

conéctate

con la





Pura Energía Boyacense

CARTILLA CONÉCTATE

Orgullosamente somos la empresa prestadora de servicios públicos de energía eléctrica del departamento de Boyacá.

- Desde 1955 estamos energizando al departamento.
- Tenemos presencia en los 123 municipios.
 - Beneficiamos a más de 480.000 clientes finales.
 - Dentro de la cadena de productividad del sector energético realizamos la distribución y comercialización de energía eléctrica.
 - Nuestros compromisos dentro de la Política de Gestión Integral son: Cero Incidentes de Alto Riesgo, Cero Incidentes Ambientales y Servicio con Calidad.



Nuestro compromiso es con Boyacá:
Somos una empresa comprometida con el desarrollo sostenible, pues suministramos servicios de energía eléctrica con calidad e innovación, para generar progreso y calidad de vida a las partes interesadas, en equilibrio con la seguridad, lo ambiental y lo social.

EBSA Responsable:

Vamos más allá de los requerimientos de la ley, pues buscamos ser un aliado que contribuya al desarrollo sostenible del departamento.

CONTENIDO

1. SEGURIDAD ELÉCTRICA.	4
2. EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE.	11
3. MEDIO AMBIENTE.	13
4. USO RACIONAL DE ENERGÍA.	15
5. GENERA, INTERCAMBIA Y VENDE PURA ENERGÍA BOYACENSE.	20
6. TARIFA DE ENERGÍA.	22
7. FACTURA DE ENERGÍA.	24
8. PLAN EMPRESARIAL DE PÉRDIDAS DE ENERGÍA (PERPE)	26
9. INSTALACIONES ELÉCTRICAS.	30
10. SERVICIO DE ENERGÍA.	34
11. DERECHOS Y DEBERES.	43
12. ALUMBRADO PÚBLICO.	52
13. ALIADOS ESTRATÉGICOS DE EBSA.	54
14. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	56
15. PREGUNTAS FRECUENTES.	58

1. SEGURIDAD

NUESTRO COMPROMISO CON LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ES
“Lograr cero incidentes de alto riesgo y prevenir las enfermedades laborales”.

Pensado en tu seguridad sigue las siguientes recomendaciones:

CONSEJOS EN EL HOGAR

- Si tienes electrodomésticos en mal estado, evita conectarlos.
- Si se desprenden los tomacorrientes de la pared, arréglalos inmediatamente.
- Revisa las instalaciones eléctricas, los malos empalmes o conexiones flojas; éstas generan pérdidas de energía.
- Cada electrodoméstico requiere de un cable con grosor diferente; si el cable se calienta significa que no es del grosor o calibre adecuado.
- Evita usar aparatos electrónicos con cables pelados o en mal estado.
- Para prevenir sobrecargas, no conectes muchos elementos en un solo tomacorriente y evita utilizar extensiones.
- Nunca desconectes los aparatos electrónicos del cable. ¡Hazlo de la clavija!
- No coloques cables eléctricos sobre hierro, tuberías, chapas o muebles metálicos.
- No debes reparar un fusible, sino sustituirlo por uno nuevo.
- No permitas que los niños jueguen o manipulen tomacorrientes.
- Por ningún motivo manipules aparatos eléctricos con los pies o manos mojados.



- En caso de avería o incidente, debes cortar la corriente como primera medida; después dar aviso al personal de la EBSA.
- Ante un incendio de una instalación o artefacto (enchufes, electrodomésticos, etc.) NUNCA utilices agua para extinguirlo, solo extintores multipropósito.
- Antes de realizar alguna reparación, es imprescindible que sepas con seguridad si tu instalación eléctrica cuenta con materiales adecuados, si están conectados correctamente y con qué interruptor debes desconectar el circuito. Ante alguna duda o falta de experiencia consulta con tu electricista de confianza.
- Si algún electrodoméstico produce una descarga eléctrica, llama a un electricista, ya que pudo haber sido ocasionada por fallas en el aislamiento o en la conexión de tierra.
- Siempre consulta y ten como referencia al Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIÉ).

CONSEJOS CON LAS REDES ELÉCTRICAS

- Nunca debes auto-conectarte a la energía desde un poste, pues es ilegal y puede ocasionarte una electrocución e incluso la muerte.
- Siempre debes tener en cuenta qué tan alejados o cercanos se encuentran los cables de energía, antes de empezar a construir, ampliar o pintar la fachada de la vivienda, local o industria.
- No te acerques a las redes eléctricas con andamios, vallas, escaleras o cualquier otro elemento conductor de electricidad.
- Enseña a tus hijos que las cometas se elevan en sitios donde no hay cables de energía y que nunca hay que intentar bajarlas si se enredan.



Además, que no deben lanzar juguetes hacia los cables de energía cuando jueguen en azoteas.

- Evita que la ropa se vuele a los cables de energía, usando suficientes ganchos de ropa.
- No ubiques antenas de televisión, parabólica, aire acondicionado y demás, cerca a las redes eléctricas.
- Cuando veas que un transformador presente fuga de aceite, no te acerques y repórtalo a la EBSA.
- Si encuentras postes ladeados a punto de caerse o redes demasiado bajas, repórtalo a la EBSA.
- Sé cuidadoso con la altura de tus camiones, grúas o cualquier vehículo, para no tocar las redes eléctricas.
- Si evidencias que los árboles crecen cerca a las redes o que tienen riesgo de caer sobre estas ¡Llámanos inmediatamente!



RECOMENDACIONES GENERALES

1. Los trabajos en las redes de distribución de energía solamente pueden ser realizados por personal capacitado y autorizado por la EBSA.
2. Informa a la EBSA cuando personas extrañas manipulen las redes de energía o retiren elementos de estas.
3. Si percibes alguna condición de riesgo con las redes de energía, comúnicate inmediatamente con nosotros.

PRIMEROS AUXILIOS EN CASO DE CONTACTO ELÉCTRICO

Según la Cruz Roja, ante un accidente por contacto eléctrico, debes seguir el esquema P.A.S., que está basado en las siguientes actuaciones: Proteger, Avisar y Socorrer (P.A.S.).



PROTEGER

- Protégete y protege a los demás; se consciente de los riesgos y asume conductas de autoprotección.
- Observa el lugar para hacerlo seguro (señalar la zona, luces, chaleco reflectante).
- Analiza los peligros, gravedad y tu posible actuación (líquidos inflamables o equipos, cables energizados).

Liberación de un accidentado por electricidad

- Antes de que toques al accidentado debes cortar la corriente.
- Cuando no sea posible desconectar la corriente, deberás utilizar materiales aislantes, tales como madera seca, goma, etc.
- Previene posibles caídas o despedidas del accidentado al cortar la corriente, poniendo mantas, abrigos, almohadas, etc., para disminuir el efecto traumático.
- Si la ropa del accidentado ardiera, apágala mediante sofocación (con mantas o prendas de algodón. NUNCA acrílicas). Por ningún motivo uses agua.



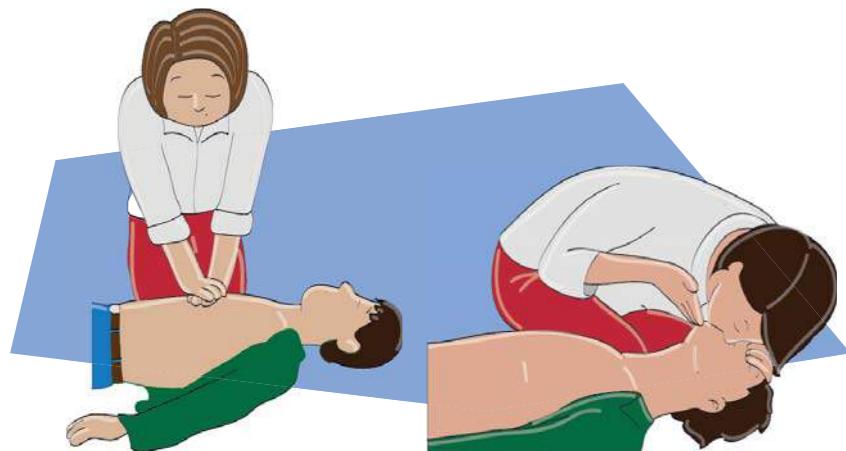
AVISAR

Informa de manera clara y eficaz al centro médico o de emergencias más cercano, con el fin de que se activen los recursos adecuados para la asistencia más rápida y eficaz.

- Identifícate.
- Indica el lugar exacto del accidente.
- Describe la situación (número de heridos y su estado aparente).
- No cortes la llamada hasta que te indiquen.
- Si cambia la situación del accidentado vuelve a llamar.

SOCORRER

- Evita realizar movimientos bruscos al accidentado.
- Comprueba el estado de conciencia de la víctima (pulso y respiración).
- Si no responde, comprueba si respira normalmente.
- Si no respira inicia las maniobras de RCP: 30 compresiones torácicas + 2 insuflaciones a un ritmo de 100 compresiones por minuto.



- En caso de hemorragia aplica presión directamente sobre la herida con un apósito.
- En caso de quemadura:

De primer grado: Refresca inmediatamente la quemadura con agua a una temperatura de entre 10 y 20 grados centígrados.

De segundo grado: Lava la zona afectada con abundante agua durante al menos 5 minutos; posteriormente, según el estado de las ampollas; se actuará de una u otra manera. **Ampolla intacta:** Poner antiséptico sobre ella y cubrir con paño limpio o compresa estéril. **Ampolla rota:** Tratar como una herida, lavarse las manos, aplicar antiséptico y cubrir con material estéril.

De tercer grado: Lavar la zona afectada con abundante agua durante al menos 5 minutos. **No** retirar los restos de ropa. **No** reventar las ampollas que aparezcan, envolver la parte afectada con un paño limpio humedecido en suero o agua.

- Traslade al paciente hasta el centro hospitalario.

RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD DURANTE LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS DE LAS REDES ELÉCTRICAS

- En los mantenimientos preventivos suspendemos el fluido eléctrico para realizar trabajos en la infraestructura eléctrica como líneas de transmisión y distribución, transformadores, subestaciones, interruptores y postes para garantizar la calidad en la prestación del servicio.

Por tu seguridad sigue los siguientes consejos:

1. Respeta la demarcación y distancias de seguridad en donde se estén realizando los trabajos.
2. Desconecta todos los electrodomésticos o equipos electrónicos.
3. Baja el breaker (taco) general de tu vivienda.
4. Una vez sea restablecido el servicio, espera al menos 5 minutos para subir el breaker (taco) y conectar tus electrodomésticos.

SEGURIDAD ELÉCTRICA EN LAS CONSTRUCCIONES

Las construcciones cerca de las redes de energía generan alto riesgo; por eso, respeta las distancias de seguridad y usa los elementos de protección requeridos para esta labor.



Prevención y Control de Riesgos

Siempre que vayas a desarrollar una actividad en una construcción, aplica los siguientes pasos:

1. Antes de empezar la tarea, piensa en seguridad.
2. Identifica los peligros y evalúa los riesgos.
3. Elimina los peligros y controla los riesgos.

Control del Riesgo Eléctrico

1. Verifica que las instalaciones eléctricas de la obra estén en buen estado.
2. Determina el recorrido de las redes eléctricas aéreas y la cercanía con la obra.
3. En obras próximas a redes eléctricas, no manipules ni asciendas materiales (varillas, tubos metálicos, perfiles, entre otros) y elementos (ventanas, puertas o estructuras) sin controlar el riesgo eléctrico.

4. Si el trabajo es en terrazas y/o plataformas cerca a redes eléctricas, adopta las medidas de seguridad necesarias y solicita apoyo al personal técnico de la EBSA.
5. Si requieres cortar la energía de las redes para garantizar tu seguridad, comunícate con nosotros.
6. Recuerda que las instalaciones eléctricas y su mantenimiento deben ser realizados únicamente por electricistas idóneos.

Prevención de Riesgos al Manipular Andamios

1. Para armar un andamio, fíjate que el espacio esté libre de redes de energía y obstáculos.
2. Respeta las distancias de seguridad establecidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE).
3. Solicita a la EBSA aislar o desenergizar las redes en caso de requerir armar un andamio cerca a estas.
4. NO traslades andamios armados.
5. Asegura el andamio para prevenir que los vientos lo lleven hacia las redes eléctricas.



2. EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

EBSA ES EDUCACIÓN

- Fortalecemos las competencias de los docentes de Boyacá, durante el Encuentro Nacional de Docentes, el cual se realiza anualmente.
- Con el programa EBSA es Escuela, propendemos por el bienestar biopsicosocial de la comunidad de las Instituciones educativas de Boyacá.
- Fortalecemos las competencias técnicas de los electricistas de la economía informal del departamento de Boyacá, a través de los diplomados en seguridad de redes e instalaciones eléctricas.
- Con el programa “Formando Comunidades Sostenibles” capacitamos a distintos grupos y agremiaciones del departamento, enseñándoles el valor que tiene el medio ambiente en el proceso de generación de la energía eléctrica y despertando en ellos ideas de negocio que favorezcan el cuidado del planeta.
- Enseñamos a los niños boyacenses la importancia del uso legal y seguro de la energía, para que puedan seguir “Creciendo con Energía” y velar por el uso eficiente de la energía eléctrica.
- A través del programa “Conexión Social” creamos canales de comunicación directa con nuestros usuarios en favor de la calidad del servicio, socializando también las actividades que desarrolla EBSA para el control del uso ilegal de la energía.



- Le damos a las Empresas Boyacenses la posibilidad de formar a su personal en valores, trabajo en equipo, entre otros, mientras conocen las acciones que desarrollamos en favor del uso legal, seguro y eficiente del servicio de energía.
- Capacitamos a las Administraciones Municipales en todos los temas de interés referentes a la energía eléctrica, favoreciendo la relación Cliente-Empresa en favor de la comunidad.
- Mediante el programa “Guardianes de la Energía” ofrecemos a los estudiantes de media vocacional la oportunidad de realizar sus horas de servicio social estudiantil con nosotros, capacitándolos en temas relacionados con la energía eléctrica y propiciando espacios de acercamiento a la comunidad para que mejoren sus habilidades sociales.

EBSA ES DEPORTE

- Con el equipo de ciclismo Pura Energía, promovemos el deporte insignia de Boyacá.
- Apoyamos actividades y jornadas deportivas de las escuelas de formación y de la comunidad en general.

EBSA ES CULTURA

- Con el programa Navidad con Energía, llevamos la carroza a las principales festividades boyacenses.
- Apoyamos las principales actividades culturales de Boyacá.



3. NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

En EBSA contamos con un Plan de Manejo Ambiental basado en la normatividad vigente y en el resultado de la matriz de identificación y valoración de los aspectos, riesgos e impactos ambientales que se generan en la prestación del servicio.

¿POR QUÉ LA EBSA REALIZA PODAS Y TALAS?

Las talas y las podas son procesos de recortar un árbol o arbusto, que realizamos con el fin de despejar de vegetación la franja de servidumbre que interfiera con la construcción u operación de la línea de transmisión y distribución, evitando así complicaciones en la prestación del servicio o accidentes de tipo eléctrico; adicional a esto, también se hacen para cumplir con las distancias de seguridad establecidas en el RETIE.

¿CADA CUÁNTO SE REALIZAN LAS PODAS O TALAS?

Anualmente realizamos un plan de mantenimiento en el cual se procura el despeje de la servidumbre mediante rocería, poda o tala de árboles, limpieza de los sitios de torres, etc., siguiendo las recomendaciones establecidas en el Plan de Manejo Ambiental de la Empresa.

Sin embargo, si observas una situación en la que la vegetación pueda acercarse a las redes eléctricas comunícate con nuestro call center.

Recuerda que toda poda o tala debes realizarla con cuidado y correctamente para prevenir riesgos o dañar el ambiente; siempre y cuando cuentes con los permisos expedidos por los entes de control ambiental.



Nuestra política es lograr cero incidentes ambientales de alto riesgo y contribuir al desarrollo sostenible de la región y el país.



¿QUÉ SON LAS COMPENSACIONES AMBIENTALES?

Son las acciones que realizamos para resarcir a la biodiversidad por los impactos o efectos negativos en los ecosistemas naturales donde operamos; por eso siempre que realizamos una intervención lo hacemos ejecutando una o varias de las siguientes actividades, de acuerdo a las necesidades:

- **REFORESTACIÓN Y/O PROTECCIÓN DE NACIMIENTOS DE AGUA Y MICROCUENCA.**
- **PLANTACIÓN DE CERCAS VIVAS.**
- **PROGRAMAS DE RESTAURACIÓN DE HÁBITATS.**

Por compensaciones forestales debido a despeje de líneas, juegos pirotécnicos, construcción de torres de comunicaciones en diferentes municipios de Boyacá, sembramos más de 15.000 plantas al año, entre exóticas, nativas y ornamentales.

Por cada árbol talado se siembran hasta 4 árboles de especies nativas.

OTRAS ACCIONES

- Realizamos manejo paisajístico en las subestaciones.
- Como parte de la gestión ambiental de residuos, realizamos la caracterización por cromatografía de gases en transformadores y disposición final de residuos peligrosos.

Al interior de nuestra Empresa se implementan los siguientes programas:

- Uso Racional de Energía.
- Uso eficiente y Ahorro de Agua.
- Manejo de residuos sólidos empresariales administrativos.
- Manejo de Residuos Peligrosos.
- Mitigación de emisiones de Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono (SAO) y Gases Efecto Invernadero (GEI.)



4. USO RACIONAL DE ENERGÍA

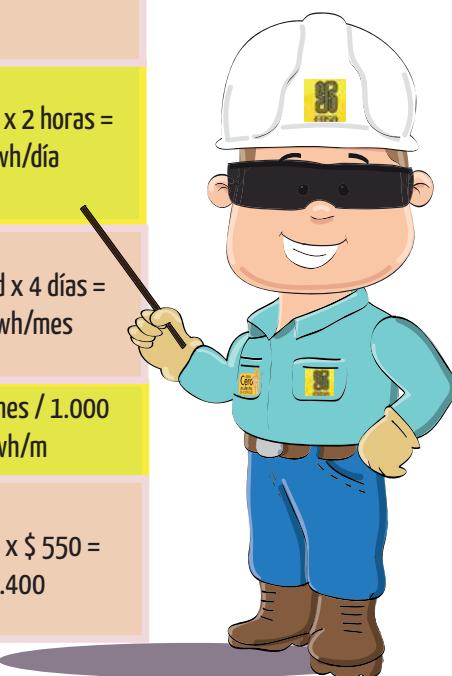
¡Aprende a calcular el consumo de tus electrodomésticos!

Usando cinco sencillos pasos, podrás saber cuánto consume cada electrodoméstico...

Veamos:

EJEMPLO

Mira la potencia de cada electrodoméstico identificada con una "W".	Plancha 1000w c/u
Multiplica este resultado por la cantidad de horas que lo usas a diario.	$1000 \text{ vatios} \times 2 \text{ horas} = 2000 \text{ wh/día}$
Multiplica el resultado por el número de días que lo usas al mes.	$2000 \text{ wh/d} \times 4 \text{ días} = 8.000 \text{ wh/mes}$
Divide en 1.000 para pasar la medida a kilovatios.	$8.000 \text{ wh/mes} / 1.000 = 8 \text{ kwh/mes}$
Multiplica por el valor del kilovatio/hora y obtendrás el valor mensual del consumo del electrodoméstico.	$8 \text{ kwh/mes} \times \$ 550 = \$ 4.400$



Esta fórmula podrás utilizarla con cualquier electrodoméstico para averiguar cuánta energía y dinero consume durante un mes teniendo el número de horas y días aproximado que se utilice el equipo durante el mes.

Recuerda que el precio del kilovatio/hora (Kwh) varía mes a mes, y depende si te aplica subsidio o contribución; podrás consultar este valor en la factura de energía.

SIGAMOS INDAGANDO EN EL CONSUMO DE LOS ELECTRODOMÉSTICOS

Ahora veamos el consumo de los electrodomésticos, para la cual utilizamos las potencias (W) más comunes en el mercado; sin embargo, es importante que verifiques la ficha técnica del aparato eléctrico.

APARATO ELÉCTRICO	POTENCIA (W)	CONSUMO Kwh EN 1 HORA
Arrocera grande	1000	1
Aspiradora	215	0,215
Brilladora	215	0,215
Cafetera	1500	1,5
Calentador 70 L	1500	1,5
Calentador 100 L	2200	2,2
Ducha eléctrica	3500	3,5
Equipo de sonido	200	3,5
Exprimidor	120	0,2
Estufa de 4 puestos	4400	4,4
Freidora	950	0,95
Grabadora	40	0,004
Horno	2200	2,2
Horno microondas	1250	1,25
Lavadora de 12 Lds	750	0,75
Licuadora	400	0,4
Máquina de coser	100	0,1
Nevera 25 pies	300	0,3
Plancha	1000	1
Secador de cabello	800	0,8
Televisor de 30"- 60"	150	0,15

Ventilador mediano	80	0,08
Ventilador grande	150	0,15
DVD	40	0,04
Aire acondicionado	1000	1
Computador	250	0,25
Impresora	1000	1
Congelador grande	500	0,5
Enfriador-botellero 3 tapas	400	0,4
Exhibidor grande	500	0,5
Extractor de olores	200	0,2
Fotocopiadora	1000	1
Greca comercial	1500	1,5

CONSEJOS PARA AHORRAR ENERGÍA Y DINERO, SIENDO RACIONALES CON EL USO

CON LA ILUMINACIÓN

- Prefiere el uso de bombillas LED; ahorrar hasta un 90%.
- Limpia periódicamente las lámparas y bombillas de toda la casa; así darán una mejor iluminación.
- Pinta las paredes de colores claros; éstas reflejan mejor la luz y así no tendrás que encenderla tan temprano.
- En áreas grandes, evita tener un solo interruptor para varias bombillas.
- Apaga las luces que no estás aprovechando.
- Prefiere siempre la luz del sol... ¡Ésta es gratis!



CON EL LAVADO EN LA LAVADORA

- Utiliza la lavadora con la carga completa, pero sin sobrepasar la capacidad para la cual viene diseñada.
- Prefiere el ciclo de agua fría; el agua caliente implica un ciclo más de lavado para calentar el agua.
- Emplea únicamente la cantidad de jabón necesaria y sin excederlo; de lo contrario tendrás que utilizar un ciclo adicional de enjuague.
- Evita el uso de secadoras.

CON EL PLANCHADO

- Mantén siempre limpia la superficie de la plancha.
- Gradúa el termostato de tu plancha de acuerdo al tipo de tela que plancharás.
- Nunca seques la ropa con la plancha.
- Plancha en el día; en la noche necesitarás usar un bombillo.
- Desconéctala antes de terminar el planchado; de este modo, podrás aprovechar el calor acumulado.
- Acumula una buena cantidad de ropa para hacer un solo planchado; no planches todos los días.

CON LA DUCHA Y EL CALENTADOR ELÉCTRICO

- Cuando utilices duchas eléctricas, controla el tiempo de baño; ésta consume grandes cantidades de energía.
- Instala el calentador de agua cerca al sitio donde vas a utilizar el agua caliente.
- Instala un "timer" o temporizador para que encienda y apague el calentador automáticamente a las horas que lo necesites.
- Enciende el calentador sólo una hora antes de bañarte.
- Repara goteras, más si son de la tubería con agua caliente.
- Evalúa la conveniencia de reemplazar tu calentador eléctrico por uno a gas.



CON LA REFRIGERACIÓN

- Cuando abras la nevera o el congelador, ciérralo lo antes posible; así evitarás que el frío se escape.
- Verifica que los empaques de la nevera estén limpios y en buen estado.
- Aléjala de fuentes de calor como estufas, ventanas y ollas calientes.
- Programa siempre la nevera o congelador en el nivel de enfriamiento adecuado.
- Si tu nevera produce escarcha, descongélala regularmente.

CON EL COMPUTADOR

- Si vas a dejar de usar el computador por un momento, apaga por lo menos el monitor.

- Apaga la impresora cuando termines de usarla.
- No olvides apagar y desconectar el estabilizador cuando termines de usarla; éste también consume energía.

CON LA COCCIÓN DE ALIMENTOS

Estufa eléctrica

- Descongela primero los alimentos, antes de cocinarlos.
- Cocina siempre con las ollas tapadas; así aprovecharás el vapor que éstas acumulan para que la cocción sea más rápida.
- Cuando puedas, utiliza la olla a presión para que los alimentos se cocinen en menos tiempo, así ahorras el 50% de la energía.
- Prefiere el uso de estufas a gas en vez de eléctricas.

Horno eléctrico

- Apaga el horno cinco minutos antes del tiempo previsto para que el calor restante acumulado sirva para acabar de cocinar los alimentos.

Horno microondas

- Los hornos microondas utilizan casi el 50% menos de energía que los hornos convencionales y son más eficientes para descongelar porciones pequeñas. En el horno microondas los alimentos se calientan más rápido.

