

# Cartilla **DEBERES y DERECHOS**



**chec**<sup>®</sup> | Grupo·epm<sup>®</sup>



CHEC ha elaborado esta cartilla para brindar de una forma práctica a sus suscriptores y/o usuarios, información sobre temas básicos en torno a la prestación del servicio público de energía eléctrica, así como suministrar información de aquellos procedimientos y requisitos generales que se tienen establecidos para presentar ante nuestra empresa cualquier requerimiento (petición, queja, reclamo y recurso), facilitando de esta manera la comprensión de los trámites y buscando que estos sean más ágiles.

Además de lo anterior, se relacionan los derechos y deberes de los suscriptores y/o usuarios, lo cual permitirá un mejor relacionamiento con nuestra Empresa.



## ¿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.

## ¿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



## ¿QUÉ ES UNA PETICIÓN?

Es una actuación por medio de la cual el suscriptor o usuario del servicio de energía eléctrica, de manera respetuosa, solicita a la Empresa cualquier información (técnica o comercial).

## ¿QUÉ ES UNA QUEJA?

Es la manifestación de inconformidad que hace el suscriptor o usuario 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 presentada por el suscriptor o usuario, con el objeto de que la Empresa revise, mediante una actuación preliminar, la facturación del servicio de energía eléctrica y tome una decisión definitiva del asunto, de conformidad con los procedimientos previstos en el contrato para la prestación del Servicio Público Domiciliario.

## REQUISITOS DE UNA SOLICITUD:

Toda solicitud deberá contener al menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El petionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica y solicitar que las actuaciones se adelanten por tales medios.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del petionario cuando fuere el caso.



**FORMAS DE PRESENTAR UNA SOLICITUD:** Las solicitudes, sean Peticiones, Quejas o Reclamos, podrán formularse de manera PRESENCIAL en cualquiera de nuestros puntos de Atención al Cliente, ya sea de manera VERBAL o ESCRITA. Estas últimas también pueden enviarse vía fax al **8899049**.

Así mismo, dichas solicitudes pueden formularse utilizando los mecanismos tecnológicos o electrónicos como nuestra página Web [www.chec.com.co](http://www.chec.com.co), a través del link 'escribenos/PQR' o mediante un correo electrónico a la dirección [Atención al cliente@chec.com.co](mailto:Atención al cliente@chec.com.co); o con el uso de redes sociales como **FACEBOOK, TWITER o YOUTUBE**.

De igual forma, las solicitudes pueden formularse de manera telefónica por nuestras líneas gratuitas: 115 para daños, la cual puede marcarse desde un teléfono fijo o celular Claro y la 018000-912432 que además de atender daños, se utiliza de igual forma para Servicio al Cliente, Plan de Financiación Social (proveedores – usuarios) y línea ética.

Los horarios del **CALL CENTER** son los siguientes:

La opción de daños se maneja en la 115 y en la línea 018000-912432 las 24 horas del día.

La opción 'Servicio al Cliente', se maneja también las 24 horas pero solo desde la línea 018000-912432

La opción 'Plan de Financiación Social Usuarios', se atiende por la línea 018000-912432 todos los días de 7 a .m. a 9 p.m. y en 'Plan de Financiación Social Proveedores' se atiende por la misma línea de lunes a sábado de 9 a.m. a 9 p.m. y los domingos de 9 a.m. a 2 p.m.

La opción 'Línea Ética' se atiende todos los días de 7 a.m. a 9 p.m. por la 018000-912432.

## ¿QUÉ ES UN RECURSO?

Es el derecho que tienen los suscriptores y/o usuarios a manifestar sus inconformidades frente a la decisión tomada por la Empresa. Los requisitos para la interposición de éstos son los siguientes:

1. Formularse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la respuesta a su solicitud inicial, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido. La Empresa le ofrece un formato para que diligencie el recurso o si lo prefiere, el recurrente puede redactarlo y presentarlo en nuestras oficinas.
2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.



Sólo los abogados en ejercicio podrán ser apoderados. Si el recurrente obra como agente oficioso, deberá acreditar la calidad de abogado en ejercicio, y prestar la caución que se le señale para garantizar que la persona por quien obra ratificará su actuación dentro del término de dos (2) meses. Si no hay ratificación se hará efectiva la caución y se archivará el expediente.

