

Bienvenido a Chec

chec[®]
Grupo·epm[®]



chec[®]
Grupo·epm[®]



¡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.

CHEC ha elaborado el presente Manual para brindar de forma consolidada y de fácil acceso, información de interés general para sus clientes y/o usuarios, relacionada con la prestación del servicio público de energía eléctrica, los canales de atención dispuestos para atender las solicitudes e inquietudes para presentar ante la empresa cualquier trámite y/o servicio, petición, queja, reclamo y recurso. Adicionalmente se incluyen los derechos y deberes de los clientes y/o usuarios, aspectos relacionados con el uso eficiente y algunas recomendaciones de seguridad eléctrica, que permitirán mejorar nuestro relacionamiento.

Te invitamos a conectarte y comprometerte con:



Hacer un uso responsable, eficiente y seguro del servicio de energía.



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



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



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



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.

Firma del cliente.

Yo me comprometo.

Índice

- 04. ¿Qué es un servicio público domiciliario?
- 05. ¿Quiénes somos?
- 07. ¿Cómo se genera la energía eléctrica?
- 10. Deberes y derechos.
- 13. ¿Cómo me puedo comunicar con CHEC?
- 24. Facturación y puntos de pago.
- 26. ¿Dónde puedes pagar la factura?
- 27. ¿Qué hacer si se va la energía eléctrica?
- 30. Seguridad en las instalaciones eléctricas.
- 40. ¿Cuáles son los pasos a seguir cuando se presenten accidentes eléctricos?
- 41. Uso eficiente de la energía.
- 52. Interrupciones del servicio de energía.
- 53. Tarjeta grupo EPM CHEC.
- 56. Línea contacto transparente.
- 57. Aprende a calcular tu consumo.
- 60. Glosario.

¿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**.

¿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.



A octubre de 2018, los clientes atendidos en nuestro mercado fueron 494.460, con una cobertura urbana del 100% y rural del 99.78% para una cobertura total de 99.1%. La distribución por clase de servicio es la siguiente:

Clase de Servicio	Clientes
Residencial	448.079
Comercial	39.348
Gobierno	4.781
Empresariales	896
Otros	1.356
Total	494.460



El 91% del total está representado en el sector residencial. Por estrato, el sector residencial tiene esta distribución:

Nuestros principales accionistas son EPM Inversiones S.A., con el 55,65%, EPM E.S.P., con el 24,44%, INFI Caldas con el 12,95% y el resto de accionistas lo componen otros municipios del departamento de Caldas y Risaralda. (Cifras a junio del 2019).

¿Cómo se genera la energía eléctrica?

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

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.

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 o 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 PQR'S (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?

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 nuestros canales presenciales, las 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 durante las 24 horas del día en los 7 días de la semana: 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 PQR'S a través de las oficinas de Atención al Cliente ubicadas en los municipios del área de cobertura o en el módulo de atención a PQR'S del sitio web:
<http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/Tramites-y-servicio>



De manera virtual a través del sitio web www.chec.com.co puedes realizar los siguientes trámites:

- Contactar al asesor virtual (trámites - servicios - daños - PQR'S).
- Consultar y pagar tu factura.
- Reportar un daño en el servicio.
- Reportar fraudes.
- Realizar PQR'S (peticiones - quejas - reclamos).
- 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.
- Conocer las ofertas de empleo.
- Conocer la factura.
- Reportar actuaciones indebidas de funcionarios CHEC en nuestra línea Contacto Transparente.
- Conocer las tarifas mensuales que la empresa publica.



También nos puedes seguir en nuestras redes sociales en [facebook.com/CHECGrupoEPM](https://www.facebook.com/CHECGrupoEPM) y en twitter.com/CHECGrupoEPM

LAS SOLICITUDES SE CLASIFICAN EN: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.

¿Qué es una petición?

Es la información técnica o comercial que cualquier persona solicita a CHEC.

¿Qué es una queja?

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

¿Qué es un reclamo?

Es la inconformidad por la facturación del servicio de energía eléctrica.

¿Qué es un recurso?

Es el derecho que tienen los clientes y/o usuarios a manifestar su inconformidad frente a la decisión tomada por la Empresa.

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, 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 desea ser notificado por este medio.
- Sólo los abogados en ejercicio podrán ser apoderados.

