

## 2 Facturación impresa en sitio

El proceso de facturación en sitio incluye al momento de la toma, lectura de los medidores para la obtención de los consumos facturables, las labores de liquidación, impresión y entrega en el domicilio del cliente de la factura, resultado de la prestación de servicios públicos domiciliarios y otros servicios autorizados por los clientes.

## 3 Factura digital

Es la solución que disponemos a nuestros usuarios para que puedan recibir en su correo electrónico la factura en formato digital. Sólo debes registrarte en la plataforma, autorizarnos tus datos y comenzar a disfrutar de las ventajas de estar inscrito. Recuerda que al registrarte dejas de recibir tu factura en físico.



• **¿Cuál es el único requisito para hacer la inscripción en Factura Digital?** Debes disponer de un correo electrónico.

• **¿Seguiré recibiendo la factura física una vez me inscriba en Factura Digital?** No, al inscribirte a Factura Digital se reemplaza la entrega de la factura física por la factura digital la cual enviaremos tu correo electrónico.

• **¿La inscripción en Factura Digital tiene costo?** La inscripción en Factura Digital es gratuita.

• **¿Cómo puedo inscribirme a la Factura Digital?** Puedes inscribirte a Factura Digital a través de la página web de CHEC, mediante la opción Regístrate en la sección Factura Digital.

• **¿Puedes inscribir más de una factura de energía?** Sí. Tú puedes inscribir más de una factura y asociarla a un sólo correo electrónico.

• **¿Una vez recibas tu Factura Digital, la puedes enviar a otro correo electrónico?** Sí, también la puedes guardar, archivar o imprimir.

• **¿Si soy arrendatario del inmueble, puedo inscribirme a Factura Digital?** Sí, lo ideal es que la inscripción la realice la persona encargada del pago de la factura, pero recuerda cancelar el registro del número de cuenta del inmueble que ocupabas una vez te cambies de lugar.

• **Soy arrendatario y cambiaré de predio, ¿Puedo actualizar la cuenta?** Sí, puedes eliminar la cuenta del predio que vas a desalojar y suscribir la nueva cuenta que vas a habitar, esto lo puedes hacer ingresando a la plataforma en la opción ver cuentas, y registrar nueva cuenta.

• **¿Si soy propietario de un inmueble y quiero consultar la factura de energía del inmueble que tengo arrendado que puedo hacer?** Si eres propietario puedes consultar y descargar la factura por medio de la página web, botón trámites, opción "Tu Factura", copia de factura, o por medio de Lucy nuestra asesora virtual la cual se encuentra en el sitio web [www.chec.com.co](http://www.chec.com.co) y en Whatsapp +57 4 2041958 en la opción factura: copia de la factura.

• **¿Si mi facturación es bimensual cómo es el caso de algunas cuentas de zonas rurales, puedo inscribirme a Factura Digital?** Sí, puedes inscribirte sin ningún inconveniente.

• **¿Qué trámite debes hacer si quieres que la factura te siga llegando en físico?** Se puede hacer directamente ingresando a la plataforma de Factura Digital, deshabilitando el número de cuenta o eliminando tu usuario en la plataforma, de esta manera el estado cambia para recibirla en físico.

• **¿Qué me garantiza que efectivamente llegará la factura a mi correo electrónico?** Para asegurar que recibas tu factura al correo inscrito, te recomendamos verificar tus datos en el momento de la inscripción. Además, puedes marcarlos en tu buzón como remitente seguro. Para la activación de la inscripción te enviaremos un correo de bienvenida confirmándote los datos de tu registro. En caso de que no lo recibas o tus datos no correspondan, debes comunicarte con nosotros para poder corregirlos.

• **¿Cómo marcar el correo de Factura Digital cómo remitente seguro?** Para marcarlos como remitente seguro, entra a la carpeta de SPAM o "correo no deseado", selecciona el mensaje de CHEC y elige la opción "No es correo no deseado" o "Informar que no es SPAM". Existen algunas variaciones en el procedimiento de acuerdo con el dominio.

• **¿Necesito imprimir la Factura Digital para pagarla?,**No, no debes imprimir tu factura, ya que el pago lo puedes hacer:

- Por la pasarela de pago PSE, dando clic en el botón de pago que encuentras en el correo electrónico de la Factura Digital o en [www.chec.com.co](http://www.chec.com.co).
- También lo puedes realizar por débito automático en tu banco.
- Si prefieres de manera presencial lo puedes pagar con tu número de cuenta en un punto de pago Susuerte, Apostar y Efecty.

## ¿Dónde puedes pagar la factura?

- La empresa tiene habilitados diferentes puntos de recaudo propios y contratados para ofrecerte un amplio portafolio de entidades donde puedes cancelar la factura servicio de energía.
- **Pagos en entidades Bancarias a nivel nacional:** Banco de Bogotá, Banco Caja Social BCSC, BBVA, Banco Popular, Banco GNB Sudameris, Colpatría, Banco de Occidente, ITAÚ, AV Villas.
- En las oficinas de Atención al Cliente de Pueblo Rico, La Celia, Mistrató, Santuario, Balboa, La Merced, Filadelfia, Marmato, Pácora, Aguadas, Norcasia, Victoria, Palestina y Guática.
- En puntos autorizados SUSUERTE en Caldas y APOSTAR en Risaralda.



**Adicionalmente se cuenta con puntos de recaudo con cobertura nacional como bancos y grandes superficies:**

### Bancos nacionales:

Banco de Bogotá, Banco Caja Social BCSC, BBVA, Banco Popular, Banco GNC Sudameris, Colpatría, Banco de Occidente, ITAÚ, AV Villas, Davivienda y Bancolombia.

### Otras entidades:

Supermercados Mercaldas, Almacenes Éxito, Carulla, Pomona, Súper Inter, Surtimax y Almacenes La 14.

### Otros medios:

Internet: Bancolombia, Bancos del Grupo Aval, Banco Caja Social BCSC. Datáfonos Red Multicolor. Tarjetas crédito y débito (solo en oficinas CHEC). Teléfono Rojo Davivienda.

## ¿Qué hacer si se va la energía eléctrica?

Comunícate con la asesora virtual que estará para ti 24/7 para contestar tus dudas y reportes relacionados con interrupciones del servicio de energía, a través de facebook y nuestra página web.

Para ello debes seguir los siguientes pasos:

### Web:

- Digita en tu navegador:  
[www.chec.com.co](http://www.chec.com.co)



- Ingresa a Lucy y ella estará atenta a responderte.



También puedes comunicarte por medio de nuestra línea nacional gratuita:

**Llámanos: 01 8000 912 432**

**115 #415**



www.chec.com.co

## ¿Perdiste la factura o no la recibiste?

Ahora puedes descargarla fácil y rápido si ningún costo.

### Podrás solicitar:

- ✓ Cupón de pago factura actual.
- ✓ Cupón de pago factura anterior.
- ✓ Copia de factura.