Para que el recurso sea estudiado, usted no está obligado a pagar el valor total de su factura, pero sí deberá cancelar previamente a la admisión de los recursos, las sumas que no son objeto de reclamación o al menos el promedio de los últimos cinco (5) meses.

**PARA NO OLVIDAR:** Si no se cumple con estos requisitos, el recurso podrá ser RECHAZADO O INADMITIDO. Solo cuando se formuló recurso de reposición y en subsidio apelación, contra la decisión que rechace dicho recurso de apelación, el suscriptor 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.

### ¿QUÉ ES EL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS?

Es el acuerdo por el cual CHEC se compromete a prestar el servicio público domiciliario de energía eléctrica, a cambio de un precio en dinero, denominado tarifa.

### ¿QUÉ DERECHOS Y DEBERES SE ADQUIEREN AL SER PARTE DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA?

**RECUERDE:** Los deberes y obligaciones de LA EMPRESA que a continuación se exponen se constituyen en los derechos de los suscriptores y/o usuarios, y viceversa.

**DEBERES DE LA EMPRESA** (que son derechos que pueden ejercer los suscriptores y/o usuarios):

1

Suministrar energía eléctrica al inmueble en forma continua y bajo los parámetros de eficiencia y calidad establecidos por las autoridades competentes, salvo cuando sea necesario realizar

reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, remodelación de infraestructuras y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios; CHEC también podrá suspender el servicio para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno siempre que se haya empleado toda la diligencia posible dentro de las circunstancias para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos. El servicio se suspenderá en evento de fuerza mayor, caso fortuito o por las causales de suspensión que se relacionan más adelante.

2

Leer los medidores y calcular los consumos reales o estimados con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, en forma periódica.

3

Facturar el servicio de energía de acuerdo con los parámetros y en los tiempos señalados por la ley o por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) o quien haga sus veces.

4

Investigar las desviaciones significativas del consumo.

5

Entregar las facturas en los inmuebles urbanos y disponer de éstas en las oficinas para que sean reclamadas por los suscriptores y/o usuarios de los inmuebles rurales.

6

Tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos y recursos dentro de los quince días hábiles contados al momento de su recepción.

7

Declarar el silencio administrativo positivo conforme a la ley.

8

Restablecer el servicio dentro del término legalmente establecido, una vez cesada la causal que originó su suspensión.

9

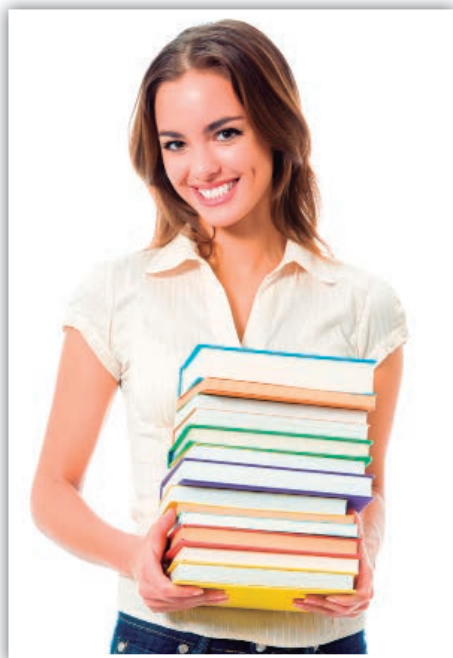
Compensar o indemnizar cuando exista falla en la prestación del servicio.



- 10** Dar libertad al suscriptor y/o usuario de escoger el Comercializador que le prestará el servicio de energía eléctrica, al igual que al proveedor de los bienes y servicios que tengan o no relación directa con el objeto del contrato, siempre y cuando los bienes y servicios cumplan con las condiciones técnicas y de calidad establecidas por CHEC.
- 11** Dar al suscriptor y/o usuario información completa, precisa y oportuna sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación del servicio público, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- 12** Informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde presta sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrece y el deber de disponer siempre de copias del contrato para aquellos que lo soliciten.
- 13** Contar con oficinas para la atención al público, las cuales estarán encargadas de recibir, tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos y recursos.
- 14** Contar en cada una de las oficinas donde se realiza la atención presencial, con formularios para que los suscriptores y/o usuarios puedan presentar los recursos que les otorga la ley.
- 15** Abstenerse de incurrir en abuso de posición dominante.
- 16** Suspender el servicio por falta de pago sin exceder en todo caso de dos periodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres periodos cuando sea mensual, o por incurrir en alguna de las causales establecidas en el Contrato de Condiciones Uniformes.