Con los equipos eléctricos

- Los televisores, equipos de audio, computadores, etc., consumen energía eléctrica aun cuando están apagados. La suma de estos pequeños consumos se ve reflejada en la factura de energía. ¡Desconéctalos cuando no los estés utilizando!
- Si no estás usando el cargador del celular ¡desconéctalo!



5. GENERA, INTERCAMBIA Y VENDE PURA ENERGÍA BOYACENSE.

Ahora puedes producir y vender energía eléctrica, teniendo grandes beneficios, ya que a la vez que se reduce el consumo a pagar en la factura del servicio de energía eléctrica, podrás vender al sistema la energía que te sobre, así como mejorar el uso de los recursos energéticos.

Si eres un usuario existente o un usuario que piensa conectarse como autogenerador de capacidad igual o menor a 100 kW (AGPE), el proceso es muy fácil y puedes seguir los pasos dispuestos en nuestra página web www.ebsa.com.co

Si planeas instalar un sistema más grande (AGGE) el proceso también es fácil; sin embargo, debes consultar las Resoluciones CREG 030 de 2018 y CREG 024 de 2015, porque las condiciones de conexión son distintas.

ALGUNAS DEFINICIONES PARA TENER EN CUENTA...

Autogenerador. Usuario que produce energía eléctrica, principalmente, para atender sus propias necesidades. El usuario puede ser o no ser propietario de los activos de autogeneración.

Autogenerador a gran escala, AGGE. Autogenerador con potencia instalada superior al límite definido en el artículo primero de la Resolución UPME 281 de 2015 (entre 1 y 5 MW) o aquella que la modifique o sustituya.

Autogenerador a pequeña escala, AGPE. Autogenerador con potencia instalada igual o inferior al límite definido en el artículo primero de la Resolución UPME 281 de 2015 (hasta 1 MW) o aquella que la modifique o sustituya.

Generador distribuido, GD. Persona jurídica que





genera energía eléctrica cerca de los centros de consumo, y está conectado al Sistema de Distribución Local y con potencia instalada menor o igual a 0,1 MW.

Capacidad instalada. Es la carga instalada o capacidad nominal que puede soportar el componente limitante de una instalación o sistema eléctrico.

Excedentes. Toda exportación de energía eléctrica realizada por un autogenerador.

Exportación de energía. Cantidad de energía entregada a la red por un autogenerador o un generador distribuido.

FNCER. Son las fuentes no convencionales de energía renovables, tales como la biomasa, los pequeños aprovechamientos hidroeléctricos, la eólica, la geotérmica, la solar y los mares.

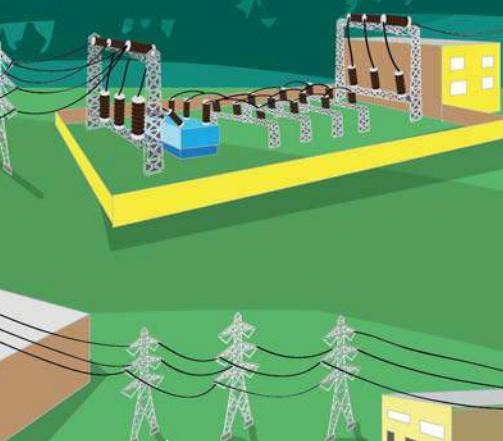
Crédito de energía. (Intercambio). Cantidad de energía exportada a la red por un AGPE con FNCER que se permuta contra la importación de energía que éste realice durante un período de facturación.

Importación de energía. Cantidad de energía eléctrica consumida de la red por un autogenerador.

6. TARIFA DE ENERGÍA

¿EL VALOR DE ENERGÍA QUE CONSUMO EN MI HOGAR DE DÓNDE SALE?

Nuestras tarifas son reguladas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.



3. DISTRIBUCIÓN

Costo que se paga por transportar la energía en las redes de distribución local.



6. RESTRICCIONES

Costo que se paga por mantener estable el fluido de energía por el sistema eléctrico nacional y asegurar el suministro por todo el país.

Costo que se paga por la producción de la energía eléctrica en las plantas de generación.

COSTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS \$/Kwh

$$CU = (G) + (T) + (D) + (Cv) + (Pr) + (R)$$

Costo unitario Generación Transmisión Distribución Comercialización Pérdidas Restricciones

FORMULA Cu: G + T + D + CV + PR + R

2. TRANSMISIÓN

Costo que se paga por transportar la energía a altos voltajes, desde las plantas generadoras, a través del SISTEMA DE TRANSMISIÓN NACIONAL.

1. GENERACIÓN

Costo que se paga por la producción de la energía eléctrica en las plantas de generación.

4.COMERCIALIZACIÓN

Corresponde a los costos de operación; incluye: facturación, toma de lecturas, infraestructura informática, servicio al cliente y administración.

5.PÉRDIDAS

Valor correspondiente a las pérdidas técnicas en el transporte de la energía desde las plantas generadoras hasta el usuario final.

7. FACTURA DE ENERGÍA

Nuestra factura es un medio de contacto entre la Empresa y sus clientes, que mes a mes lleva la información del consumo de kilovatios/hora y otros servicios anexos.

- 1. EL NOMBRE DE LA EMPRESA:** Empresa de Energía de Boyacá S.A. E.S.P.
- 2. NÚMERO DE CUENTA:** Identifica al cliente en los registros de la EBSA, y es fundamental mencionarlo para cualquier consulta o petición.
- 3. INFORMACIÓN CLIENTE:** Contiene el nombre del suscriptor, la dirección del inmueble donde se presta el servicio y donde está instalado el medidor.
- 4. ESTADÍSTICA CONSUMOS ANTERIORES:** Contiene la gráfica de los últimos 6 meses de consumos, el consumo actual y el promedio de estos.
- 5. DATOS DE CONSUMO:** Informa el periodo de servicio liquidado y fecha de emisión de la factura.
- 6. LECTURAS:** Contiene la lectura actual y anterior, y el consumo del mes.
- 7. DATOS TÉCNICOS:** Muestra las características del servicio que recibes como estrato, clase de servicio, nivel de tensión, etc.
- 8. LIQUIDACIÓN CONSUMO PERÍODO:** Muestra el valor del kilovatio para el período, el número de kilovatios consumidos y el costo total de los mismos. Incluye el valor del subsidio o la contribución, de acuerdo con el estrato.
- 9. COSTOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Discrimina los costos de G: Generación, T: Transmisión, D: Distribución, C: Comercialización, PR Pérdidas, R: Restricciones y otros cobros ordenados por la Ley.



10. CALIDAD DEL SERVICIO: Muestra las horas de interrupción del servicio durante el trimestre, del transformador en que está conectado el cliente (Dtt) y los parámetros de liquidación de las compensaciones (costo de racionamiento, CRO y consumo medio, CM), cuando sea aplicable.

11. INFORMACIÓN COMERCIAL: Contiene información de financiaciones pendientes.

12. DETALLE DE LA FACTURA: Señala el valor liquidado del periodo, detallando el valor de subsidios y ajustes.

13. GESTIÓN CARTERA EBSA: Muestra saldos pendientes de cobro.

14. CONCEPTOS EXTERNOS: Detalla el valor de recaudo del impuesto de Alumbrado Público y otros productos y servicios contratados por el cliente.

15. TOTAL PERÍODO: Informa el valor a pagar por el servicio de energía prestado en el período.

16. PAGO OPORTUNO: Indica la fecha límite de pago de la factura.

17. TOTAL A PAGAR: Indica el valor total del período facturado de energía y los demás conceptos.



1 Energía Sustentable Pura Energía Sustentable <small>NETO ENERGÉTICO SUSTENTABLE S.A.P.I. DE C.V. CON SOCIEDAD DE CAPITAL EXtranjero Calle 100 #100 Col. Centro, 06000, D.F. México, D.F. Tel. (55) 5200-0000, Fax (55) 5200-0000 www.ebsa.com.mx</small>		2 NUMERO DE CUENTA Documento equivalente No. MES DE SERVICIO 317964582 124505322 MAY/2019	
3 CLIENTE KILOVATTO CRA 10 #20 N- 15- 87 TULIA		4 DATOS CONSUMO Periodo Servicio Desde: 22/04/19 Hasta: 04/06/19 Tipo Liquidación: URBANO Tipo Lectura Tome Extinto Fecha Emisión: 04/06/2019	
5 Lectura Anterior Activa 924 Lectura Actual Reactiva - Factor Mult. 1 Consumo Mes 88 Tasa de Conversión Total Consumo 88		6 DATOS TÉCNICOS Nivel Tensión Secundaria Circuito - Nodo: 14446 - 1064 Grupo: 3 Estado: 2 Tipo: Residencial Problema: Activos: Redes Aéreas EBSA 21	
7 8 9		10 INFORMACIÓN DE INTERÉS <small>En EBSA contamos en el medio ambiente por eso te invitamos a hacer uso eficiente de energía, reprograma tus facturas de tu casa antes de salir, para conocer más tipo ingreso a nuestro e pagina www.ebsa.com.mx</small>	
11		12 INFORMACIÓN FOGS Dtt: CR001-1 CMp 3.71 1352.39 82 Consumo M-/unitario TOTAL II FACTURA	
13		14 INFORMACIÓN COMERCIAL Financiación \$ 9,996 Cuotas Pés: \$ 2 Último Pago: \$ 68,399 Fecha: 04/06/2019	
15 TOTAL PERÍODO TOTAL BASE IVA IVA		16 Pago Oportuno 04/JUN/2019 Suspención: 04/JUN/2019 17 Total a Pagar \$ 38,830	
18 <small>Este documento es de uso exclusivo para el cliente y no es transferible. Es de su responsabilidad conservar este documento. El cliente debe presentar este documento al momento de la contratación de servicios. La tarifa se calcula con base al 27% del valor de cobro de servicios.</small>		19 <small>Este documento es de uso exclusivo para el cliente y no es transferible. Es de su responsabilidad conservar este documento. El cliente debe presentar este documento al momento de la contratación de servicios. La tarifa se calcula con base al 27% del valor de cobro de servicios.</small>	
20 <small>Los términos de reposición ante EBSA y en el caso de la suspensión de servicios se establecen en el Artículo 20 de la Ley de la Economía Sustentable y del Desarrollo Sostenible. Los términos de reposición ante EBSA y en el caso de la suspensión de servicios se establecen en el Artículo 20 de la Ley de la Economía Sustentable y del Desarrollo Sostenible.</small>		21 NÚMERO DE CUENTA Documento Equivalente No. Fecha Vencimiento Total a pagar 317964582 124505322 04 JUN/2019 \$ 38,830	
<small>(41517707246320024(802010030317964582:3900)0000038633)</small>			

8. PLAN EMPRESARIAL DE PÉRDIDAS DE ENERGÍA (PERPE)

¿QUÉ ES EL PERPE?

Es el Plan Empresarial de Reducción de Pérdidas de Energía, con el que garantizamos el uso legal de la energía eléctrica que distribuimos y comercializamos a nuestros clientes.

Para ejecutar este plan debemos llevar a cabo acciones que inciden directamente sobre nuestros usuarios, como la REVISIÓN de las instalaciones eléctricas, la cual consta de siete pasos:

1. IDENTIFICACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS

Cada vez que lleguen los técnicos a realizar una revisión, deben presentarse con su dotación contramarcada con logotipos de la Empresa, elementos de protección personal y carné que los identifique como funcionarios o contratistas de la EBSA.

2. INFORMAR DE LOS 15 MINUTOS

Luego de identificarse, los técnicos deben presentarte el programa y el procedimiento a realizar; además, deben informarte el derecho que tienes de llamar a un técnico particular que te asista durante la revisión, para lo cual cuentas con un tiempo estimado de 15 minutos.

3. SOLICITAR LA FACTURA

El técnico te pedirá una factura de energía reciente. En ella se corroborarán los datos del cliente: dirección, nombre, estrato, antes de realizar cualquier otra acción.





4. INSPECCIONAR LA ACOMETIDA

Esto se hace para verificar el estado inicial de la instalación eléctrica externa al momento de la visita, y para poder llevar un registro exacto de las posibles averías.

5. REALIZAR PRUEBAS AL MÉDIDOR

Allí los técnicos verifican el correcto funcionamiento del medidor, buscando confirmar que esté registrando correctamente el consumo.