### Ingresa a:



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

Elige una de las siguientes opciones:

#### Opción 1

Ingresando al botón "trámites rápidos" solicita tu cupón de pago.

#### Opción 2



A través del Módulo de Autoatención

Centro de relacionamiento VIVE CHEC  
ubicado en la Carrera 23 # 62 - 50 Manizales.



## ¿Puedo financiar mi deuda y pagar solo el valor por concepto de servicio de energía?



Sí, CHEC ofrece facilidades de financiación (por servicio de energía) a los usuarios independientes por los diferentes canales de atención:

**En las oficinas de CHEC** de cada municipio o puntos de atención presencial, **puedes financiar por montos superiores a 3 SMLMV**, siendo condición firmar el acuerdo de pago, el pagaré y la carta de instrucciones.

A través de **canales digitales** o de las **líneas telefónicas gratuitas** #415 y 018000912432, las financiaciones se pueden realizar **hasta por un (1) SMLMV** (aplican requisitos).

También tenemos **opciones para realizar** el pago como:

- Pago parcial
- Pago del saldo anterior
- Pagos dirigidos hasta por 3 SMLMV.

## Seguridad en las instalaciones eléctricas

En este punto encontrarás información que te permitirá evitar riesgos eléctricos tanto en tu hogar como en espacios públicos y preservar tus electrodomésticos.

Conoce las responsabilidades que los propietarios o poseedores de instalaciones eléctricas tienen, prestar primeros auxilios en caso de sufrir algún accidente, y en general garantizar tu seguridad.



### ¿Qué es una instalación eléctrica de uso final?

Las instalaciones eléctricas de uso final comprenden los sistemas eléctricos que van desde la conexión de la acometida en la red de distribución de CHEC, hasta los elementos instalados al interior de la edificación.

Las instalaciones de uso final están compuestas por la acometida, el medidor de energía, la caja hermética o gabinete, el sistema de puesta a tierra, el tablero de protecciones, tomacorrientes, plafones, interruptores, equipos y en general todos los elementos que se encuentren conectados al medidor de energía en la edificación.

El propietario o poseedor de cualquier instalación eléctrica de uso final, independiente de la fecha de su construcción, debe mantenerla y conservarla en buen estado, de tal forma que no presente alto riesgo o peligro para la salud o la vida de las personas, el medio ambiente o la misma instalación.



- Cuando vayas a cambiar bombillos, tomacorrientes, portalámparas, interruptores o realices algún arreglo en las instalaciones eléctricas, siempre debes suspender el servicio de energía desde el tablero de protecciones (tacos o cuchillas). Si percibes que los electrodomésticos o partes del inmueble se encuentran energizados o si detectas elementos eléctricos averiados (cables pelados, tomacorrientes en malas condiciones, plafones quemados, etc), comunícate con un técnico electricista con matrícula profesional para que haga las revisiones pertinentes.
- Asegúrate de no hacer contacto con tus dedos o con algún objeto metálico como llaves, cucharas, cuchillos o alambres en los tomacorrientes.
- No hagas contacto con las instalaciones eléctricas, aparatos eléctricos y/o electrodomésticos con las manos mojadas y/o los pies descalzos, esto te puede causar quemaduras graves e incluso la muerte.



- Cubre todos los tomacorrientes con tapas suplementarias para evitar que los niños introduzcan objetos metálicos como cucharas, cuchillas, alambres, etc.
- Debes estar atento con los niños cuando estén jugando con pistas eléctricas de carros o trenes y otros juguetes que necesiten de la electricidad para funcionar.
- Los aparatos eléctricos y electrodomésticos funcionan haciendo circular corriente por su interior. Estos han sido diseñados para operar en condiciones seguras por lo que debemos respetar las formas de utilización y protección establecidas para cada uno. Revisar y respetar las instrucciones de utilización permite no correr riesgos innecesarios.
- Debes mantener los aparatos eléctricos lejos del agua y de la humedad.
- No intentes reparar aparatos eléctricos. No corras riesgos innecesarios, recuerda que si modificas accidentalmente un circuito, puedes hacer que la corriente circule por tu cuerpo causándote daño.

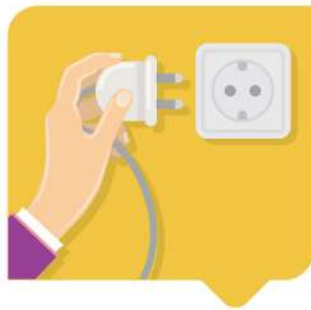
- No conectes varios aparatos y/o electrodomésticos a un solo tomacorriente, ya que las instalaciones eléctricas se calientan lo cual puede generar un cortocircuito y producir un incendio.
- No dejes la plancha conectada cuando tengas que hacer otras actividades, muchos incendios se han originado por esta causa.



- Cuando desconectes un aparato y/o electrodoméstico hazlo manipulando el enchufe, no lo hagas halando el cable.
- En caso de requerirse, utiliza extensiones certificadas para la conexión de aparatos y/o electrodomésticos. Recuerda que éstos son elementos para uso temporal.
- En caso de presentarse un cortocircuito al interior del inmueble, suspende de inmediato el servicio de energía desde el tablero de protecciones (tacos o cuchillas) y comunícate con un técnico electricista con matrícula profesional para que normalice el funcionamiento de las instalaciones.
- Nunca ubiques lámparas o veladoras eléctricas cerca de objetos como telas, madera o papel, esto podría causar un incendio.
- No debe haber cables eléctricos por debajo de alfombras, puertas, ventanas y demás sitios donde se presente riesgo de dañar el aislamiento, esto podría causar un cortocircuito.
- Todos los espacios alrededor del equipo de medida, gabinetes de distribución, motores y transformadores instalados en interiores, deberán estar debidamente iluminados, señalizados

y protegidos, de esta manera se previene y minimiza el riesgo eléctrico.

- En la construcción de las instalaciones eléctricas internas, evita utilizar cable dúplex o conductores de calibre no adecuado. Todos los conductores presentes en una instalación deben ser del calibre y el recubrimiento adecuado para garantizar la seguridad de la instalación. Esta selección se debe hacer por un profesional competente como parte de un diseño eléctrico.



## Recuerda

La construcción y el mantenimiento de las instalaciones eléctricas internas de tu vivienda, deben ser realizadas por profesionales competentes (técnicos, tecnólogos o ingenieros formados en el campo de la electricidad) con matrícula profesional vigente y certificaciones que lo autorice para ejercer dicha actividad.

Toda instalación eléctrica debe contar con un sistema de puesta a tierra.

Un adecuado sistema de puesta a tierra puede proteger a las personas, tu vivienda y tus aparatos y/o electrodomésticos en caso de que se presenten algunas alteraciones en el suministro del servicio de energía.

### ¿Para qué sirve?

El sistema de puesta a tierra sirve para que los eventos y fallas producidas por cortocircuitos, descargas atmosféricas o sobretensiones, sean llevados a tierra adecuadamente y no se produzcan accidentes y daños en las instalaciones eléctricas internas, aparatos y/o electrodomésticos.