Recuerda: si no cumples 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**

- Documento de identidad del solicitante.
- Comunicación escrita en la que se relacione la siguiente información:
 - Nombre completo del peticionario, usuario que habita en la instalación afectada por el daño.
 - Ubicación del predio: dirección, instalación, barrio, vereda, municipio.
 - Fecha y hora del evento.
 - Descripción del siniestro.
 - Descripción de los equipos afectados.
 - Indicación si hubo reporte previo a la entidad en la línea telefónica de Atención al Cliente.
 - Correo electrónico o dirección, autorizando notificación de la respuesta.

En la respuesta suministrada por la Empresa frente a la solicitud, se indicará si se requiere otro tipo de documentos y la dependencia a la que deben ser dirigidos.



Petición por cambio de **uso del servicio**

- Documento de identidad del solicitante.
- Informar la dirección del inmueble o número de instalación (cuenta) o factura del inmueble.
- Para el cambio de categoría de uso (comercial, industrial, oficial, entre otros) a residencial, se debe presentar el certificado de estratificación. Cuando fue un cambio interno por revisión direccionada por la empresa y para el caso de retiro de hogares comunitarios y/o sustitutos, no se requiere el certificado de estratificación.



Petición, corrección y dirección de **prestación del servicio**

- Factura de servicios públicos del inmueble.
- Documento que contenga la dirección correcta (último Impuesto Predial original o Certificado de Tradición y Libertad o Licencia de Construcción u Oficio de Planeación, entre otros).
- Documento de identidad del solicitante.



Petición cambio del **Titular del servicio (Suscriptor)**

- Documento de identidad del solicitante.
- Presentar alguno de los siguientes documentos donde aparezca el nombre del Titular del inmueble:
 - Impuesto Predial del último periodo.
 - Certificado de Tradición y Libertad vigente con una expedición no superior a 30 días.
 - Escritura Pública de Compraventa.
 - Escritura Pública de Posesión
 - Sentencia Judicial de Adjudicación del predio.
 - Resolución Administrativa de Adjudicación del predio.
 - Contrato de Leasing Habitacional suscrito con una entidad financiera legalmente constituida.
 - Escritura Pública de Adjudicación en procesos notariales y/o judiciales.
 - Certificado de Nomenclatura expedido por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi.
 - Cédula Catastral.
 - Si el peticionario no cuenta con alguno de los anteriores documentos y actúa en calidad de usuario, se puede realizar el cambio presentando la última factura de servicios.

Si el peticionario actúa en representación de un tercero, deberá presentar, adicional a los documentos solicitados, el Poder debidamente otorgado o la autorización que lo faculte para actuar en su nombre, la cual no requiere autenticación.



Petición por cambio de estrato

- Documento de identidad del solicitante.
- Informar la dirección del inmueble o número de la cuenta o factura del inmueble.
- Certificado de estratificación expedido por Planeación Municipal, excepto en aquellos municipios que no tengan implementada la metodología de estratificación.



Solicitud para ampliación de carga

- Formato de solicitud de factibilidad del servicio diligenciado. Este formato debe ser entregado en cualquier oficina de Atención al Cliente o a través de la Línea de Atención 01 8000 912 432.

¿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).

¿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.

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, pánenes, 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>.

Consumo básico o de subsistencia

Es la cantidad mínima de energía eléctrica en un mes utilizada por un cliente/usuario típico para satisfacer sus necesidades básicas. De acuerdo con 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 metros el consumo de subsistencia es 173 kWh/ mes y para los usuarios ubicados en alturas superiores a 1.000 metros, 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.

En el caso de 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 industriales y comerciales. A través del Decreto otorgado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, los clientes cuya actividad económica principal esté registrada en el RUT en los códigos 011 a 360, 581 y 411 a 439 pueden recibir el beneficio a la contribución en energía eléctrica. A continuación, se relacionan los casos en los cuales aplica esta exoneración:

A. Solicitud de tarifa exenta para entidades Ley 142 de 1994

Para acceder al beneficio se deben presentar los siguientes documentos:



- Certificación del ente competente que acredite como entidad prestadora del servicio de salud, entidad prestadora del servicio de educación sin ánimo de lucro o centro asistencial sin ánimo de lucro, en el que se pueda evidenciar el objeto social, se podrá determinar si aplica la exención por contribución establecida en la normatividad vigente.
- Fotocopia de la cédula del Representante Legal de la entidad que realiza la petición.