## DEBERES DEL SUSCRIPTOR y/o USUARIO:

1. Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los trabajadores, operarios y/o contratistas de CHEC por actividades relacionadas con la prestación del servicio.



2. Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio.

3. Adquirir, entregar, mantener y reparar cuando CHEC lo exija, los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.

4. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que CHEC indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y que afecten las redes de CHEC. Si

el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se negare a desconectarlo o reincidiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación, CHEC podrá suspender el servicio. Si transcurridos treinta (30) días el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no ha efectuado la corrección pertinente, CHEC lo desconectará del servicio, informando a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con dos (2) días hábiles de anticipación al corte, de acuerdo con la Resolución CREG 070 de 1997 o aquellas que la modifiquen, sustituyan o aclaren.

5. Cumplir con el pago oportuno del consumo de energía eléctrica, estudio de conexión (revisión de planos), instalación del medidor, acometida, caja hermética, revisión de instalaciones y/o transformadores, calibración de medidores, suspensión, reconexión, reinstalación del servicio, habilitación de vivienda y copias de facturas, valores que serán adoptados mediante Circular de CHEC y la cual forma parte integrante de este contrato; valor de los materiales, cuentas pendientes, consumo de energía, intereses moratorios y/o cargo fijo cuando a ello hubiere lugar, venta y/o arrendamiento de equipos, y depósitos legalmente establecidos o cuotas por haber suscrito créditos correspondientes para dicho pago; así como el valor del medidor cuando éste haya sido suministrado por CHEC y en general, cualquier otro servicio que el suscriptor o usuario pueda contratar con CHEC. Si el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no recibe la factura en el inmueble o en la dirección acordada con CHEC, deberá acercarse a las instalaciones de ésta para que le sea expedido un duplicado, para que conozca y cancele oportunamente. El no recibo de la factura de cobro no lo exonera del pago.

6. No retirar, romper o alterar los mecanismos de seguridad instalados en los equipos de medida. Cuando CHEC, previa visita realizada al predio, observe ausencia de sellos, ruptura o indicio de alteración en uno o más de los elementos de seguridad instalados en los equipos de medida, o que los sellos no corresponden a los instalados, los cambiará y cobrará el costo de éstos, sin perjuicio de la responsabilidad legal derivada para el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.



7. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá efectuar el pago de los servicios de conexión, cargo que se cobrará por una sola vez al momento de matricular el servicio. Las modificaciones a las conexiones existentes se tratarán como una conexión nueva, por tanto, deben notificarse previamente a CHEC. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado sino fueren inmuebles por adhesión, circunstancia que no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes de este contrato y que se refieran a esos bienes.
8. 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.
9. Dar preaviso a CHEC en un término no inferior a un mes para la terminación del contrato.
10. Dar uso seguro y eficiente al servicio de energía eléctrica.
11. Efectuar el mantenimiento de sus redes e instalaciones eléctricas, equipos y aparatos eléctricos y usarlos adecuadamente.
12. Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por CHEC para efectuar revisiones a las redes e instalaciones, suspensiones, corte del servicio, lectura de medidores, retiro de medidores y en general, cualquier revisión que sea necesaria efectuar en ejecución del contrato, so pena de la suspensión del servicio.
13. Garantizar con un título valor el pago de las facturas financiadas a su cargo cuando así lo solicite CHEC.
14. Informar a CHEC cualquier irregularidad cometida por los operarios y/o contratistas de CHEC.
15. Informar a CHEC sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las redes e instalaciones eléctricas, en el medidor o equipo de medida, en la clase de servicio, en la variación de la carga, en el cambio de propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio.

16. Pagar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad, además del valor de la revisión técnica que se hubiese generado producto de una revisión solicitada por el usuario, en aquellos casos que estime CHEC y, en general, cualquier otro servicio que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO pueda contratar con CHEC.
17. Pagar oportunamente los cargos correspondientes a energía dejada de facturar.
18. Cuando formulen los recursos de ley, acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación y/o recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) meses según se trate.
19. Permitir a CHEC la instalación, el retiro, cambio, revisión y/o reparación de la acometida cuando, previa visita de CHEC y requerimiento escrito que se le formule, se establezca que ésta no cumple con las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. En tal situación, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO pagará el valor de los materiales y trabajos derivados de tales obras.
20. Permitir la revisión de los medidores y su lectura periódica, facilitando el acceso a los operarios de CHEC al lugar en donde éste se encuentre. En el caso en que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO use rejas, candados, cadenas, animales y personas, entre otros, que impidan el acceso al personal autorizado de CHEC al medidor o al registro de corte o totalizador, CHEC hará constar ese hecho en el acta de visita y podrá, según el caso, solicitarle a la autoridad competente el amparo policivo y suspender el servicio, sin perjuicio de que el consumo le sea estimado.