El objetivo del sistema de puesta a tierra es la seguridad de las personas y la protección de las instalaciones.



## Tablero de las protecciones

El tablero de protecciones, más conocido como caja de tacos, debe estar ubicado en un sitio de fácil acceso y controlable desde el interior del inmueble. Se debe utilizar el taco adecuado de acuerdo a la corriente máxima que circula por cada circuito.

### Recuerda:

el uso de la cuchilla bipolar como protección está prohibido, este elemento no ofrece la seguridad necesaria para tus instalaciones.



### ¿Qué precauciones debo tener con las redes de distribución de energía?

Las redes de distribución son aquellos elementos que permiten el transporte y transformación de energía para llevar el suministro hasta las acometidas de los clientes.

Dentro de estos elementos se encuentran las redes primarias (33 kV, 13,2 kV), las redes secundarias (110 V, 120 V, 220 V, 240 V, 440 V, 600 V, etc), los transformadores y los elementos asociados a estas redes.

El mantenimiento, operación y reposición de las redes de distribución son responsabilidad de CHEC.



A continuación, queremos darte algunas recomendaciones para evitar la ocurrencia de accidentes eléctricos que puedan afectar la vida de las personas:

- El manejo de las redes de distribución es exclusivo del personal autorizado por CHEC. Es muy peligroso que tú lo hagas, pueden ocurrir graves accidentes incluso puede causar la muerte.
- No podes, ni cortes ramas de los árboles que se encuentren cerca de las redes eléctricas. Esta labor debe ser realizada por personal calificado coordinado por CHEC con la respectiva autorización de las entidades encargadas del cuidado ambiental de la región.
- No instales antenas de televisión, ni objetos metálicos cerca de las redes eléctricas ya que éstas podrían causar daños al entrar en contacto con las redes por viento, temblores y otros factores.
- Mantente alejado de las redes eléctricas y nunca las intentes tocar directamente o a través de objetos como palos, varillas, etc.
- Nunca te subas a postes, tubos y torres metálicas en los cuales se apoyen redes eléctricas o de alumbrado público. Tampoco intentes subirte en árboles que se encuentren cercanos a estas redes.



- Debes tener cuidado con las cercas eléctricas de las fincas ya que éstas pueden estar energizadas superando los límites permisibles por las normas de fabricación. Esto puede causar accidentes para ti y los animales que allí se encuentren.
- No intentes retirar cometas, globos o cualquier otro objeto de las redes de distribución, ni hagas contacto con ellos utilizando varillas, palos, tubos, entre otros elementos.
- No asegures alambres para colgar la ropa, lazos o manilas a los postes, tubos o torres metálicas que apoyan redes de energía.
- Cuando se lleven a cabo obras de construcción, mantenimiento y aseo de inmuebles (revoque de paredes, colocación de adobes, pintura, limpieza de canales y techos, etc), debes tener cuidado con la ubicación de las redes de energía para la instalación de andamios y escaleras.

- Cuando se deban realizar actividades en donde se presente algún contacto con las redes de energía, es importante solicitar asesoría de CHEC para establecer la necesidad de protección o aislamiento de la red durante la ejecución de la actividad o el trabajo, de no hacerlo, puedes poner en peligro tu vida, la de tu familia y a la comunidad.



### ¡Cuenta con nosotros!

El personal de CHEC está especialmente entrenado para realizar la manipulación de redes de distribución. Utilizamos equipamiento especial de protección para realizar las actividades, queremos colocar a tu disposición nuestro conocimiento para tu seguridad y la de la comunidad.

Para la realización de cualquier actividad de tipo eléctrico se requieren herramientas, equipos y materiales adecuados. Este tipo de actividades deben ser realizadas por personal calificado.

La corriente eléctrica no es peligrosa si somos suficientemente cuidadosos en su uso.

- Cuando requieras hacer una construcción nueva o la ampliación de alguna edificación, es importante que tengas en cuenta la existencia de redes eléctricas cercanas al predio donde se encuentre ubicada la propiedad. Solicita el concepto de CHEC respecto a las distancias de seguridad y zonas de servidumbre exigidas por el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE.
- No deben hacerse construcciones debajo de las redes de energía ni en las zonas de servidumbre, esto representa un peligro para ti y la comunidad. De presentarse esta situación, CHEC no dará el servicio de energía por razones de seguridad.

## Otros aspectos a tener en cuenta:

Nuestro cuerpo es un buen conductor de electricidad, al igual que el agua.

Aproximadamente el 70% del cuerpo humano es agua por lo que corremos el riesgo de ofrecerle a la electricidad un buen camino para llegar a tierra.

Cuando una corriente eléctrica pasa a través de algunos materiales, éstos se calientan, este efecto es utilizado en muchos artefactos del hogar como planchas, secadoras, ollas arroceras, hornos y estufas. Algo similar pasa en nuestro cuerpo cuando una corriente eléctrica pasa a través de él, la corriente genera calor el cual puede producir quemaduras internas y externas.

Si una persona toca un cable y se encuentra en contacto directo con la tierra, con una estructura metálica o con una superficie húmeda, recibirá una descarga eléctrica. Esta corriente eléctrica que pasa por el cuerpo humano puede causar diferentes efectos: quemaduras de distinta gravedad y profundidad afectando la piel, los nervios y otros tejidos del cuerpo, contracción involuntaria de los músculos, desórdenes nerviosos, y en los casos más severos puede causar la muerte.

Dependiendo de la magnitud de la corriente eléctrica que pase por el cuerpo humano, los daños serán diferentes. Cuando mayor sea la corriente las probabilidades de consecuencias fatales aumentan.

## RECUERDA



Según lo dispuesto en el RETIE, en los casos de accidentes de origen eléctrico con o sin interrupción del servicio de energía eléctrica, que tengan como consecuencia la muerte, lesiones graves de personas o afectación grave de inmuebles por incendio o explosión, la persona que tenga conocimiento del hecho debe comunicarlo en el menor tiempo posible a la autoridad competente o a la empresa prestadora del servicio de energía, informando el nombre del accidentado, tipo de accidente y fecha del hecho.

**En caso de presentarse alguna emergencia, debes reportarla a las  
Líneas Gratuitas de Atención de CHEC: 01 8000 912 432 ó #415 - Daños 115**



## ¿Cuáles son los pasos a seguir cuando se presenten accidentes eléctricos?

A continuación, se enuncian los pasos a seguir para aplicarlos:

- 1 Conserva la calma.
- 2 Suspende la fuente de alimentación de energía mediante la desconexión de los tacos o cuchillas (si desconoces su ubicación infórmalo a los organismos de socorro).
- 3 Llama al 123 ó 119 para informar del accidente y solicitar ayuda.
- 4 Si conoces como realizar primeros auxilios continua con los siguientes pasos:
  - A. Recuesta a la víctima en un sitio seguro.
  - B. Aflójale la ropa.
  - C. Verifica los signos vitales de la víctima, valorando la respiración y el pulso.
  - D. En caso de paro cardíaco, inicia reanimación cardio-pulmonar RCP.
  - E. Espera la ayuda de los organismos de socorro.
- 5 Si no sabes como realizar primeros auxilios, espera la ayuda de los organismos de socorro.