6. ELABORAR EL ACTA DE VERIFICACIÓN

Al final de la visita se deja constancia de todo lo sucedido durante la revisión, en un documento llamado "Acta de Verificación", donde se registran los datos de identificación del cliente y la instalación revisada, dejando evidencia de las condiciones de la instalación.

7. EFECTUAR EL AFORO DE CARGA

En este paso, el técnico debe ingresar a su vivienda para realizar el conteo de los

electrodomésticos que existen en ella, lo que permite hacer una estimación del consumo de energía. No olvides acompañarlo durante todo el proceso.

IMPORTANTE: En caso de encontrar algo anormal en el equipo de medida durante la revisión, éste se retira para ser enviado al laboratorio de medidores, donde le serán practicadas pruebas especializadas que permitirán establecer su estado.

CUANDO EL MEDIDOR NO PASA LAS PRUEBAS TÉCNICAS, ¿QUÉ DEBO HACER?

Si los técnicos retiran el medidor para enviarlo al laboratorio ¿cómo mide EBSA la energía que yo consuma durante ese tiempo?

Al momento de retirar tu medidor, los técnicos instalan un medidor provisional en calidad de préstamo, el cual queda registrando el consumo de tu vivienda.

¿Cómo sé si mi medidor está bueno, o si el laboratorio encuentra que no sirve más?

Si todos los resultados de los ensayos realizados en el laboratorio son conformes, y tu medidor no presenta ninguna condición física que ponga en riesgo la instalación eléctrica o su propio funcionamiento, los técnicos de la EBSA te lo regresarán dejándolo instalado nuevamente. Si el resultado de cualquiera de los ensayos

realizados en el laboratorio es no conforme, o si tu medidor presenta condiciones físicas de deterioro o daño, es necesario instalar uno nuevo.



En caso de ser necesario instalar uno nuevo ¿qué pasa con mi medidor antiguo?

Aunque se determine que el medidor no es apto para volver a ser instalado, los técnicos te lo regresarán. En esta visita podrás decidir si compras el medidor que te había instalado EBSA en calidad de préstamo, o si lo compras en un almacén eléctrico particular, asegurándote que te entreguen el protocolo de calibración y ensayos, y el certificado de conformidad de producto.

Si decido comprar el medidor a EBSA ¿cómo puedo pagarlo?

Podrás pagar el valor del medidor debidamente instalado a través de tu factura de energía, difiriéndolo en cuotas (hasta 36 meses), con intereses de financiación.



RECUERDA QUE PUEDES HACER UNA DENUNCIA ANÓNIMA, SI DECIDES SUMINISTRAR TUS DATOS, EBSA TE GARANTIZA LA CONFIDENCIALIDAD

Lo puedes hacer marcando gratis al 01 8000 999115 o llamando a los celulares que aparecen al respaldo de tu factura de energía, o si lo prefieres, acércate a la Oficina de Atención al Cliente más cercana.

¿Qué datos puede suministrar un usuario al hacer la denuncia?

Informa la dirección donde se está produciendo el posible fraude, los aparatos o equipos que están siendo conectados de forma irregular, y demás datos que puedan ayudarnos a corregir estas anomalías oportunamente.

9. INSTALACIONES

INSTALACIÓN ELÉCTRICA

Son todos los elementos eléctricos que se encuentran desde el transformador, la red local, la acometida y la caja de distribución, hasta los puntos donde se usa la energía eléctrica.

1. Red Local: Conjunto de postes, cables, ductos, transformadores, subestaciones y equipos que integran el sistema de distribución de energía hasta los centros de consumo (industrias y residencias).

2. Transformador: Dispositivo electromagnético que permite aumentar o disminuir la tensión en un circuito eléctrico de corriente alterna, manteniendo la potencia.

3. Acometida: Derivación desde la red local que llega hasta el medidor del inmueble.

4. Cable de acometida: Cable que conecta desde el poste o caja subterránea hasta el medidor. Para acometidas aéreas la altura entre el piso y del cable debe ser de mínimo 3.5 mts. en vías peatonales y de poco tráfico vehicular y de 5.5 mts. en vías de alto tránsito vehicular.

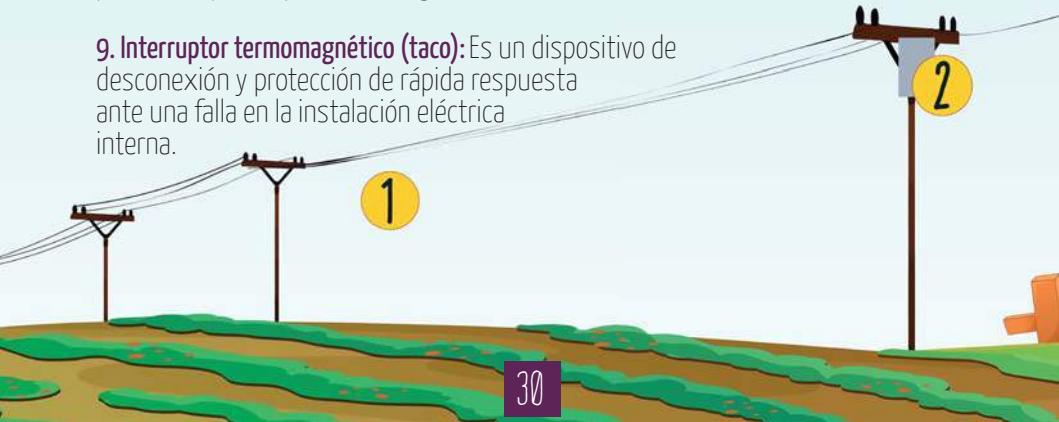
5. Ducto: Tubo galvanizado por donde ingresa el cable de la acometida al medidor. Debe utilizar un capacete para que no haya entrada de agua al ducto.

6. Caja o celda de Medidor: Sirve para alojar el medidor, dispositivos de corte y protecciones.

7. Medidor: Instrumento que registra el consumo de los Kilovatios hora consumidos.

8. Tablero de distribución (caja de interruptores): Contiene los elementos de control y protección para repartir la energía de los circuitos eléctricos internos.

9. Interruptor termomagnético (taco): Es un dispositivo de desconexión y protección de rápida respuesta ante una falla en la instalación eléctrica interna.



10. Interruptores: Son dispositivos de encendido y apagado, normalmente para iluminación.

11. Sistema de puesta a tierra: Conjunto de elementos (cable, varilla, conector o soldadura, caja de inspección) que se usa para disipar fallas de sobretensión y sobrecorriente en las instalaciones eléctricas. El fin de estos sistemas es proteger la vida y resguardar los aparatos eléctricos y electrónicos conectados a la instalación.

12. Tomacorriente: Dispositivos cuya función es la de alimentar con corriente eléctrica diferentes aparatos y maquinarias.

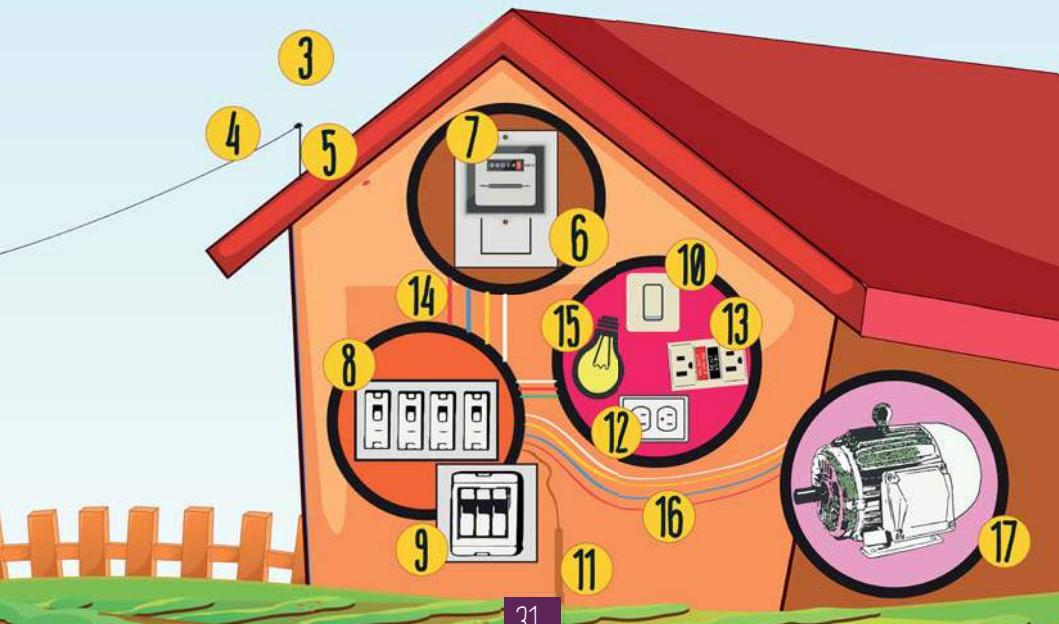
13. Tomacorriente con interruptor de circuito por falla a tierra (GFSI): Es un dispositivo que abre un circuito eléctrico cuando detecta que la corriente fluye a lo largo de un camino no deseado, diferente al equipo que alimenta; por ejemplo, a través del agua o de una persona hacia tierra. Se usa normalmente en cocinas y baños. Para instalación de duchas eléctricas se debe utilizar un interruptor o Breaker GFSI.

14. Parcial: Instalación que conecta desde el medidor a una caja de distribución interna (tacos o automáticos).

15. Luminaria: Bombillos o dispositivos de iluminación.

16. Circuito Eléctrico: Conjunto de elementos, dispositivos y cables que salen del tablero de distribución hacia las diferentes partes de consumo. Terminan en toma-corrientes, rosetas, etc.

17. Motor: Dispositivo que convierte la energía eléctrica en energía mecánica, normalmente utilizados en la industria.



SEGURIDAD EN INSTALACIONES ELÉCTRICAS INTERNAS Y EXTERNAS

SITUACIÓN



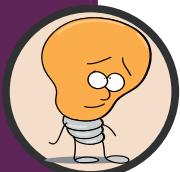
FALLA O RIESGO Y
RECOMENDACIONES

NO HAY
ENERGÍA
TOTALMENTE



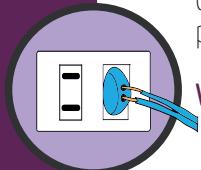
Esta situación se presenta por fallas o daños en la red local (tormentas, accidentes y daños en equipos).
Informa a la línea de servicio al cliente EBSA 01 8000 999 115

NO HAY
ENERGÍA
PARCIALMENTE



Esta situación es causada por fallas internas de la instalación (daño en uno o varios circuitos).
Haz revisar las conexiones internas (empalmes y conexiones) por una persona calificada.

CONEXIÓN DE
ELECTRODOMÉSTICOS
Y EQUIPOS



Contacto directo con la energía eléctrica por cables con aislamiento deficiente, o tomacorrientes en mal estado.
Verifica que los cables de conexión estén aislados. La clavija debe estar bien asegurada y aislada.

CONEXIÓN DE
ELECTRODOMÉSTICOS
Y EQUIPOS



Contacto indirecto con la energía eléctrica por daños en los electrodomésticos y equipos y sus conexiones.
Sigue las recomendaciones del fabricante. Implementa sistemas de puesta a tierra.

PRESENCIA DE CORTOCIRCUITOS



Unión de dos conductores de energía eléctrica, generación de chispa.
Usa fusibles, cortacircuitos e interruptores.
Revisa periódicamente el estado de los cables o conductores.

EQUIPOS DEFECTUOSOS



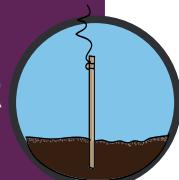
Fallas en equipos por falta de mantenimiento, mala operación o manipulación inadecuada. **Realiza mantenimiento preventivo y predictivo a equipos.**
Cumple con las normas técnicas en las instalaciones.

PRESENCIA DE SOBRE TENSIÓN EN LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS POR DESCARGAS ATMOSFÉRICAS



Fallas de diseño, construcción, operación y mantenimiento en los sistemas de operación.
Instala dispositivos de protección contra sobretensiones, pararrayos, bajantes, sistemas de puesta a tierra, apantallamiento y equipotencialidad.

PRESENCIA DE SOBRE TENSIÓN POR DESCARGAS ATMOSFÉRICAS



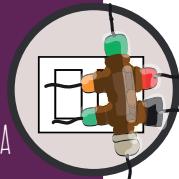
Contacto directo por fallas en la puesta a tierra, en aislamiento de conexiones y equipos y descuido en las distancias de seguridad.
Coloca sistemas de puesta a tierra.
Restringir el acceso.
Mantener equipotencialidad.