21. En caso de presentar solicitudes y observaciones a la Empresa, deberá hacerlo de forma respetuosa. CHEC se reserva el derecho de tramitar peticiones irrespetuosas.
22. Previo requerimiento escrito de CHEC, reemplazar, dentro del término señalado, el medidor o equipo de medida, cuando se establezca que éste no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, o permitir su retiro cuando se considere necesario para verificación o para realizar la suspensión o el corte del servicio. Si el cambio del medidor obedece a su manipulación o adulteración, CHEC otorgará un plazo de treinta (30) días calendario para reparar o reemplazar los medidores, pasado el cual, si el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no manifiesta nada o no realiza ninguna acción, CHEC lo instalará por su cuenta y se cargará los valores correspondientes al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.
23. Permitir la instalación de un equipo de medida provisional, de un equipo de medida de respaldo o de un equipo de macromedida en un transformador de distribución, cuando la EMPRESA lo requiera para sus programas de control (Numeral 4 y 7 del artículo 7 resolución 108 de 1997)
24. Responder solidariamente por cualquier anomalía, irregularidad, adulteración de los sellos, medidores o equipos de medida, elementos de seguridad tales como: cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, etc., así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de CHEC se hagan a las condiciones del servicio contratadas.
25. Cuidar y velar para que no sean alterados o manipulados la red interna, acometida, medidores y equipos asociados.
26. Solicitar por cualquier medio a CHEC autorización para el cambio en la modalidad del uso del servicio.
27. Suministrar la información requerida para identificar plenamente el inmueble objeto de la prestación del servicio.

28. Ubicar, como lo establezca CHEC, el medidor en el exterior del inmueble si es SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO nuevo. Si es SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO antiguo deberá instalarlo, como lo establezca CHEC, en el exterior del inmueble como condición previa a la reconexión del servicio, siempre y cuando la causal de suspensión del servicio fuere la imposibilidad de CHEC de acceder al equipo de medida por culpa atribuible al SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO.
29. Utilizar el servicio únicamente en el inmueble para el cual solicitó el servicio, respetando la carga y clase de servicio contratado con CHEC, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud de conexión o reflejados en la factura. En consecuencia, el servicio de energía eléctrica que se suministra al inmueble, será para uso exclusivo para el cual fue contratado, no pudiendo ser facilitado a terceros.
30. Velar para que el sitio en donde están instalados los medidores y demás equipos se mantenga seguro, con posibilidades de iluminación e higiénico, es decir, permanezca limpio de escombros, desechos.
31. Permitir la instalación provisional de equipos de verificación.



## ¿QUÉ ES EL SUBSIDIO?

Es la diferencia entre el costo real de un producto o servicio y lo que realmente se paga por éste.

## ¿CÓMO SE SUBSIDIA UNA TARIFA DE ELECTRICIDAD?

El costo de prestar el servicio, no se traslada en su totalidad al usuario, sino que se subsidia el consumo de subsistencia de los estratos 1, 2 y 3.

De acuerdo con la Resolución 0355 de 2004, de la Unidad de Planeación Minero Energética, el consumo de subsistencia para usuarios ubicados en alturas inferiores a 1.000 metros, se subsidia los primeros 173 KWH/ mes mientras que para usuarios ubicados en alturas superiores a 1.000 metros, se subsidia los primeros 130 KWH/mes.

## TRÁMITES DE SOLICITUDES

Existen ciertas solicitudes cuyo trámite es inmediato, para lo cual basta acercarse a cualquiera de nuestras oficinas de Atención al Cliente en cualquiera de los puntos de atención. Sin embargo, tenemos otro tipo de solicitudes que a diferencia de las anteriores o de aquellas que después de agotado el trámite preliminar, existe la necesidad de ser ingresadas en nuestro sistema de información. Todas estas solicitudes, sus requisitos y trámites son los siguientes:

**COPIA DE FACTURA:** Cualquier suscriptor y/o usuario que hubiese extraviado su factura o que afirme no haberla recibido, podrá acercarse a cualquiera de nuestros puntos de Atención al Cliente y solicitar una copia, para lo cual deberá informar el número de la cuenta CHEC o medidor.

**CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDICIÓN:** EL suscriptor y/o usuario, podrá solicitar por cualquiera de los canales de atención ya mencionados, que la Empresa le cambie su medidor anterior y le instale uno nuevo. Para el efecto, el usuario puede optar por adquirir un medidor de su elección en el comercio y de manera particular siempre que sea acorde a la red, o puede solicitar a la Empresa que le instale y/o facture.



**PAGO SIN ABONO A CUENTA:** Si canceló su factura de energía y el pago no aparece registrado en la misma, puede acercarse a cualquiera de los puntos de atención, con la factura que contenga el sello de cancelado.

**PAGO A CÓDIGO DE OTRO USUARIO:** Si realizó el pago de una factura que no era la suya y desea que ese valor le sea trasladado a la cuenta que en verdad le pertenece, deberá acercarse a uno de los puntos de atención de CHEC con la factura original con sello de cancelado.

**SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO:** El suscriptor de una cuenta podrá solicitar a la Empresa que le retire en forma temporal el servicio de energía. Si la suspensión afecta a terceros, deberá presentar la comunicación respectiva, firmada por éstos, donde acepten el retiro del servicio. La suspensión temporal, podrá solicitarse por un lapso máximo de seis (6) meses, prorrogables por un término inferior o igual, previa solicitud realizada por el suscriptor con una antelación no inferior a un (1) mes para el vencimiento del primer plazo. Cuando se realice la reinstalación del servicio, CHEC facturará el valor de la actividad.

## TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Las Causales que dan lugar a la terminación del contrato y/o corte definitivo del servicio, son las siguientes

1. Por mutuo acuerdo, siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello. La solicitud deberá presentarla el SUSCRIPTOR con una anticipación por lo menos de un período de facturación a la fecha a partir de la cual espera hacer efectivo el corte. En caso que el corte afecte a terceros, la solicitud deberá ir acompañada de autorización escrita de éstos. Al momento de la solicitud el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá estar a paz y salvo de toda obligación. Para tales efectos CHEC podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos, financiaciones y el suministro de bienes y servicios.

2. Por la demolición del inmueble, cuando CHEC lo considere conveniente y sin perjuicio de su derecho a hacer efectivo el cobro de los valores producto del servicio suministrado en ese inmueble que estuviesen pendientes de pago.
3. Por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO por cambio de comercializador. Con excepción de los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS localizados en áreas de servicio exclusivo, y de los contratos a término fijo, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá dar por terminado el contrato de servicio de energía con CHEC, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con CHEC haya sido por un período mínimo de doce (12) meses, y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato, o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo, según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994. Asimismo, si el comercializador es retirado del Mercado de Energía Mayorista, los usuarios podrán cambiar libremente de prestador del servicio, sin que para ello deba cumplir los requisitos mencionados anteriormente.
4. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO debe dar aviso de terminación por esta causal, con una antelación mínima a un período de facturación.
5. Por haber transcurrido seis (6) meses desde la suspensión del servicio, sin que hubiese cesado la causal que la originó.
6. Por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO cuando CHEC Comercializador incurra en las causales de retiro del Mercado Mayorista, conforme a lo expuesto en la Resolución CREG 156 de 2011 o aquella que la modifique, complementemente, sustituya y/o aclare.
7. Por reincidir el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en los dos últimos años (2), en el incumplimiento de cualquiera de las siguientes causales:
  - a. Dar al servicio público domiciliario un uso distinto al declarado o convenido con CHEC sin la autorización de la misma
  - b. Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.

- c. Cuando se encuentren acometida, elementos de seguridad (sellos, cajas herméticas, tornillos de seguridad, etc), medidores o instrumentos de medición alterados, sin perjuicio de las consecuencias económicas y las acciones penales, policivas y administrativas que estos hechos ameriten.
  - d. Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cancelar el servicio o bienes derivados de la prestación del mismo con una factura adulterada.
  - e. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las redes y/o demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de CHEC o de los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS.
  - f. Impedir a los empleados o contratistas autorizados por CHEC y debidamente identificados, la inspección y revisión de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de los contadores.
  - g. Por reconexión no autorizada del servicio sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión
  - h. Por suspensión del servicio en forma unilateral por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, no solicitado expresamente a CHEC.
8. Se terminará el contrato de servicios públicos cuando se realice castigo de cartera en los eventos expresamente señalados por las reglas de negocio de CHEC.
9. En los inmuebles en donde no existan acometidas, ni instalaciones, ni construcción darán lugar a la terminación del contrato, conforme a los procedimientos señalados en las Reglas de Negocio de CHEC para tales fines.
- 10 Por los demás motivos establecidos en la ley.