**Signos vitales:** son las señales de vida que presenta un ser humano, las cuales revelan funciones del organismo. En el siguiente cuadro se relacionan los valores de los signos vitales tanto en adultos como en niños:



Signos vitales	Cifras normales en adultos	Cifras normales en niños
Respiración	16-20 Respiraciones por minuto.	26-30 Respiraciones por minuto.
Pulso	60-80 Pulsaciones.	80-100 Pulsaciones.

## Uso responsable del servicio de energía.

### ¿Qué es uso eficiente de la energía?

El uso eficiente de la energía consiste en realizar acciones que permitan optimizar el consumo de energía en las instalaciones eléctricas, es usar bien la energía, con un uso adecuado de los aparatos presentes en una instalación, para disminuir la dependencia energética de tal manera que se contribuya con el cuidado del ambiente.

A continuación, encontrarás algunas recomendaciones para hacer uso eficiente del servicio de energía:

#### Generales:

- Revisa periódicamente las instalaciones eléctricas y corrige las conexiones en mal estado para prevenir riesgos o fugas de energía.
- Revisa periódicamente el funcionamiento de los equipos eléctricos, sigue las instrucciones para la realización de los mantenimientos preventivos recomendados por el fabricante. Identifica y marca los tacos para facilitar su manejo.

- Desconecta los equipos eléctricos cuando estos estén completamente cargados o cuando no estés haciendo uso de ellos.
- Identifica los equipos que más te consumen energía para que los utilices cuando realmente los necesites: (plancha y secador de cabello, ducha o calentador eléctrico, olla arrocera, plancha ropa).
- Identifica la potencia (Wattios) del equipo que necesitas comprar y ten en cuenta este dato para decir la compra. Menos potencia equivale a menos consumo.
- Utiliza un solo televisor para ver el mismo programa.
- Da ejemplo y promueve el uso eficiente de los recursos.



### Estufa

- Enciéndela cuando la olla esté puesta sobre la hornilla y apágala antes de retirarla.
- Seca las ollas antes de colocarlas sobre la estufa.
- Usa ollas de fondo plano y de igual tamaño al de la hornilla.
- Cocina con poca agua y siempre con las ollas tapada

### Iluminación

- Aprovecha al máximo la luz natural.
- Mantén limpias las lámparas y las luminarias.
- Pinta paredes y techos de colores claros.
- Apaga los bombillos cuando no haya personas en las habitaciones.
- Usa la iluminación necesaria de acuerdo a la actividad a desarrollar, por ejemplo, los sitios de estudio requieren más iluminación que un pasillo.

### Nevera

- Coloca la nevera en un lugar fresco, aléjala de la pared, el sol y otras fuentes de calor como estufas y calentadores.
- Mantén el empaque de la puerta en buen estado, la nevera mal cerrada aumenta el consumo de energía.
- Descongela tu nevera periódicamente, conserva el congelador sin hielo y sin capas gruesas de escarcha.
- Limpia periódicamente el serpentín de atrás y no seques ropa en él.
- Evita introducir alimentos calientes en la nevera.

### Ventiladores o Aires acondicionados

- Enciende estos equipos cuando lo estés necesitando.
- Evita dejarlo encendido cuando salgas de la habitación por tiempo prolongado.

### Plancha

- Plancha una cantidad suficiente de ropa cada vez.
- Conecta la plancha cuando tengas la ropa lista.
- Empieza por planchar las prendas más delicadas, requieren menos calor, y finaliza con las que necesitan más calor.

### Lavadora

- Cuando laves, coloca de una vez toda la ropa que permita la capacidad de tu lavadora.

## Sistema de alumbrado público

- **¿En qué consiste el sistema de alumbrado público?**

El sistema de alumbrado público comprende el conjunto de luminarias, redes, transformadores y en general todos los equipos necesarios y de uso exclusivo para iluminar eficientemente los espacios públicos del municipio.

- **¿Quiénes son los responsables de la administración, operación, mantenimiento, expansiones y reposiciones del sistema de alumbrado público?**

Los municipios son los responsables de la prestación del servicio público, el cual pueden atender directa o indirectamente; directamente con personal del municipio e indirectamente con empresas de servicios públicos domiciliarios o empresas privadas que prestan este servicio.

En cualquiera de estos casos son ellos los responsables de atender daños en las luminarias; si una luminaria se encuentra apagada en la noche, si se necesitan más luminarias en el municipio, atención en inconformidades del cobro del impuesto u otra solicitud relacionada con el servicio.

- **¿Por qué en tu factura de energía ves reflejado el cobro del alumbrado público?**

Porque existe un convenio o contrato con el municipio para facturar y recaudar dicho cobro, el cual es denominado Impuesto de Alumbrado Público y está definido mediante un acuerdo municipal reglamentado por cada Concejo municipal.



### ¿En qué se usa el dinero recaudado por el impuesto de alumbrado público?

El municipio con el dinero recaudado cubre los gastos de funcionamiento del sistema de alumbrado público tales como: suministro de energía, administración, operación, mantenimiento, expansiones, reposiciones del sistema con el objetivo de proporcionar la visibilidad adecuada para el desarrollo normal de las actividades vehiculares y peatonales dentro del perímetro del municipio en forma cómoda y segura.

### ¿CHEC está en capacidad de atender la administración, operación, mantenimiento, expansiones y reposiciones del sistema del alumbrado público?



CHEC cuenta con mano de obra calificada, infraestructura de equipos y vehículos especializados como carro canasta para seguridad del personal y agilidad en el mantenimiento.



Línea gratuita de servicio al cliente para reportar fallas, daños o emergencias las 24 horas del día, presencia y acompañamiento institucional en los municipios de cobertura de CHEC a través de las oficinas de Atención al Cliente.