ARCO ELÉCTRICO



Es originado por malos contactos, cortocircuitos, apertura de interruptores con carga y/o apertura o cierre de seccionadores. **Utiliza materiales envolventes contra arcos, distancias de seguridad y equipos de protección personal.** No trabajes en líneas energizadas de baja tensión.

SOPREPASAR LOS LÍMITES NOMINALES DE CARGA



Sobrecarga en los circuitos por conectar muchos equipos en un solo circuito. Se violan las normas de seguridad en las instalaciones. **Instala interruptores automáticos, fusibles y cortacircuitos con dimensionamiento adecuado.**

10. PARA OBTENER EL SERVICIO DE ENERGÍA

¿QUÉ ES EL RETIE?

Es el Reglamento de Instalaciones Eléctricas, al que se deben acoger todas las personas, empresas, profesionales o técnicos que ejercen electrotecnia. El objetivo de este reglamento es establecer medidas que garanticen la seguridad de las personas y la preservación del medio ambiente, previniendo, minimizando o eliminando los riesgos de origen eléctrico.

Todas las instalaciones de corriente alterna o continua, tanto en las nuevas construcciones como en las ampliaciones, deberán acogerse a la normativa que unifica los criterios de diseño y construcción de instalaciones eléctricas en Colombia. De igual manera, aplica para productores o importadores de materiales eléctricos.

¿QUÉ ES EL RETILAP?

Es el Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público; su objetivo es establecer los requisitos y medidas que deben cumplir los sistemas de iluminación y alumbrado público, tendientes a garantizar los niveles y calidades de la energía lumínica requerida en la actividad visual. Establece las reglas generales que se deben tener en cuenta en los sistemas de iluminación interior y exterior, en el territorio colombiano, inculcando el uso racional y eficiente de energía (URE) en iluminación. Texto Extraído del RETIE.

En tal sentido, señala las exigencias y especificaciones mínimas para que las instalaciones de iluminación garanticen la seguridad y confort con base en su buen diseño y desempeño operativo, así como los requisitos de los productos empleados en las mismas.

Recuerda que los trabajos eléctricos que necesites deben ser desarrollados por un profesional competente en el área de la electricidad, certificado, que siga los protocolos de seguridad y cuente con los elementos de protección necesarios. Lo anterior, garantiza tu seguridad eléctrica y la de tu familia.



7 PASOS PARA OBTENER EL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

1. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO Solicítalo en nuestras oficinas de Servicio al Cliente.

2. DISEÑOS El diseño eléctrico (plano) debe estar de acuerdo con la potencia instalable y ser realizado por un ingeniero electricista, tecnólogo o técnico, según corresponda.

Para media tensión debe presentar el proyecto en el Departamento de Ingeniería en Tunja.

3. INSTALACIÓN ELÉCTRICA Realiza tus instalaciones eléctricas con un electricista particular con tarjeta profesional del CONTE, teniendo en cuenta las especificaciones del diseño o plano.

4. CERTIFICACIÓN RETIE Y RETILAP Si la instalación requiere certificación plena del RETIE Y RETILAP contrata con un organismo de inspección (EMPRESAS CERTIFICADORAS RETIE). Si la instalación no requiere certificación plena, el técnico electricista debe expedir la declaración de cumplimiento RETIE Y RETILAP; de esta manera se garantiza la seguridad de las personas y edificaciones.

5. DOCUMENTACIÓN

DOCUMENTOS REQUERIDOS

- Certificado de disponibilidad de servicio expedido por EBSA.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del cliente.
- Certificado de Estratificación expedido por la Oficina de Planeación Municipal. Se exceptúan cuando la solicitud sea para actividades comerciales, industriales u oficiales.
- Copia de la tarjeta profesional y cédula del electricista.
- Declaración de cumplimiento RETIE y RETILAP.
- Certificación plena RETIE y RETILAP (en caso de que aplique).
- Certificado vigente de calibración del medidor (electrónico 1 año y electromecánico 6 meses).
- Diseño aprobado.



DOCUMENTOS ADICIONALES SEGÚN TIPO DE USUARIO:

Para propietarios

- Certificado de libertad de finca del inmueble.

Para arrendatarios

- Autorización del dueño del inmueble.
- Contrato de arrendamiento.

Para poseedor

- Certificación de posesión del inmueble expedida por notario o autoridad competente.

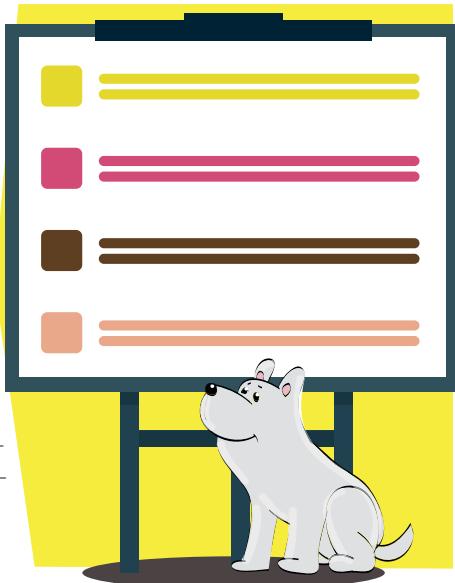
6. CONEXIÓN

Solicita la conexión de la instalación a la red eléctrica de la EBSA en una de nuestras oficinas de Atención al Cliente.

7. DISFRUTA

Disfruta de su servicio y cancele oportunamente la factura.

Una vez matriculado su servicio, usted adquiere una relación jurídica con la EBSA con DEBERES Y DERECHOS. Lo invitamos a leer el Contrato con Condiciones Uniformes (CCU), el cual es entregado al momento de la matrícula.



PARA TENER EN CUENTA (MATRÍCULA)

- En el momento de solicitar tu disponibilidad del servicio debes tener la dirección exacta y la carga en kilovatios requerida.
- Asegúrate de elegir un técnico electricista reconocido y que tenga tarjeta profesional vigente.
- Revisa que los materiales utilizados cuenten con la certificación de calidad del producto y estén de acuerdo con el diseño de tu instalación.
- Cuando compres su medidor de energía, solicita el certificado de calibración expedido por un laboratorio de medidores que esté vigente para el día de la matrícula.
- En caso de que la solicitud de la conexión sea requerida por una persona diferente al propietario, debes contar con la autorización por escrito.
- El certificado de libertad de finca no debe tener fecha de expedición superior a 6 meses para el día de la solicitud de la matrícula.
- Si tus instalaciones eléctricas requieren certificación plena RETIE y/o RETILAP

puedes escoger cualquier organismo de inspección acreditada por la ONAC. El listado lo puedes consultar en www.miniminas.gov.co

- Recuerda que el diseño debe ir firmado por el propietario y el profesional competente que lo elaboró.
- La responsabilidad de la legalización de la conexión es del usuario y no del electricista, por lo cual asegúrate de realizar el trámite de la matrícula y no dejes esta responsabilidad en terceros.

LA EBSA REALIZA EL COBRO DE TODOS SUS SERVICIOS ÚNICAMENTE A TRAVÉS DE LA FACTURA DE ENERGÍA. NO ENTREGUES DINERO EN EFECTIVO A FUNCIONARIOS O CONTRATISTAS PARA TRAMITAR LA SOLICITUD DE CONEXIÓN.



SERVICIOS PROVISIONALES DE ENERGÍA

Es el servicio de energía suministrado para proyectos en construcción o en instalaciones transitorias a ferias o espectáculos.

Los servicios de energía provisionales aplican únicamente para:

OBRAS EN CONSTRUCCIÓN

- Disponibilidad de servicio.
- Procedimiento de análisis y mitigación de riesgos.
- Diseño de instalación.
- Documento del responsable de la instalación.
- Para MEDIA TENSIÓN requiere diseño detallado y certificación RETIE hasta la acometida.

FERIAS O ESPECTÁCULOS

- Disponibilidad de servicio.
- Procedimiento de análisis y mitigación de riesgos.
- Diseño de la instalación.
- Documento del responsable de la instalación.
- Autorización de la Alcaldía o de la autoridad competente.

PARA TENER EN CUENTA (PROVISIONAL)

- Los servicios de energía provisionales NO SON PARA USO FINAL.
- El tiempo máximo de un servicio provisional es de 6 meses, prorrogable a criterio de la EBSA por solicitud del cliente.

- La EBSA validará frecuentemente la aplicación del procedimiento de análisis y mitigación del riesgo SO PENA DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.
- El procedimiento de análisis y mitigación de riesgos debe estar firmado por el responsable de la instalación eléctrica, técnico o ingeniero electricista.
- Recuerde solicitar el servicio provisional de energía por lo menos con 8 días de anticipación.
- Una vez termine el período de servicio provisional, el usuario debe solicitar la matrícula definitiva.

EBSA SUSPENDERÁ EL SERVICIO DE ENERGÍA EL DÍA QUE SE CUMPLA EL PLAZO ACORDADO EN LA SOLICITUD.

EN NINGÚN CASO LA INSTALACIÓN PROVISIONAL ES PARA USO FINAL NI SE PUEDE DEJAR COMO DEFINITIVA.

REQUISITOS PARA ESQUEMAS Y DISEÑOS (Minminas Res 90795 / 2013)

Requisitos para esquemas o planos de construcción MENOR o IGUAL a 7 kV (según RETIE).

- a Que se cumplan las distancias mínimas de seguridad a partes expuestas de redes eléctricas y no se invadan servidumbres de líneas de transmisión.
- b El tipo y ubicación del sistema de puesta a tierra, especificando el tipo de electrodo, sus dimensiones, así como el calibre de puesta a tierra.
- c Identificar la capacidad y tipo de las protecciones de sobrecorriente, de acuerdo a la carga y calibre de cada circuito.
- d Un diagrama unifilar de la instalación y el cuadro de carga de los circuitos.
- e Localizar los tableros de medición y distribución, tipo y diámetro de tubería, número, calibre de conductores, interruptores, tomacorrientes y demás aparatos involucrados en la instalación eléctrica.



REQUISITOS PARA EL DISEÑO SIMPLIFICADO MAYOR A 7 KV Y MENOR O IGUAL A 15 KV (SEGÚN RETIE)

- a Análisis de riesgos de origen eléctrico y medida para mitigarlos.
- b Diseño del sistema de puesta a tierra.
- c Cálculo y coordinación de protecciones contra sobrecorrientes.
- d Cálculos de canalizaciones y volumen de encerramiento (tubos, ductos, canaletas y electrodutos).
- e Cálculos de regulación.
- f Elaboración de diagramas unifilares.
- g Elaboración de planos y esquemas eléctricos para construcción.
- h Establecer las distancias de seguridad requeridas.

REQUISITOS PARA UN DISEÑO DETALLADO (SEGÚN RETIE)

- a Análisis y cuadros de cargas iniciales y futuras, incluyendo análisis de potencia y armónicos.
- b Análisis de coordinación de aislamiento eléctrico.
- h Análisis de corto circuito y falla a tierra.
- d Análisis de nivel de riesgo por rayos y medidas de protección de contra rayos.
- e Análisis de riesgo de origen eléctrico y medidas para mitigarlos.
- f Análisis de nivel tensión requerido.
- g Cálculo de campos electromagnéticos para ase-



gurar que en espacios destinados a actividades rutinarias de las personas, no se superen los límites de exposición definidos en la tabla 14,1.

- h** Cálculo de transformadores, incluyendo los efectos de los armónicos y factores de potencia en la carga.
- i** Cálculo del sistema de puesta a tierra.
- j** Cálculo económico de conductores, teniendo en cuenta todos los factores de pérdidas, las cargas resultantes y los costos de la energía.
- k** Verificación de los conductores, teniendo en cuenta el tiempo de disparo de interruptores, la corriente de corto circuito de la red y la capacidad de corriente del conductor con la norma IEC 60909, EEE 242, capítulo 9 equivalente.
- l** Cálculo mecánico de estructuras y de elementos de sujeción de equipos.
- m** Cálculo y coordinación de protectores contra sobrecorrientes. En baja tensión se permite la coordinación con características de limitación de corriente de los dispositivos según IEC 60947-2 Anexo A.
- n** Cálculo de catalizadores (tubo, ducto, canaletas y electroductos) y volumen de encerramientos (cajas, tableros, conduletas etc.).
- o** Cálculos de pérdidas de energía, teniendo en cuenta los efectos armónicos y factor de potencia.
- p** Cálculos de regulación.
- q** Clasificación de áreas.
- r** Elaboración de diagramas unifilares.
- s** Elaboración de planos y esquemas eléctricos para construcción.
- t** Especificaciones de construcción complementarlas a los planos, incluyendo las de tipo técnico de equipos y materiales y sus condiciones particulares.
- u** Establecer distancias de seguridad requeridas.
- v** Justificación técnica de desviación de la NTC 2050 cuando sea permitido, siempre y cuando no comprometa la seguridad de las personas o de la instalación.
- w** Los demás estudios de tipo de instalación requerida para su correcta y segura operación, tales como condiciones sísmicas, acústicas, mecánicas o térmicas.

EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ SA E.S.P.

GUÍA DE CALCULO DE CAPACIDADES INSTALABLES PARA APLICACIÓN DE DISEÑO Y CERTIFICACIÓN SEGÚN RETIE 2014

Tipo de Instalación	Calibre Cable en cobre	Corriente Permisible (60°C)	Tensión	Capacidad Instalable KVA	Certificación plena RETIE		DISEÑOS	
					Residencial /Comercial	Industrial	Tipo	Competencias profesionales
Trifásica	8	40	208	14,41	SI	NO	Simplificado	Ingeniero o Técnologo
Bifásica	8	40	240	9,60	NO	NO	Simplificado	Ingeniero o Técnologo
Monofásica	8	40	120	4,80	NO	NO	Esquema	Ingeniero - Técnologo -Técnico
Trifásica	6	55	208	19,81	SI	NO	Detallado	Ingeniero
Bifásica	6	55	240	13,20	SI	NO	Simplificado	Ingeniero o Técnologo
Monofásica	6	55	120	6,60	NO	NO	Esquema	Ingeniero - Técnologo -Técnico
Trifásica	4	70	208	25,22	SI	SI	Detallado	Ingeniero
Bifásica	4	70	240	16,80	SI	NO	Detallado	Ingeniero
Monofásica	4	70	120	8,40	NO	NO	Simplificado	Ingeniero o Técnologo

* **Diseño detallado:** Capacidad instalable superior a 15 kva / **Diseño Simplificado:** Capacidad instalable entre 7 y 15 kVA / **Esquema:** Capacidad instalable menor a 7 kVA.

NOTAS

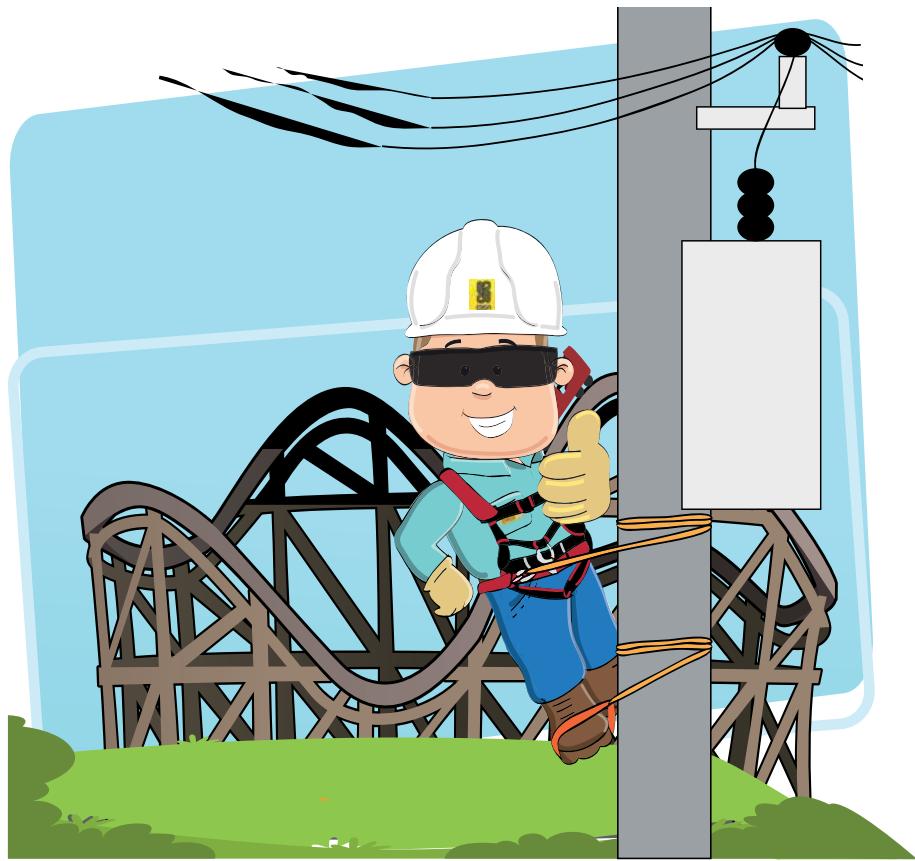
1. El diseño simplificado (entre 7 y 15 Kva) también podrá ser realizado por un técnico electricista que tenga certificado de competencia en diseño eléctrico, otorgado en los términos de la Ley 1264 de 2008.

2. Todos los proyectos en nivel de tensión superior a 240 Voltios requieren diseño DETALLADO y Certificación Plena RETIE, así como las instalaciones en minas,



hospitales, clínicas, estaciones de servicio y viviendas con más de 4 cuentas y demás instalaciones especiales.

3. Todas las instalaciones que se hagan con conductores de aluminio requieren certificado de inspección RETIE.
4. Todas las instalaciones residenciales multifamiliares o comerciales que hagan parte de un mismo proyecto de construcción, donde se involucren 5 o más cuentas de energía, correspondientes al mismo permiso o licencia de construcción, requieren certificación plena RETIE, así su capacidad instalable individual sea inferior a los 10 kVA.
5. Para diseño DETALLADO, el diseñador deberá hacer mención expresa de aquellos ítems que a su juicio no apliquen justificando la razón.
6. Todas las instalaciones de uso final construidas con conductores en aluminio, sin importar su potencia instalable, requieren Certificación Plena RETIE.



11. DERECHOS Y DEBERES

LOS DEBERES DE LA EBSA

1. SUMINISTRARTE UN SERVICIO CON CALIDAD



La EBSA debe suministrar energía eléctrica en forma continua, bajo los parámetros de eficiencia, confiabilidad, continuidad y calidad. Salvo cuando se suspenda por situaciones de fuerza mayor o caso fortuito.

2. HACER MANTENIMIENTO PERIÓDICO DE REDES Y EQUIPOS

La EBSA debe hacer el mantenimiento y reparación de las redes de uso general y equipos de su propiedad para seguridad y tranquilidad suya.

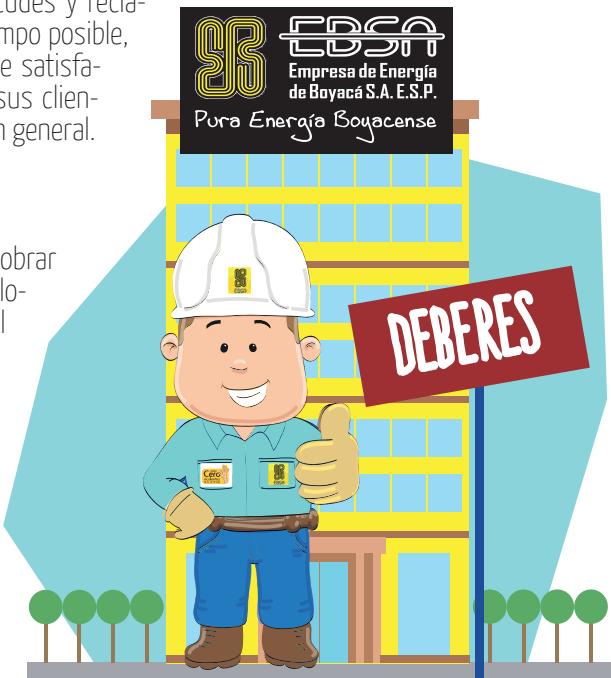
3. ATENDER TUS SOLICITUDES

La EBSA, a través de sus funcionarios, debe escuchar y orientar al cliente, en cuanto a sus necesidades, solicitudes y reclamaciones en el menor tiempo posible, generando soluciones que satisfagan las expectativas de sus clientes y grupos de interés en general.

4. FACTURAR

La EBSA tiene el deber de cobrar mediante la factura los valores correspondientes al consumo de energía eléctrica y otros servicios prestados.

La EBSA debe facturar en forma oportuna. No habrá lugar a cobrar después de cinco



meses de no haberse facturado el servicio de energía, cuando sea un error de la Empresa.

5. IDENTIFICAR A LOS TRABAJADORES Y CONTRATISTAS

La EBSA debe garantizar la adecuada identificación de los trabajadores y contratistas que tienen contacto directo contigo.

6. COMUNICAR

La EBSA garantizará que se publiquen con anterioridad los mantenimientos de las redes eléctricas programados, así como las novedades en el servicio y campañas que desarrolle.

7. DISPONER DE OFICINAS DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR)

La EBSA debe tener a disposición de sus clientes oficinas de PQR. En éstas se reciben, atienden y tramitan las solicitudes o reclamaciones verbales, escritas o electrónicas a título personal o a través de apoderado legalmente constituido, relacionados con los servicios que presta la Empresa. La respuesta a la solicitud se dará dentro de los siguientes 15 días hábiles.

8. MEDIR EL CONSUMO

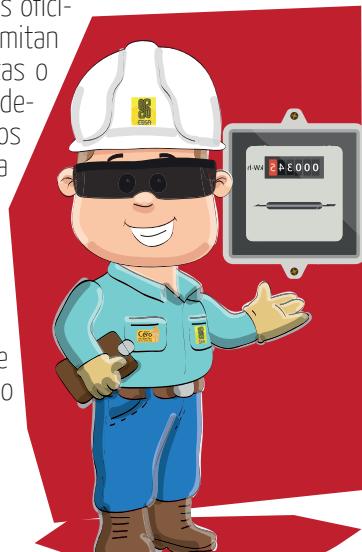
La ley le exige a la EBSA que todo suministro de energía debe ser registrado a través de un equipo de medida y con base en este se realice el cobro.

9. LA RECONEXIÓN DEL SERVICIO

La EBSA reconnectará el servicio en el término de un día hábil, que se contará luego de haber solucionado la causa que dio origen a la suspensión del servicio y la cual sólo podrá ser ejecutada por el personal autorizado de la Empresa.

10. CONTRATO CON CONDICIONES UNIFORMES (CCU)

La EBSA deberá entregarte una copia del CCU para la prestación del servicio público domiciliario de energía, en el evento que se realice la conexión o cuando el usuario lo solicite. Adicionalmente debe estar disponible para consultar en la página web de la Empresa.



LOS DERECHOS DE LA EBSA

La EBSA busca hacer valer sus derechos garantizando la sana relación comercial contigo y el ejercicio de su responsabilidad social.

1. INVESTIGAR CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN EL CONSUMO

La EBSA tiene derecho a investigar las razones por las cuales has tenido cambios de aumento o disminución de consumo de energía que se ve reflejado en la factura, en comparación con el consumo de los últimos seis meses.

2. MEDIR EL CONSUMO

Como cliente de la EBSA debes tener un medidor o contador individual o colectivo, para poder medir el suministro de la energía eléctrica.

3. TARIFAS DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Para cobrarte el consumo, la EBSA se basa en las tarifas del período vigente, las cuales son vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos.

4. SOLICITAR E INSTALAR MEDIDORES

La EBSA autoriza la instalación de medidores teniendo en cuenta que se cumplan las directrices del Contrato con Condiciones Uniformes (CCU) y el Código de Medida, para la instalación de este.



5. VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES

La EBSA tiene derecho a verificar el buen funcionamiento de los medidores cuando lo estime conveniente; como también tiene derecho a tomar la lectura y revisar el contador, para lo cual el cliente debe facilitar el acceso a los funcionarios de la Empresa a la caja o armario del medidor.

6. SUSPENDER EL SERVICIO

La EBSA tiene derecho a suspender el servicio cuando hay incumplimiento del contrato por parte de los clientes, en los siguientes casos:

- Por no pagar la factura.

- Porque la instalación eléctrica no cumple RETIE y presenta riesgo para la salud o vida de las personas.
- Por impedir la lectura del medidor por dos períodos consecutivos de facturación.
- Por ruptura de sellos de seguridad de los medidores.
- Por tener alterados los elementos de medición.
- Por pasar energía eléctrica a otra casa.
- Por impedir el acceso a la revisión del medidor.
- Por acuerdo y otros contenidos en el CCU cláusulas 49 y 50.