B. Solicitud exención de contribución a áreas comunes (Ley 675 de 2001)

- Oficio que debe contener la solicitud expresa del interesado de acceder a la exención, la cual debe estar firmada por el Representante Legal.
- Certificación 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.
- En caso de no estar legalmente constituida la copropiedad, no podrá solicitar la exención de contribución a zonas comunes (Ley 675 de 2001).
- 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.
- RUT actualizado.
- Número de cuenta donde se encuentra instalado el servicio público de energía eléctrica.

C. Solicitud de exención por contribución de energía para industriales (Decreto 2860 DE 2013)

- **Formato diligenciado con sus anexos:**
- Formato beneficio tributario exención contribución energía.
- Fotocopia de la cédula del Representante Legal de la entidad o institución que realiza la petición RUT, el cual debe incluir la información necesaria que identifique las sedes del cliente, con vigencia no mayor a treinta (30) días de expedición.



Facturación y puntos de pago



1 Facturación 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 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 web

Si deseas hacer uso del servicio de Factura Web, puedes inscribir tu correo electrónico, a través de la página web de CHEC y podrás recibir la factura digital (igual a la factura impresa). También tienes la opción de inscribirte y seguir recibiendo la factura en físico, en cuyo caso no te llega al correo electrónico, pero puedes consultar la factura a través de la página web.



¿Cuál es el único requisito para hacer la inscripción en factura WEB?

- Debes disponer de un correo electrónico.

¿La inscripción en factura web tiene costo?

- La inscripción en factura web es gratuita.

¿Puedes inscribir más de una factura de energía?

- Sí. Tú puedes inscribir más de una factura asociada a un solo correo electrónico.

¿Dónde puedes consultar tu factura de energía?

- Puedes inscribirte a factura WEB a través de la página web de CHEC, mediante la opción Consulta y Regístrate Factura WEB.

¿Qué trámite debes hacer si quieres que la factura te siga llegando en físico?

- Ningún trámite. Se puede hacer directamente ingresando a Factura WEB y actualizando esta opción.

¿Tienes que imprimir la factura para pagarla?

No. Tienes varias opciones para realizar el pago:

- 1 Con el número de cuenta en las oficinas de Susuerte y Apostar.
- 2 Con la opción PSE Pagos Seguros en Línea. Una vez estés registrado, ingresa al correo electrónico, dando clic en la opción Ir al Banco.
- 3 Con la opción de transferencia bancaria de tu entidad financiera.
- 4 Con la opción débito automático de tu entidad financiera.

¿Una vez recibas tu factura web, la puedes enviar a otro correo electrónico?

- Sí.

¿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.

- 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, Colpatria, 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 Lucy, 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:

Facebook:

1. Debes tener una cuenta en Facebook.

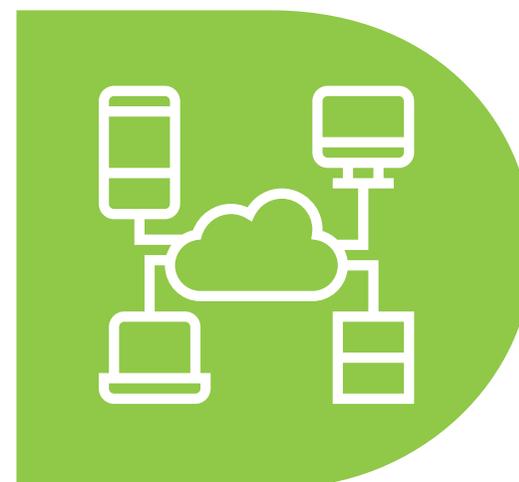
Búscanos en Facebook como:

2.  CHEC Grupo EPM

3. Ingresa a:

 Enviar mensaje

4. 



Web:

1. Digita en tu navegador:

1.  www.chec.com.co

2. Ingresa a la pestaña: Centro de contacto



3. 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

¿Puedo financiar mi deuda por concepto de consumo de servicio de energía?

Sí, para el trámite de las financiaciones por concepto de consumos de energía por parte de los suscriptores, para deudas inferiores a un salario mínimo los requisitos son los siguientes:



Presentar la Cédula de Ciudadanía o de Extranjería original.



Aportar fotocopia de la Cédula.



Presentar la Factura Original que va a FINANCIAR.



Firmar Acuerdo de Pago.

Estas financiaciones también se pueden hacer por el canal telefónico.