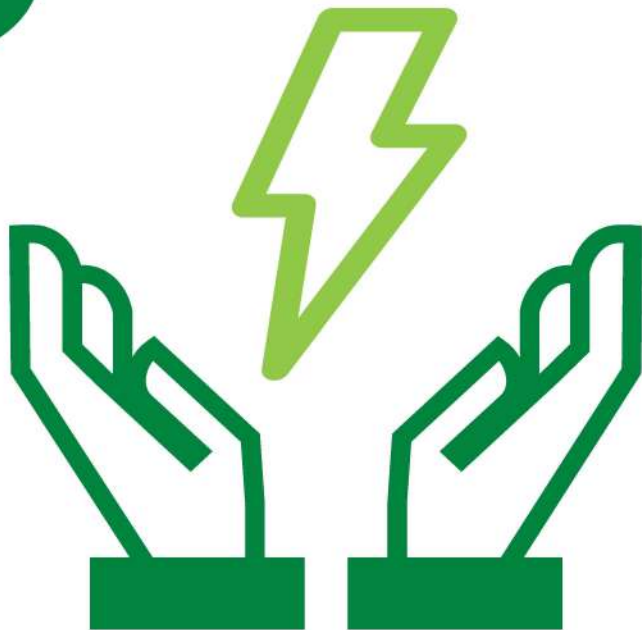
## Autogeneración a Pequeña Escala (AGPE) y Generación Distribuida (GD) Resolución CREG 030 de 2018

- **¿Sabías que ahora puedes producir y vender energía eléctrica, incluso en pequeñas cantidades?**

A partir del 1 de mayo de 2018 entró en vigencia la Resolución CREG 030 de 2018, donde se regulan las actividades de generación a pequeña escala y generación distribuida. Esta resolución define las reglas que permiten a los usuarios conectarse al Operador de Red (OR) de manera fácil y sencilla, sea como autogeneradores o generadores distribuidos, que para el caso de estos últimos son generadores.

- **¿Con cuál fuente de energía puedes generar?**

Con todas aquellas provenientes de fuentes no renovables y renovables.



## Existen diferentes fuentes generadoras de energía:

### Renovables o inagotables:

Su generación es continua y son relativamente limpias. Se puede disponer de ellas sin peligro de que se agoten. Por regla general, son las que originan menor impacto medioambiental.



Fotovoltaica Solar



Hidráulica



Eólica



Biomasa



Térmica



Mareomotriz



Geotérmica

No renovables:

Al ser consumidas disminuyen en sus reservas, ya que no hay tiempo suficiente para su renovación. Son depósitos de energía que constituyen reservas limitadas y por lo tanto disminuyen a medida que se van utilizando.



Petróleo



Carbón



Gas Natural



Los clientes podrán producir su propia energía reduciendo su consumo y el valor a pagar en la factura del servicio, así mismo podrán vender al sistema la energía que les sobre (excedentes).



### ¿Quiénes pueden generar energía? Autogenerador a pequeña escala (AGPE).

Es cuando un usuario decide producir energía eléctrica, principalmente para atender sus propias necesidades, y el tamaño de su instalación de generación es inferior a 1.000 kW (1 MW).

#### Los AGPE se dividen en dos grupos:



Aquellos con capacidad inferior a 100 kW.  
Los que se encuentran entre 100 kW y 1000 kW.

#### Autogenerador a gran escala:



Persona natural o jurídica que produce energía principalmente para atender sus propias necesidades, cuya potencia instalada es mayor a 1 MW y menor a 5MW. (Generalmente, acá se encuentran ubicados los grandes comercios e industrias).

#### Generador distribuido:

Persona jurídica que produce energía cerca de los centros de consumo, se encuentra conectado al Sistema de Distribución Local (SDL) y tiene una potencia instalada menor o igual a 0.1 MW.



## Beneficios de **autogenerar** a pequeña escala:



### Ahorros en la factura del servicio

Al reducir la energía que cada usuario consume de la red, también baja el valor de la factura.



### Venta de energía

La energía que se produce, pero no se consume, es decir los excedentes, puede entregarse al sistema para poder recibir ingresos por este concepto.



### Mayor oferta de energía

Esto se da porque cada autogenerador aporta electricidad al sistema, incluso en situaciones complejas como el Fenómeno del Niño; además, así se ayuda a disminuir las pérdidas de energía que se dan al transportarla.



### Proceso de conexión para AGPE y GD hasta 100 kW

Para poder realizar este trámite, debes tener en cuenta que te será solicitada la siguiente información del usuario e información técnica del proyecto para diligenciar el formulario de conexión simplificada. Tener en cuenta, si eres un cliente que ya cuenta con el servicio de energía, por favor ubica en tu factura el número de cuenta. Si no eres cliente de CHEC, debes identificar el número de

transformador más cercano o nodo de conexión. Ten presente que este trámite se realiza a través de la página web **www.chec.com.co** en la sección de Autogeneradores a pequeña escala AGPE.

### Ahora sigue estos pasos:

-  1 Verificar disponibilidad de la red.
-  2 Diligenciar el formulario de solicitud de conexión simplificada.
-  3 Visita de pruebas.
-  4 Conexión o puesta en servicio.
-  5 Registro de proveedor para pago de excedentes.

### Proceso de conexión para AGPE, mayores a 100 kW y hasta 1MW y autogeneradores a gran escala hasta 5MW:

Si tu capacidad de generación se encuentra dentro de los límites indicados, debes considerar que anexo a la solicitud de conexión simplificada, tendrás que presentar un estudio de conexión simplificada y solicitar al OR los insumos para desarrollar dicho estudio.

Para realizar este trámite, **ingresa a:** [www.chec.com.co](http://www.chec.com.co)

**teléfono: 01 8000 912 432**

Módulo de recepción de PQR's y solicitudes de información pública CHEC.

#### Sigue estos pasos:

-  1 Estudio de conexión.
-  2 Diligenciar el formulario de solicitud de conexión simplificada.
-  3 Contrato de conexión y respaldo.
-  4 Programa visita de pruebas.
-  5 Registro de proveedor para pago de excedentes.

# Interrupciones del **servicio de energía**

## ¿Por qué se presentan las interrupciones del servicio de energía?

Interrupciones programadas del servicio:

**CHEC las programa para:**



- Mejoramiento del servicio.
- Solicitud de los clientes.
- Disminuir fallas.
- Reposición y expansión de la infraestructura eléctrica.

**Interrupciones no programadas del servicio:**  
son actividades imprevistas que no permiten avisar a la comunidad.



- Daños en la infraestructura eléctrica.
- Desastres naturales (vientos fuertes y descargas atmosféricas).
- Vegetación y fauna en redes de energía.
- Vandalismo y hurto.
- Accidentes.
- Solicitud de organismos de emergencia.
- Manipulación indebida de redes.

Si se presenta una interrupción del servicio de energía, **repórtala en las líneas de atención gratuitas**, no te quedes en la oscuridad: **115 - 01 8000 912 432 - #415 desde cualquier operador fijo o celular** o a través de **Lucy la Asesora Virtual**  
Opción 1 > Reportar falla de energía

**Conoce las interrupciones programadas del servicio en: [www.chec.com.co](http://www.chec.com.co), así: **Trámites rápidos > Interrupciones > Consulta interrupciones de energía****

## Aprende a calcular tu consumo

El medidor o contador, es el instrumento en el cual se registran los consumos de energía, en una residencia, un local comercial o en la industria.

## ¿Cada cuánto puedo hacer la lectura de los medidores?

Puedes ver en tu medidor los registros de consumo con una periodicidad diaria, semanal, quincenal o mensual, dependiendo de la manera en que quieras hacer el control de tus consumos.

## ¿Y cómo puedo hacer la lectura del medidor y registrar los consumos?

Recuerda que el registro es el número que encuentras en el medidor y que indica el consumo de energía que utilizas, tal cual como se muestra en la imagen.