7. CORTE DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO CON CONDICIONES UNIFORMES

La EBSA tiene derecho a suspender el servicio cuando hay incumplimiento del contrato por parte de los clientes, en los siguientes casos:

- Por incumplir el pago oportuno de tres (3) facturas en un lapso de un año o reincida en una causal de suspensión en un período de dos años.
- Hacer reconexiones no autorizadas del servicio.
- Reincidir en adulteración de conexiones, equipos de medición o adulteración de sellos.
- Las demás contenidas en la cláusula 51 del CCU.



8. CESIÓN DE CONTRATO

Como cliente, puedes aceptar por anticipado la transferencia que la EBSA haga del contrato con condiciones uniformes a otro comercializador de energía en los siguientes casos:

- Cuando la EBSA lo estime conveniente y necesario para la adecuada prestación del servicio.
- Cuando la EBSA por razones contractuales, técnicas o legales, haga dejación de la distribución, comercialización y/o prestación del servicio domiciliario en una zona de su actual cobertura.
- En caso de que la EBSA se retire voluntariamente del mercado mayorista de energía eléctrica.
- En caso de que la EBSA deje de cumplir con los requisitos como agente del mercado mayorista y sea retirado.
- En caso de que la EBSA se liquide.

9. COBRO DE ENERGÍA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL USUARIO

La EBSA puede iniciar el cobro de energía no facturada por el incumplimiento con el CCU en alguna de las siguientes maneras:

- Por utilización del servicio a través de una acometida fraudulenta.
- Por alteración de los equipos de conexión.
- Por evitar que se mida bien la energía consumida.
- Por reconnectar sin autorización.

10. PEDIR CAMBIO DE MEDIDOR O CONTADOR

La EBSA puede solicitarte el cambio del medidor o contador si considera que técnicamente no permite medir bien los consumos, ya sea por la edad del equipo o por irregularidades provocadas.

LOS DEBERES DE LOS CLIENTES

Eres el único responsable por la calidad y el estado de tus instalaciones eléctricas internas. La EBSA no tiene responsabilidad por los eventos o accidentes eléctricos asociados a las instalaciones internas de tu domicilio.

1. INFORMAR SOBRE LOS CAMBIOS DE PROPIEDAD DEL INMUEBLE

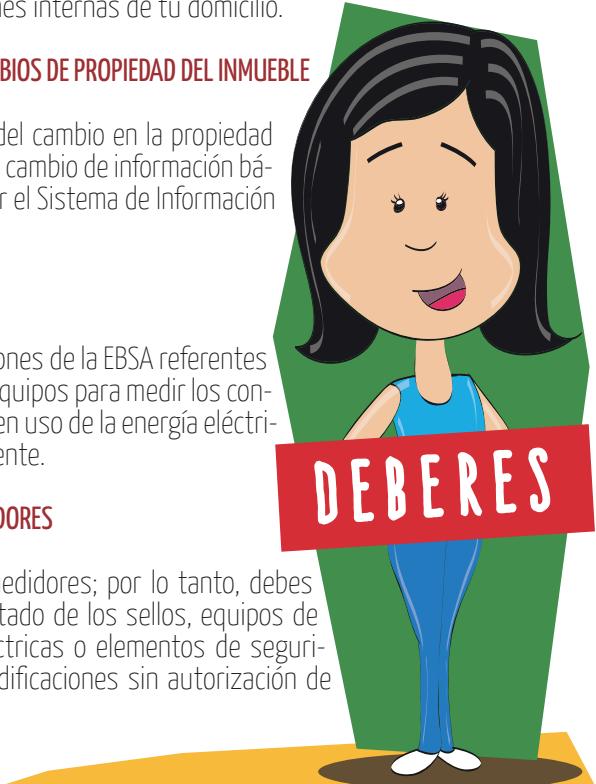
Debes informar a la EBSA del cambio en la propiedad de un inmueble o cualquier cambio de información básica, con el fin de actualizar el Sistema de Información Eléctrica Comercial (SIEC).

2. BUEN USO DEL SERVICIO

Debes seguir las instrucciones de la EBSA referentes a los medidores y demás equipos para medir los consumos, así como hacer buen uso de la energía eléctrica de forma segura y eficiente.

3. RESPONDER POR LOS MEDIDORES

Eres propietario de tus medidores; por lo tanto, debes responder por el buen estado de los sellos, equipos de medida, instalaciones eléctricas o elementos de seguridad, así como por las modificaciones sin autorización de la EBSA.



DEBERES

4. INFORMAR POR IRREGULARIDADES EN LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS

Tienes el deber de informar a la EBSA cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones eléctricas.

5. PAGAR OPORTUNAMENTE

Es deber de todo cliente de la EBSA el pago oportuno de la factura de energía. Pagar a tiempo significa no solamente continuar disfrutando del servicio, sino también permite a la Empresa responder con sus obligaciones.

6. INFORMAR

Debes comunicar a la EBSA si no te llega la factura de consumo después del último período facturado, acercándote a una de nuestras oficinas de servicio al cliente.



7. AVISAR CON ANTERIORIDAD LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Debes dar preaviso a la EBSA en un término no inferior a un período de facturación para la terminación del contrato.

8. PRESENTAR QUEJAS Y PETICIONES ANTE LA EBSA

Debes presentar en forma respetuosa los derechos de petición, reclamaciones, recursos legales y quejas a la EBSA.

9. UBICAR BIEN EL EQUIPO DE MEDIDA

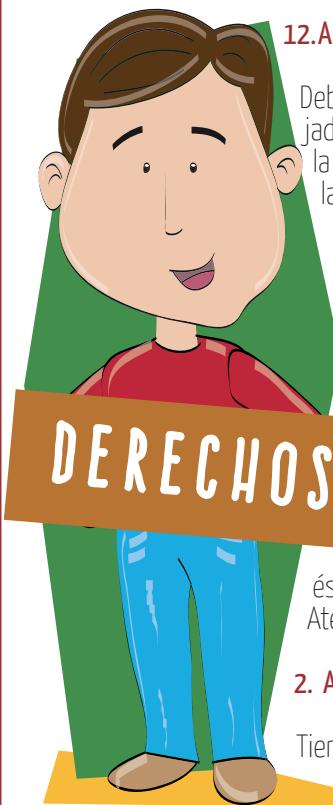
Los equipos de medida deberán estar localizados en zonas de fácil acceso en el exterior del inmueble, para que se pueda medir el consumo. Es responsabilidad del usuario instalar y mantener dichos equipos en buen estado.

10. RESPONDER SOLIDARIAMENTE POR IRREGULARIDADES EN EL SERVICIO

Tu compromiso es el de responder por cualquier anomalía, fraude, defraudación de fluidos, adulteración de los sellos, medidores, así como por las modificaciones que sin autorización de la EBSA se hagan a las condiciones del servicio contratadas.

11. SOLICITAR LA ADECUADA IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL DE LA EBSA

Debes solicitarles a nuestros contratistas que se identifiquen, antes de aceptar el servicio que te van a prestar. En caso de cualquier duda, debes llamar desde un teléfono fijo a la línea 01 8000 999 115 o a los celulares 317 666 7219 - 310 283 1747 - 301 727 0739 - 312 401 3511, para verificar que las personas y el motivo de su visita están autorizados por la EBSA.



12. ABSTENERTE DE ENTREGAR DÁDIVAS

Debes abstenerte de ofrecer dádivas o dinero a los trabajadores de la EBSA o a funcionarios de los contratistas de la Empresa. Los servicios de la EBSA se cobran a través de la factura.

LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES

Los clientes de la EBSA son bienvenidos a conocer y ejercer sus derechos con relación al CCU.

1. A RECIBIR LA FACTURA DONDE SE PRESTA EL SERVICIO

Tienes derecho a recibir tu factura de energía en el sitio donde recibes el servicio; de no recibir ésta, la podrás solicitar en una de nuestras Oficinas de Atención al Cliente.

2. A UN COBRO OPORTUNO

Tienes derecho a que la EBSA te cobre oportunamente el consumo de energía. El tiempo entre la fecha de la lectura del medidor y la fecha de entrega de la factura no puede ser superior a un mes, o al período de facturación que esté vigente en un momento dado.

3. A QUE TE INCLUYAN EN LA FACTURA DE COBRO DEL SERVICIO DIFERENTES CONCEPTOS QUE EXPRESAMENTE AUTORIZES

Tienes derecho a que le incluyan en la factura otros conceptos, como compra de electrodomésticos a crédito y seguros exequiales, entre otros. Igualmente, a que excluyan el cobro de servicios diferentes al de energía si no has dado autorización.

4. A PRESENTAR QUEJAS POR INSATISFACCIÓN CON EL SERVICIO



Para hacer un reclamo no es requisito que hayas cancelado antes la factura; podrás presentar directamente la queja, petición o recurso, en forma verbal o escrita, sin recurrir a intermediarios.

Las condiciones para presentar quejas, peticiones, reclamos y recursos son:

- Hacerlas de manera respetuosa.
- Tramitarse ante la Empresa de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición, describiendo claramente los hechos y las pretensiones y dirección para notificación de la respuesta.

5. A RECLAMAR POR LA VÍA LEGAL

El recurso de reposición y el subsidio de apelación son los mecanismos legales a los que tienes derecho cuando no estés de acuerdo con las decisiones de la EBSA.

El ente que toma la decisión final a través del recurso de apelación es la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

6. A QUE EBSA COBRE OPORTUNAMENTE

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la EBSA no podrá cobrarte bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a los consumos.

7. AL DEBIDO PROCESO

Tienes derecho al debido proceso y a la defensa, a través de un procedimiento legal administrativo, cuando la EBSA abra una investigación para detectar, evaluar o verificar anomalías encontradas en tus instalaciones domiciliarias, que generen incumplimiento del CCU (Contrato con Condiciones Uniformes).

La muestra de que el debido proceso se ha aplicado, se da cuando recibes un pliego de cargos por parte de la EBSA, documento que incluye todos los aspectos a investigar por posible incumplimiento del CCU de tu parte; así mismo, puedes presentar los soportes que expliquen tu punto de vista.

8. A COMPENSACIONES ECONÓMICAS

Cuando el servicio presenta fallas continuas, tienes derecho a que la EBSA te compense económica mente de acuerdo a las reglamentaciones existentes. Las compensaciones solo se aplican cuando las fallas son imputables a la EBSA y no por fuerza mayor o caso fortuito.

**ÚNETE A NUESTRO
COMPROMiSO**

Si percibes una condición de riesgo (Redes Eléctricas muy cercanas de las edificaciones y construcciones, infraestructuras en mal estado, operarios sin los implementos de seguridad necesarios) infórmanos a través de nuestra línea de atención.



12. ALUMBRADO PÚBLICO

Para la EBSA es muy importante que la comunidad conozca la responsabilidad y compromisos frente al servicio del Alumbrado Público, que, aunque está muy relacionado con la prestación del servicio de la energía, es competencia de la autoridad municipal.

¿QUÉ ES EL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO?

Es un servicio público no domiciliario con el que se proporciona exclusivamente la iluminación en los espacios públicos y demás espacios de libre circulación vehicular y/o peatonal, dentro del perímetro urbano y rural de cada municipio. (Decreto 2424/2006).

¿QUÉ COMPRENDE EL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO?

Suministro de energía para el sistema de alumbrado público.

Administración, operación, mantenimiento, modernización (nuevas tecnologías), reposición y la expansión del sistema de alumbrado público.

¿A QUIÉN CORRESPONDE PRESTAR EL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO??

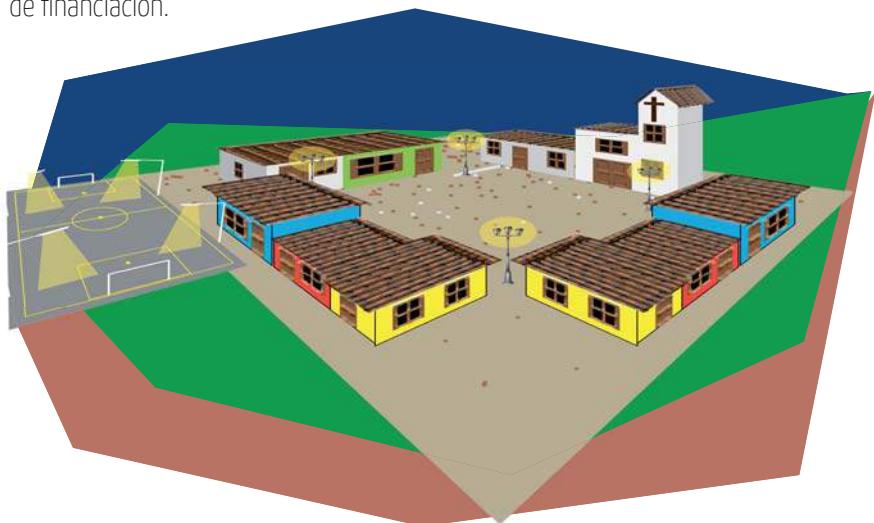
Los municipios son los responsables del servicio de alumbrado público; y pueden prestarlo directa o indirectamente, a través de empresas de servicios públicos domiciliarios, u otros prestadores de este servicio.