Para el caso de inquilinos o montos mayores, se exigen otros requisitos, por lo que se recomienda hacer la consulta por la Línea 01 8000 912 432.

Seguridad en las instalaciones eléctricas

¿Cómo puedo tener 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 (Numeral 27.5 Mantenimiento y conservación de las instalaciones de uso final RETIE).



Recuerda

El propietario o poseedor de cualquier instalación eléctrica, será el responsable de los efectos resultantes de una falta de mantenimiento o una inadecuada operación de la instalación (Numeral 27.5 Mantenimiento y conservación de las instalaciones de uso final - RETIE).

A continuación, queremos darte algunas recomendaciones para garantizar tu seguridad y la de tu instalación:

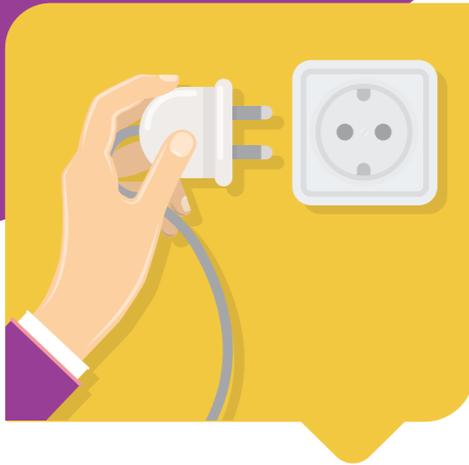


- Cuando vayas a cambiar bombillos, tomacorrientes, portalámparas, interruptores o realices algún arreglo en las instalaciones eléctricas, siempre debes suspender el servicio de energía desde el tablero de protecciones (tacos o cuchillas). Si percibes que los electrodomésticos o partes del inmueble se 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 los autorice para ejercer dicha actividad.



Toda instalación eléctrica debe contar con un sistema de puesta a tierra (Numeral 27.4 Protección de las instalaciones de uso final RETIE).

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.

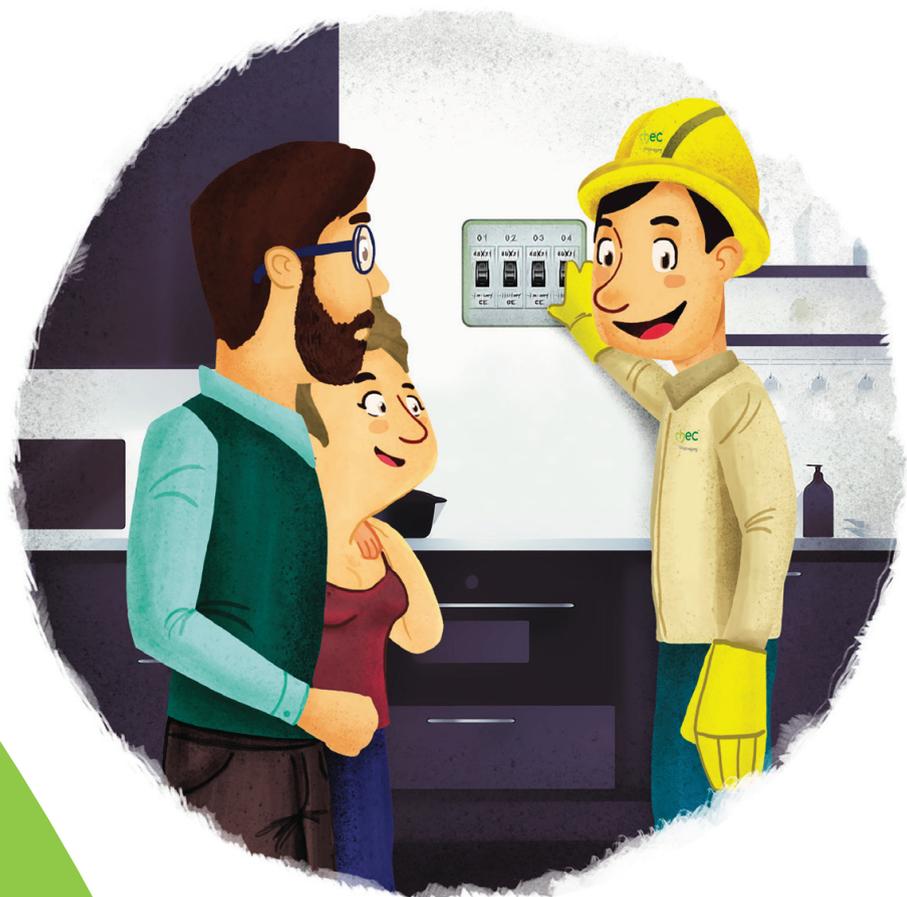
¿Para qué sirve?