**Para calcular el consumo,** debes tomar del medidor, el registro de la lectura actual y restarle siempre la lectura realizada anteriormente. Ejemplo:



Las tarifas de los consumos de los estratos 1, 2 y 3 tienen subsidio, que es una ayuda económica que otorga el Estado para pagar la tarifa del servicio.

**Subsidio:** diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe, estos subsidios son:

**Estrato 1:** 51% y 60% de subsidio.

**Estrato 2:** 40% y 50% de subsidio.

**Estrato 3:** 15% de subsidio.

**Ahora tú mismo puedes hacer tus registros de consumo de energía.**

**¿Cómo se le cobra al usuario?**

Tarifa estrato 1	=	CU - Subsidio	50% a 60%
Tarifa estrato 2	=	CU - Subsidio	40% a 50%
Tarifa estrato 3	=	CU - Subsidio	15%
Tarifa estrato 4 y oficial	=	CU	0%
Tarifa estrato 5, 6, I, C, P	=	CU + Contribución	20%

130kWh para alturas >= a 1000 mts sobre nivel del mar o 173 kWh para alturas < a 1000 mts sobre nivel del mar.

El consumo no es subsidiado.

**Contribución:** aporte del 20% del Costo del Servicio (CU) para subsidiar los consumos de los usuarios de los estratos 1, 2 y 3.

**Tarifa:** es el valor resultante de aplicar al CU el factor de subsidio o contribución, autorizado legalmente.

## Uso legal del servicio de energía

Evita realizar conexiones no autorizadas directamente desde las redes de la empresa o particulares o adulteración de los medidores de energía, por lo que se podrá terminar el contrato y/o cortar definitivamente el servicio. Esta apropiación de energía eléctrica es una conducta que puede dar hasta 6 años de cárcel y una multa de hasta 150 salarios mínimos legales vigentes (Art. 256 – Ley 599 del 2000).

Esta conducta va en contra de las buenas costumbres y la sana convivencia, por lo que según el Código de Policía incurrir en ella implica la imposición de una multa y a la suspensión del servicio como sanción (Art. 28 y 92 del Código Nacional de Policía).



**Meterle mano a las conexiones de energía es jugar con la vida**

Conoce los beneficios de conectarte y seguir disfrutando del servicio de energía y sé parte del 95% de Caldeses y Riosaldenses que protegen la vida siendo legales.

Llámanos al 018000 912 432 o al #475 desde celular

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

\*Hacer fraude en los servicios públicos es un delito castigado con prisión y multa. Ley 1990 de 2000\*

# Glosario

**Carga.** Potencia eléctrica medida en kW o kVA que es requerida por un elemento / equipo que consume energía de una red eléctrica.

---

**Consumo.** Cantidad de kilovatios-hora (kWh) de energía activa o reactiva (kVARh), recibidas por el suscriptor/usuario en un periodo determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología oficialmente establecida.

---

## **Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica.**

Es un contrato consensual, de suministro, en virtud del cual un Prestador de Servicios Públicos presta el servicio público de energía eléctrica a un suscriptor/usuario a cambio de un precio en dinero.

---

**Corte del servicio.** Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994 y en el presente contrato de servicios públicos y en las demás disposiciones vigentes que rijan la materia.





**CREG.** Comisión de Regulación de Energía y Gas.

---

**Defraudación del fluido eléctrico.** Es la obtención de energía eléctrica por cualquier medio clandestino o no autorizado por CHEC, o alterando los sistemas de control y/o medición.

---

**Denuncia del contrato de arrendamiento.**

Se entiende por denuncia del contrato de arrendamiento el aviso que el arrendador da a CHEC con el fin de que el propietario o poseedor del inmueble no sea solidario en el pago de las obligaciones originadas en el contrato de Servicios Públicos con el arrendatario que sea SUScriptor Y/O USUARIO del mismo.

---

**Desviación significativa del consumo.**

Se entiende por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos comparados con los promedios históricos.

**Equipo de medida.** Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo de energía y potencia eléctrica.

---

**Estratificación Socioeconómica.** Estudio técnico que permite clasificar a la población de una localidad, a través de sus viviendas y del entorno urbano o rural en que se encuentren, en distintos estratos o grupos con características sociales y económicas similares.

---

**Estrato.** Clasificación asignada a cada inmueble residencial, con base en las características propias de la vivienda urbana o rural y su entorno.



## Unidad de estratificación.

La vivienda para servicios públicos y otorgar subsidios sociales.

---

**Estratificación socioeconómica.** Permite clasificar la población según factores y procedimientos establecidos por la Ley y realizada por el Departamento Nacional de Estadística DANE, en los municipios a través de las oficinas de Planeación o por parte de la entidad autorizada.

---

**Estrato socioeconómico.** Clasificación establecida por las normas vigentes y ejecutada por la autoridad competente, que sirve para determinar, entre otras, si se es sujeto de contribución o beneficiario de subsidio.

---

**Fraude.** Es la modificación y/o alteración de la acometida y/o equipo de medida y/o que afecte o pueda afectar la medición real del consumo, realizada por personal no autorizado.

**Lectura.** Registro tomado del equipo de medida, que sirve como base para determinar el consumo.

---

**Línea directa.** Es la conexión irregular que se hace en las conexiones eléctricas de un predio, con el fin de hacer uso del servicio de energía sin que el consumo sea registrado y de esta manera obtener unas menores lecturas o no obtener lectura alguna.

---

**RETIE.** Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas que fija las condiciones técnicas que garantizan la seguridad en los procesos de generación, transmisión, transformación, distribución y utilización de la energía eléctrica en el país.



**Revisión previa.** Conjunto de actividades y procedimientos que realiza CHEC para detectar la causa que dio origen a consumos anormales (desviaciones significativas).

**Sellos.** Son elementos o sistemas de seguridad instalados en los equipos de medida para protegerlo contra interferencias.

**Servicio de conexión.** Conjunto de actividades a cargo del cliente, mediante las cuales se realiza la Conexión.

**Estas actividades incluyen entre otros, los siguientes conceptos:** Estudio de la conexión, suministro del medidor y de los materiales de la acometida, ejecución de la obra de conexión, instalación y calibración inicial del medidor de energía cuando se trata de un equipo de medición de tipo electromecánico, revisión de la instalación de la conexión, incluida la configuración y/o programación del medidor de energía cuando el aparato de medición es de tipo electrónico.

**Servicio residencial.** Es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales y unidades inmobiliarias cerradas.

Para efectos del servicio de energía eléctrica, 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 que se presta para otros fines diferentes al servicio residencial.

---

**Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).** Organismo que depende del Ministerio de Desarrollo Económico y ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control de las empresas que prestan los servicios públicos domiciliarios.

---

**Suscriptor.** Persona Natural o Jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

---

**Suspensión del servicio.** Interrupción temporal del suministro del servicio público de energía, por alguna de las causales previstas en la Ley o en el presente contrato.