¿QUÉ ES EL IMPUESTO DE ALUMBRADO PÚBLICO?

Las Leyes de 97 de 1913 y 84 de 1915 crearon el impuesto de alumbrado público, como un mecanismo de financiación de los costos derivados de la prestación del servicio del alumbrado público.



Con base en lo anterior, los Concejos Municipales reglamentan la tarifa que puede ser porcentual sobre el valor del consumo o fija y lo establece mediante acuerdo municipal; en todo caso las administraciones municipales deben incluir en sus presupuestos los costos de presentación del servicio de alumbrado público y/o los ingresos por impuestos de alumbrado público, en el caso que este sea el mecanismo de financiación.



¿QUÍEN FACTURA Y RECAUDA EL IMPUESTO DE ALUMBRADO PÚBLICO?

El municipio podrá facturar y recaudar el impuesto de alumbrado público directamente, o a través de un tercero como las Empresas de energía.

la EDSA presta el servicio de facturación y recaudo del impuesto de alumbrado público a los municipios de su jurisdicción.

¿LA ILUMINACIÓN EN CONJUNTOS CERRADOS HACE PARTE DEL ALUMBRADO PÚBLICO?

La iluminación de estas zonas está a cargo de la copropiedad horizontal, es decir que áreas comunes en las unidades cerradas o en los edificios o conjuntos residenciales, comerciales o mixtos, sometidos al régimen de propiedad respectivo, no hacen parte del servicio de alumbrado público. También se excluyen del alumbrado público la iluminación de carreteras que no estén a cargo de los municipios o del distrito.

¿A QUIÉN SE DEBEN DIRIGIR LAS PETICIONES, RECLAMOS O QUEJAS POR ALUMBRADO PÚBLICO?

El municipio es el encargado de dar respuestas a los usuarios sobre cualquier tema relacionado con la prestación del servicio de alumbrado público y con la facturación y recaudo de éste. Aunque el municipio tenga convenio con un operador independiente, sigue siendo el responsable ante la comunidad.

13. ALIADOS ESTRATÉGICOS DE EBSA

A TRAVÉS DE LA FACTURA DE EBSA FINANCIÁ PRODUCTOS Y SERVICIOS



CREDIUNO Adquiere tu tarjeta Crediuno-Visa y podrás comprar productos y servicios en almacenes de cadena a nivel nacional, maquinaria agroindustrial, tecnología, electrodomésticos, remodelación para el hogar y muchos productos más, avances en efectivo, créditos de libranza para libre inversión.



Línea de Servicio al Cliente:

- Atención en ventanilla: Centro Integral de Servicio CIS módulo No.5
- Plaza Real Local 110
- Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 950303
- servicioalcliente@credivalores.com.co
- www.credivalores.com.co

RAYCO Disfruta comprando en todos los almacenes Rayco productos como: electrodomésticos, hogar, equipos de seguridad y tecnología con lo último en eficiencia y ahorro energético.



Líneas de Servicio al Cliente:

- A nivel nacional: 018000 917380
- Celular: 3165216343
- Línea 7471701 Ext.1189300 / 1024101 / 1047300
- Línea Nacional: (7) 6420000
- servicioalcliente@disrayco.com
- www.almacenesrayco.com

OBELISCO Pensando en el mañana prevé los servicios en previsión exequial, con cobertura a través de las Funerarias a Nivel Nacional. Garantiza a tí y toda tu familia, el apoyo y la tranquilidad económica frente a todos los trámites y actividades que conllevan la partida de un ser querido.



Línea de Servicio al Cliente:

- ⦿ Atención en ventanilla: Centro Integral de Servicio CIS módulo No.6
- ⦿ Centro Comercial Villa Real Carrera 9 No. 18-50 Local 115
- ⦿ Línea atención: 7446412
- ⦿ Celulares: 312 523 7317 y 317 647 2619 (atención 24 horas)
- ⦿ servicioalcliente@credivalores.com
- ⦿ www.credivalores.com.co

COOMULTRASAN Abrió sus puertas para hacer más grande tu hogar. Puedes encontrar productos electrodomésticos, muebles, motos, bicicletas y muchos productos más con facilidades de financiación hasta de 36 meses y pago fácil mediante la factura de energía.

Líneas de Servicio al Cliente

- ⦿ A nivel nacional: 01 8000 514441
- ⦿ PBX: (7) 6434204 Bucaramanga
- ⦿ Tel: 7472012 Tunja
- ⦿ www.coomultrasan.com.co
- ⦿ Correo electrónico: servicioalcliente@coomultrasan.com.co
- ⦿ Celulares: 301 368 19 28 / 310 258 40 22



LIBERTY SEGUROS Ofrece y comercializa pólizas de seguros de VIDA, HOGAR Y AUTO (Todo Riesgo – SOAT-Obligatorio), fácil de pagar con tu factura del servicio de energía.

Líneas de Servicio al Cliente:

- ⦿ A nivel nacional: 01 8000 113 390
- ⦿ Bogotá: 3077050 - 3103300
- ⦿ atencion.cliente@libertycolombia.com
- ⦿ www.libertycolombia.com.co

Líneas de Asistencias:

- ⦿ Bogotá: 4325091
- ⦿ Desde el celular: #224
- ⦿ A nivel nacional: 01 8000 113 390



14. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Las peticiones, quejas o reclamaciones las puedes formular en forma escrita o verbal en las Oficinas de Atención al Cliente de la Empresa de Energía de Boyacá S.A. ESP. Para presentar Derechos de Petición, quejas o reclamaciones debes suministrar la siguiente información:

- 1.** Municipio, fecha y nombre de la empresa a quien se dirige.
- 2.** Descripción clara de los motivos de la petición, queja o reclamo.
- 3.** Relación de los documentos que anexa, si los hubiese.
- 4.** Nombre, firma e identificación de quien presenta la petición, queja o reclamo y número de cuenta de la factura.
- 5.** Indicar claramente la dirección para notificación de la respuesta y en lo posible número telefónico y correo electrónico, si requiere que sea notificado por este medio.
- 6.** Firma del peticionario.

¿QUÉ TRÁMITE LE DEBE DAR EBSA A LA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO?

La EBSA, cuenta con 15 días hábiles, contados a partir del día de la radicación para responder su petición, queja o reclamo, 5 días hábiles para iniciar el trámite de notificación de



la respuesta. El plazo puede ampliarse si se requiere de la práctica de pruebas, caso en el cual se le informará al usuario al respecto.

¿QUÉ SON LOS RECURSOS?

Los recursos son un medio de defensa con que cuenta el usuario para que la Empresa revise las decisiones, con el fin de que aclare, modifique o revoque la decisión. Si la respuesta de la Empresa no es satisfactoria, el usuario puede interponer los recursos de reposición y en subsidio de apelación, dentro de los cinco días siguientes a la notificación.



¿CONTRA QUÁLES DECISIONES DE LA EMPRESA PUEDES PRESENTAR RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN?

Puedes interponer los recursos de reposición y en subsidio de apelación, en los siguientes eventos:

- 1** Si la EBSA se niega a celebrar el Contrato con Condiciones Uniformes.
- 2** Suspensión del servicio de energía eléctrica.
- 3** Corte del servicio de energía eléctrica.
- 4** Terminación del contrato de prestación del servicio.
- 5** Reclamación por facturación.

15. PREGUNTAS FRECUENTES

¿POR QUÉ EL SERVICIO DE ENERGÍA FALLA?

El servicio de energía puede presentar fallas por factores climáticos como lluvias, descargas atmosféricas y vientos; intervención por parte de personal no autorizado; presencia de objetos en la red como cometas y elementos de construcción; accidentes de tránsito cuando los vehículos colisionan contra la infraestructura eléctrica y por el mal estado de las instalaciones eléctricas de los clientes.

¿CUÁLES SON LOS MEDIOS DE PAGO HABILITADOS POR LA EBSA?

BANCOLOMBIA, DAVIVIENDA, Banco Agrario, Puntos JER, Puntos Baloto, Servieléctricos, Coopteboy y Cooservicios.

Adicionalmente, puedes realizar tu pago a través de la página web www.ebsa.com.co en el botón Consulta, e imprime tu factura por la aplicación PSE.

¿POR QUÉ VARÍA EL COSTO DEL KILOVATIO TODOS LOS MESÉS?

El costo del kilovatio, en su mayoría de componentes de la tarifa, está indexada con el IPC y se calculan mensualmente conforme a las disposiciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG); adicionalmente son vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

¿CÓMO IDENTIFICAR AL PERSONAL AUTORIZADO POR LA EBSA PARA CUALQUIER REVISIÓN?

Nuestros funcionarios y contratistas están plenamente identificados con el carné de la EBSA, y portan el uniforme contramarcado con nuestro logotipo.

Puedes verificar la información del personal EBSA, comunicándote directamente con nuestra línea de atención al cliente.

¿PUEDO ENTREGAR MIS PAGOS DIRECTAMENTE A LOS FUNCIONARIOS O A CONTRATISTAS?

Ningún funcionario o contratista está autorizado para recibir valores por los servicios prestados, todo servicio es cobrado a través de la factura de energía.

¿PUEDO SOLICITAR FINANCIACIÓN DE MI DEUDA?

La financiación es un mecanismo de facilidad que otorga la Empresa a los clientes que se encuentran en mora con su servicio de energía eléctrica. Si tienes una deuda te recomendamos acercarte a cualquier oficina de servicio al cliente donde tu caso

será estudiado y se procederá a realizar un “acuerdo de pago” y firmar un “pagaré en blanco”, según el caso. Existe otra modalidad, llamada pago parcial: es decir que puedes hacer un abono, siempre y cuando no tengas financiación por otro concepto. El abono permitido es mínimo del 70% y el saldo restante lo puedes pagar en la factura del próximo mes como saldo anterior.

¿QUÉ PUEDO HACER EN CASO DE PÉRDIDA DE LA FACTURA?

Debes acercarte a las instalaciones de cualquier sede de la EBSA y solicitar un duplicado de ésta con el número de la cuenta, o descargarla por nuestra página web www.ebsa.com.co.

SI NO PAGUE A TIEMPO LA FACTURA Y NO ME HAN CORTADO EL SERVICIO, LUEGO DE CANCELARLA ¿QUÉ DEBO HACER?

Si ya te encuentras al día con la factura de energía y te excediste en la fecha de pago, pero no te hemos suspendido el servicio, debes mantener una copia de la factura cancelada en el medidor y presentarla al funcionario cuando haga la visita para realizar el corte.

¿CUANDO RECIBO LA FACTURA, A LOS CUANTOS DÍAS PUEDO HACER RECLAMACIONES O SOLUCIONAR DUDAS?

Lo puedes hacer de manera inmediata y preferiblemente antes de la fecha de vencimiento. Después de 5 meses no podrás hacer reclamaciones.

¿QUÉ HACER SI ME SUSPENDEN EL SERVICIO POR FALTA DE PAGO?

Una vez suspendido el servicio de energía debes cancelar la factura y comunicarte vía WhatsApp a los números que aparecen en la boleta de suspensión, enviando una foto de la factura cancelada, acompañada por una anotación de autorización de reconexión firmada por el usuario. También puedes cancelar tu factura de energía y presentarla en la oficina encargada de reconexiones, junto con el volante de suspensión entregado por la EBSA.

A partir de la solicitud de reconexión EBSA cuenta con 24 horas para restablecer el servicio.





COMUNÍCATE CON LA EBSA



Las 24 horas
o ingresa también a través del chat
en nuestra página web
www.ebsa.com.co

Recuerda tener siempre a la mano
tu número de cuenta

Para reporte de fallas del servicio de energía y consulta de información
en general, te podrás comunicar gratuitamente marcando

01 8000 999115
o el 115. Recuerda que también nos puedes contactar en los números
de celular 317 666 7219, 310 283 1747, 301 727 0739 y 312 401 3511

Síguenos en nuestras redes sociales



@EBSApuraenergiaboyacense



@EBSApuraenergia



@ebsa_puraenergiaboyacense