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.

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

Tablero de 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 puedes, 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.

Recuerda

- Cuando se deben 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.



- 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. ¡Cuenta con nosotros!
- La corriente eléctrica no es peligrosa si somos suficientemente cuidadosos en su uso.
- 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.
- 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 Numeral 9.5 Notificación de accidentes del 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?



Protege



Avisa



Socorre

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



- 1 Conserva la calma.
- 2 Suspense 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, continúa con los siguientes pasos:
 - a. Recuesta a la víctima en un sitio seguro.
 - b. Aflojale 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 eficiente de la 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, es ahorrar y 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 tapadas.



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.
- Abre la nevera solo lo estrictamente necesario.



Ventiladores o Aires acondicionados

- Enciende estos equipos cuando los estés necesitando.
- Evita dejarlos encendidos 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.
- Desconecta la plancha antes de alisar las últimas prendas.



Lavadora

- Establece un programa de lavado que te permita utilizar mínimamente la lavadora.
- Cuando laves, coloca de una vez toda la ropa que permita la capacidad de tu lavadora.

Electrodomésticos vampiro

Son aquellos que aunque no se usen, con el simple hecho de estar conectados consumen cantidades notables de energía. **Recuerda desconectarlos.**



Televisor

- Encendido: **186 vatios.**
- Conectado sin encender: **2.88 vatios.**



Horno microondas

- Encendido: **1433 vatios.**
- Conectado sin encender: **3.08 vatios.**



Cargador de celular =

- Encendido: **3 vatios.**
- Conectado sin encender: **0.26 vatios.**



Computador de escritorio

- Encendido: **74 vatios.**
- Conectado sin encender: **2.84 vatios.**



Equipo de sonido

- Encendido: **186 vatios.**
- Conectado sin encender: **2.88 vatios.**



Cafetera

- Encendido: **90 vatios.**
- Conectado sin encender: **1.14 vatios.**



Impresora

- Encendido: **5 vatios.**
- Conectado sin encender: **1.0 vatios.**



Reproductor de DVD

- Encendido: **9.91 vatios.**
- Conectado sin encender: **1.55 vatios.**

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 marzo 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.

¿Con cuál fuente de energía puedes generar?

Con todas aquellas provenientes de fuentes no renovables y renovables, como lo son: 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).

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.

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, pueden 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.



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.



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 al diligenciar el formulario de conexión simplificada: 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.

Ahora sigue estos pasos:

-  1 Verificar disponibilidad de la red.
-  2 Diligencia 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.

Para ver los requisitos de presentación del estudio.

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.

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.

Para realizar este trámite, ingresa a: www.chec.com.co
teléfono: 01 8000 912 432 correo electrónico: chec@chec.com.co

Interrupciones del servicio de energía

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



1 Interrupciones programadas del servicio: _____

CHEC las programa para:



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

¿Qué hace CHEC?
Informa a la comunidad la fecha de la interrupción.

2 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.

Conoce las interrupciones del servicio programadas en: www.chec.com.co

Tarjeta Grupo EPM CHEC

Todas las solicitudes se canalizan a través del contact center Línea **01 8000 912 432** opción 2 desde teléfono fijo o celular, o al **#415** desde celular (cualquier operador).



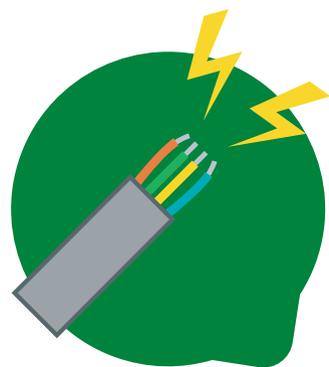
Requisitos que debe cumplir el cliente propietario

- Buen comportamiento de pago.
- Ser mayor de 18 años y menor de 74 años 10 meses.
- Clase de servicio residencial u hogar comunitario.
- Ser titular de la factura de energía (la factura debe estar a nombre del cliente solicitante).
- Estar al día en el pago de la factura de energía CHEC.