**Tarifa.** Comprende el costo unitario de prestación del servicio afectado por los subsidios o contribuciones según corresponda.

---

**Usuario.** Persona Natural o Jurídica que se beneficia con la prestación del servicio de energía, bien como propietario del inmueble en donde este se presta o como receptor directo del servicio.





¿Sabías que además de prestarte el servicio de energía eléctrica, **en CHEC contamos con otras ofertas que te acercarán al futuro de nuestro sector?**

Conoce nuestros servicios relacionados con el servicio de energía, que puedes tener en tu casa, empresa o proyecto de construcción.

# Energía solar:

## Autogeneración por medio de sistemas fotovoltaicos



Escanea este QR para conocer más sobre Energía Solar CHEC.

Instalación de sistemas fotovoltaicos, incursionando en nuevas fuentes de generación con energías renovables no convencionales que ayudan a mitigar el impacto ambiental generado por los gases de efecto invernadero al ser un tipo de energía limpia, brindando la posibilidad al cliente final de ser un autogenerador y posible proveedor de energía de CHEC.

### Ventajas:

- **Ahorros económicos** y la posibilidad de hacer inversiones en proyectos sostenibles cuyo enfoque sea la optimización de procesos e implementación de nuevas tecnologías.
- **Acceso a la energía** y universalización del servicio.
- **Fomentar uso de fuentes de energía** renovables no convencionales.
- **Diversificación de la matriz energética.**

- **Asesorías y acompañamiento** con el respaldo técnico de CHEC.
- **Facilitar la gestión del sistema energético** por parte del cliente al empoderar a un experto como CHEC.
- **Disminución en la emisión de gases** de efecto invernadero.
- **Ir a la vanguardia** de la transición energética.
- **Innovación** en la gestión empresarial y residencial.



Escanea este QR para conocer la experiencia de uno de nuestros clientes.

### Dirigido a clientes:



Hogares



Empresas



Gobierno

Financiamos este servicio a través del programa **Somos Grupo EPM**, a un plazo máximo de 60 meses.

# Eficiencia Energética:

Estos servicios buscan asegurar el abastecimiento energético con la adopción de nuevas tecnologías y buenos hábitos de consumo que optimicen el manejo y uso de los recursos disponibles. Lo anterior se logra a través de servicios como:

- Subsistemas de medición y monitoreo (determinación de metas energéticas).
- Modelamientos energéticos.
- Estudios de calidad de energía.
- Cambio de tecnologías en: iluminación, HVAC, refrigeración, máquinas rotativas implementadas en procesos productivos o desplazamiento vertical.
- Automatización y domótica.

## Ventajas:

- **Optimizar el consumo de energía**, procesos productivos, confort y bienestar.
- **Fomentar hábitos** de consumo responsable.
- **Asesorías y acompañamiento** con el respaldo técnico de CHEC.
- **Facilitar la gestión del sistema** energético por parte del

- cliente al empoderar a un experto como CHEC.
- **Ahorros económicos** y la posibilidad de hacer inversiones en proyectos sostenibles cuyo enfoque sea la optimización de procesos e implementación de nuevas tecnologías.
- **Disminución en la emisión** de gases de efecto invernadero.
- **Ir a la vanguardia** de la transición energética.

## Dirigido a clientes:



Empresas



Gobierno

Financiamos este servicio a través del programa **Somos Grupo EPM**, a un plazo máximo de 60 meses.

# Movilidad Eléctrica:

## Instalación de carga interna

Solución de carga eléctrica que busca satisfacer la necesidad de carga de los vehículos eléctricos en las estructuras residenciales, oficiales, comerciales o industriales de los usuarios en los cuales permanecen durante altos periodos de tiempo entre 8 y 20 horas dependiendo del vehículo para carga interna y entre 30 a 60 minutos para carga pública. Esta oferta puede tener variantes técnicas y comerciales de acuerdo con el tipo de solución o conexión que se requiera para energizar el punto de recarga del vehículo eléctrico.

### Ventajas:

- **Visita técnica para la evaluación y diseño de la red** para carga interna o carga pública.
- **Construcción de la red** para carga interna o carga pública.
- **Cotización de movilidad eléctrica** para carga interna o carga pública.

- **Calidad, respaldo técnico y garantía de la instalación.**
- **Fomentar el uso** de vehículos eléctricos.
- **Contribución al medio ambiente** porque no se generan emisiones de CO<sub>2</sub>.
- **Respuesta rápida** a la solicitud.
- **Asesoramiento** para adquisición de cargadores eléctricos.

### Dirigido a clientes:



Hogares

(conjuntos residenciales  
y propiedades horizontales)



Empresas



Gobierno



Escanea este QR  
para conocer más sobre  
Movilidad Eléctrica CHEC

Financiamos este servicio con un plazo máximo de 36 meses en su factura de energía.



# Proyectos Full Electric:

## Estufas de inducción

Venta e instalación de estufas de inducción, la tecnología más avanzada para cocinar. **Al ser 74% más eficientes en la transmisión de calor**, cocinan los alimentos en menos tiempo generando ahorro de energía. Las estufas de inducción utilizan un campo alternante que magnetiza el material ferro-magnético de la batería y la energía absorbida se desprende en forma de calor, permitiendo una cocción rápida y evitando el desperdicio de energía.

### Ventajas:

- **Alta eficiencia energética** al disminuir los tiempos de cocción y generar ahorro de energía.
- **Más confiables y seguros**, se evitan los riesgos asociados a las instalaciones de gas. No hay riesgos de fuga. La emisión de calor se detiene cuando no se detecta ninguna olla. El calor se transmite únicamente al recipiente.

- **Diseño sobrio y elegante**, de fácil limpieza.
- **Amigables con el ambiente**, no generan emisiones de CO2 ni producen hollín. Control de temperatura y agua caliente ilimitada, constante y sin variaciones.
- **Mayor economía**, bajos costos en licencias e inspecciones. No requieren revisiones periódicas y necesitan pocos mantenimientos.
- **Alto grado de automatización**, cuenta con 9 niveles de potencia y programación de tiempos de cocción.

### Dirigido a clientes:



Empresas



Hogares

Financiamos este servicio a través del programa Somos Grupo EPM, a un plazo máximo de 60 meses.



Escanea este QR para conocer más sobre Movilidad Eléctrica CHEC



# Proyectos Full Electric:

## Calentadores eléctricos de paso

Venta e instalación de calentadores eléctricos de paso y de última tecnología, como una excelente solución para proyectos de vivienda. Estos representan un ahorro para el constructor en el recorrido de la tubería de agua caliente, en la mano de obra y generan un elemento diferenciador para sus proyectos. Los calentadores eléctricos son amigables con el ambiente, no producen emisiones y representan un ahorro de agua para el comprador.

### Ventajas:

- **Máximo aprovechamiento** del área del inmueble: se pueden instalar en cualquier lugar, sin restricciones de espacio, aireación o cumplimiento de las normas que se exigen en instalaciones de gas.
- **Vida útil mayor a diez años**, no generan costos de

mantenimiento, ni de revisiones.