Otro tipo de clientes (arrendatarios), pueden hacer sus consultas a través del contact center.

¿Qué productos se ofrecen con la tarjeta de CHEC?

- Materiales de construcción.
- Tecnología (incluye celulares).
- Maquinaria agrícola.
- Electrodomésticos y gasodomésticos.
- Iluminación Led.
- Bicicletas eléctricas y electroasistidas, y motos y motocicletas eléctricas.
- Matrículas universitarias UniRemington – American Business School – Antonio Nariño, Academia Nacional de Aviación - Edutec.
- Agroquímicos y fertilizantes (únicamente Comité de Cafeteros).
- Crédito Pymes - para cuentas comerciales - productos que apunten a la productividad del negocio.
- Sustitución neveras – solo con aliados vinculados al programa.



¿Quién responde por la garantía del electrodoméstico dañado?

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.



CHEC solo tiene competencia para incluir en la factura de energía

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 social, más no como comercializador de los mismos.



Línea Contacto Transparente

Actos indebidos que se pueden denunciar a través de la línea:

- 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.
- 7 Financiación del terrorismo: aporte de fondos para realizar actos criminales que generan terror colectivo.
- 8 Estafa: mantener a otra persona en un error por medio de engaños.
- 9 Cohecho: cuando un servidor público acepta dinero o promesas remuneratorias para concretar u omitir una acción.
- 10 Conflicto de intereses: cuando una decisión o actuación beneficie directamente al servidor o a su familia.
- 11 Corrupción: uso indebido del poder, los recursos o la información, en beneficio particular.
- 12 Violación a la seguridad de la información: eventos no deseados de seguridad de la información con alta probabilidad de comprender las operaciones del negocio y amenazar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- 13 Hurto: apoderarse de un bien ajeno, sin emplear violencia.

Si reconoces alguno de estos actos indebidos, los puedes denunciar en:
www.epm.com.co
contactotransparente@epm.com.co
Teléfono: 01 8000 522 955

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:

Servicio	Lecturas	Fecha de lectura	Registro del medidor
Energía	Lectura 1	Febrero 1	5350
	Lectura 2	Febrero 15	5500

(Lectura 1): es la lectura anterior.

(Lectura 2): es la lectura actual.

Cálculo del consumo

$$\begin{array}{r}
 5500 \\
 -5350 \\
 \hline
 150 \text{ Kw} \\
 \text{(Consumidos en 15 días).}
 \end{array}$$

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%	130kWh para alturas >= a 1000 mts sobre nivel del mar o 173 kWh para alturas < a 1000 mts sobre nivel del mar.
Tarifa estrato 2	=	CU - Subsidio	40% a 50%	
Tarifa estrato 3	=	CU - Subsidio	15%	
Tarifa estrato 4 y Oficial	=	CU	0%	El consumo no es subsidiado.
Tarifa estrato 5, 6, I, C, P	=	CU + Contribución	20%	

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.

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 Caldenses y Risaraldenses** que protegen la vida siendo legales.

Llámanos al **018000 912 432** o al **#415** desde celular

www.chec.com.co

"Hacer fraude en los servicios públicos es un delito castigado con prisión y multas. Ley 599 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.

¡Siempre
es mejor saber
que **suponer!**
POR ESO AHORA CON

Creer ✓
vs
Saber

daremos respuesta a tus inquietudes
sobre el servicio de energía.

¡Estamos comprometidos contigo!

✓ ¿CREES que si ves mucha televisión se te ponen cuadrados los ojos?
¿También crees que no existe una manera de disminuir el valor de tu factura?

✓ **¡Pues debes SABER que sí es posible lograrlo!**
Porque cuando haces uso responsable de tus electrodomésticos, generas un menor consumo de energía.

✓ ¿CREES que si te levantas con el pie izquierdo te va mal todo el día?
¿También crees que en la factura se te cobran 30 días equivalentes a un mes?

✓ **¡Pues debes SABER que no es cierto!**
Porque estos periodos pueden variar entre 28 y 32 días según la programación del día de lectura.

✓ ¿CREES que si sales a la calle un viernes 13 te va a pasar algo?
¿También crees que los electrodomésticos no consumen energía cuando están apagados y conectados?

✓ **¡Pues debes SABER que sí consumen energía!**
Por esta razón ayuda al planeta, desconéctalos cada vez que termines de usarlos.