- **Más confiables y seguros**, control de temperatura y agua caliente ilimitada, constante y sin variaciones.
- **Contribuyen al medio ambiente**, no generan emisiones de CO2, no producen hollín que bloquea los conductos ni manchan de humo las paredes.
- **Mayor economía**, bajos costos en licencias e inspecciones y menor inversión en instalaciones por optimización en los diseños. Disminución de costos en materiales y mano de obra que se exigen para instalaciones a gas.
- **Ahorro significativo en el consumo de agua**: se instala muy cerca del punto de consumo.
- **Alto grado de automatización y eficiencia**: consume energía solo cuando se abre la llave del agua caliente.

Escanea este QR para conocer más sobre Energía Solar CHEC

### Dirigido a clientes:



Empresas



Hogares

Financiamos este servicio a través del programa Somos Grupo EPM, a un plazo máximo de 60 meses.

# Vive CHEC

## Centros de Relacionamiento



### De la transacción a la relación

Proponemos espacios presenciales diferentes, modernos e innovadores, donde manteniendo el vínculo primario con el servicio de energía y su transaccionalidad, los visitantes encuentren además diversos espacios tanto comerciales como experienciales, que les generen emociones positivas memorables que logren construir, entre el territorio y CHEC, un vínculo de largo plazo.



### ¿Cómo?

- Trascendiendo en la atención asistencial a una de asesoría
- Apoyándonos en los servicios digitales
- Concentrándonos en la gestión energética integral
- Presentando nuestro portafolio de productos y soluciones: SOMOS, Vive SOMOS, movilidad eléctrica, domótica, soluciones solares, entre otros.

### Manizales



**Carrera 23 # 62 - 50.**  
**Lunes a viernes 7:30 am a 6:00 p.m.**  
**Sábados de 8:00 am a 1:00 pm**

### Dosquebradas



**Av. Simón Bolívar. Calle 33**  
**Lunes a viernes 8:00 am a 4:30 pm**  
**jornada continua**

## Línea contacto transparente

- 1 **Fraude:** acción contraria a la verdad y a la realidad.
- 2 **Soborno:** ofrecer o dar algo de valor para influir sobre acciones o decisiones de otros.
- 3 **Lavado de activos:** acciones para hacer parecer legal recursos de origen ilícito.
- 4 **Sabotaje:** realizar un daño que lleve a suspender o frenar un trabajo.
- 5 **Colusión:** acuerdo entre varios para perjudicar o sacar provecho de otro.
- 6 **Tráfico de influencias:** hacer uso del poder para beneficiarse o privilegiar a otro.  
Financiación del terrorismo: aporte de fondos para realizar actos criminales que generan terror colectivo.
- 7 **Estafa:** mantener a otra persona en un error por medio de engaños.
- 8 **Cohecho:** cuando un servidor público acepta dinero o promesas remuneratorias para concretar u omitir una acción.
- 9 **Conflicto de intereses:** cuando una decisión o actuación beneficie directamente al servidor o a su familia.
- 10 **Corrupción:** uso indebido del poder, los recursos o la información, en beneficio particular
- 11 **Violación a la seguridad de la información:** eventos no deseados de seguridad de la información con alta probabilidad de comprometer las operaciones del negocio y amenazar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- 12 **Hurto:** apoderarse de un bien ajeno, sin emplear violencia.



Si reconoces alguno de estos actos indebidos, los puedes denunciar en:  
[www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)

[contactotransparente@epm.com.co](mailto:contactotransparente@epm.com.co)  
Teléfono: 01 8000 522 955

## SOMOS Grupo EPM

SOMOS es el programa de beneficios y relacionamiento del Grupo EPM que ayuda a miles de hogares a través de ViveSomos y CrediSomos.

**ViveSomos:** Solo por ser parte del programa SOMOS Grupo EPM, podrás acceder a descuentos y experiencias. No necesitas tener crédito activo para utilizar los descuentos. Disfruta de todos los beneficios que tenemos para ti y tu familia. Inscríbete gratis.

**CrediSomos:** Con CrediSomos puedes acceder a los productos que siempre has querido para ti y para tu hogar como electrodomésticos, tecnología, bicicletas o paneles solares, entre muchos otros. Puedes diferir tu compra hasta en 60 cuotas y pagarla mes a mes en tu factura CHEC.



ViveSomos



CrediSomos

### Toda solicitud CONTACT CENTER

Horario de atención:

lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.  
y sábados de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

Línea telefónica: (606) 8899002

Email: [gestionpfschec@emtelco.com.co](mailto:gestionpfschec@emtelco.com.co).

Direccionar las PQRs  
asociadas con el con el  
programa SOMOS Grupo  
EPM línea 018000912432  
opción 2 o #415

opción 2



chec | Grupo-epm

Conoce más llamando al 44 44 800 o en  
[www.somosgrupoepm.com](http://www.somosgrupoepm.com)



## Público Objetivo

### ¿Qué debe cumplir el cliente?

- Propietarios y arrendatarios, que habiten en el inmueble y que tengan una cuenta de energía para cargar el crédito.
- Clientes residenciales u hogares comunitarios.
- Buen comportamiento de pago en los últimos 12 meses.
- Usuarios mayores de 18 años, menores de 74 años 10 meses.
- Financiación de 1 a 60 cuotas.
- Aceptación términos y condiciones en la cuota de administración.



## Productos

### ¿Qué productos se pueden financiar con SOMOS Grupo EPM?



• Bicicletas eléctricas y electroasistidas, motos eléctricas, patinetas eléctricas.



• Agroquímicos y fertilizantes (únicamente comité de cafeteros).



• Crédito Pymes (para cuentas comerciales- productos que apunten a la productividad del negocio).



• Sustitución de neveras / sustitución de duchas.



• Instrumentos musicales y juguetería eléctrica



• Cocinas integrales, mesones y trampas.



• Materiales de construcción y fletes.



• Tecnología (celulares, tablets, computadores, impresoras, entre otros).



• Maquinaria agrícola.



• Electrodomésticos, gasodomésticos y baterías de cocina.



• Iluminación Led (Soluciones de energías alternativas para hogares).



## Garantía

### ¿Quién responde por la garantía del electrodoméstico?

Los trámites de garantía, devolución del electrodoméstico, incumplimiento en la entrega o cualquier reclamación por un concepto distinto a la prestación del servicio de energía eléctrica, se debe adelantar ante el aliado comercial competente donde se realizó la compra.



### SOLO TIENE COMPETENCIA:

Los productos reportados por los aliados comerciales.

La empresa, en estos casos, opera como financiador de los productos adquiridos por medio del programa de financiación de SOMOS Grupo EPM, más no como comercializador de los mismos.

Para eso  
**SOMOS**



BIENVENIDO A  
**CHEC**

chec® | Grupo•epm®

HOLA  
HOLA  
HOLA  
HOLA  
HOLA  
HOLA  
HOLA