## EXONERACIÓN CONTRIBUCIÓN USUARIOS INDUSTRIALES

Son dos los beneficios que consagró la Ley 1430 de 2010: El descuento tributario para el año 2011 sobre el impuesto a la renta, y la no sujeción a partir del año 2012 al impuesto de contribución por solidaridad. Acorde con ello, el Decreto Reglamentario 4955 de 2011 ha dispuesto que los usuarios industriales que tienen derecho a los beneficios (descuento y exención), son aquellos que a diciembre 31 de 2010, tengan su actividad principal registrada en el RUT bajo los códigos mencionados en la Resolución 432 de 2008 o aquellos que la modifiquen o adopten en el 2011 previo aviso a la Empresa y se encuentren dentro de esos mismos códigos. En consecuencia, basta demostrar que la actividad económica registrada en el RUT comprende alguno de los códigos aludidos para gozar de los dos beneficios. Es decir, todo se resuelve por medio del RUT.

Desde ese contexto, para el año 2011, los usuarios industriales así definidos tienen derecho a tomar el 50% del valor de la contribución, como un descuento tributario en su declaración de renta. El valor base para medir el beneficio será el de las facturas de servicios públicos correspondientes a los meses del año 2011, relacionadas con inmuebles en los que se desarrolle la actividad, ya sean inmuebles propios o de terceros.

Por tanto, este descuento tributario no lo aplica CHEC sino que los solicitantes deben tramitarlo directamente ante la DIAN. En las facturas de energía que se expiden mensualmente, se discrimina de manera clara el valor que se paga por el impuesto de contribución por solidaridad, así que serán tales facturas, los documentos idóneos para que los solicitantes puedan demostrar ante ese organismo al finalizar el ejercicio fiscal, los pagos que por concepto del tributo mencionado han realizado.

Ahora bien, sea para el descuento o para la exención, aunque el inmueble sea propio o de terceros (arrendamiento, leasing, comodato), el contribuyente tiene la carga de demostrar su uso a la actividad industrial. El párrafo del artículo 1º del Decreto 4955 de 2011 señala que “El tratamiento tributario previsto en el presente decreto, sólo aplica respecto de la actividad económica principal que realice el usuario. Si ésta se ejecuta en varios

inmuebles, tal tratamiento se aplicará en todos aquellos en los que se realice dicha actividad”.

El beneficio queda así limitado a la actividad industrial solamente; en consecuencia, los inmuebles destinados a actividades de administración y/o comercialización (bodegaje, por ejemplo) no dan derecho a tal beneficio.

Los requisitos para adelantar este trámite son los siguientes:



- RUT

- Certificado de Existencia y Representación Legal emitido por Cámara de Comercio

- Fotocopia Cédula Representante Legal



- En el escrito se debe manifestar bajo la gravedad del juramento, en cuál o cuáles de los inmuebles en donde se les suministra el servicio, es donde se desarrolla la actividad principal de acuerdo al RUT.
- Indicarnos los números de las cuentas de los servicios donde se desarrollan tales actividades.

Finalmente, es importante que los usuarios a quienes se les hubiese exonerado de este impuesto, cumplan con lo previsto en el parágrafo 2 del artículo 4° del Decreto 4955 de 2011 que reza:



“Con el fin de determinar la continuidad del beneficio tributario, los usuarios deberán presentar cada seis meses ante la empresa prestadora del servicio, el RUT actualizado. En caso que el prestador del servicio evidencie que la actividad económica principal registrada en el RUT no corresponde a la efectivamente desarrollada por el usuario, en forma inmediata informará a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, para efectos de que esta entidad adopte las medidas pertinentes y aplique las sanciones a que haya lugar”. /Subrayado y negrillas fuera del texto.

**PAGO DOBLE:** Si un suscriptor y/o usuario afirma que realizó el pago de una factura de un mismo período en dos o más ocasiones por error, podrá optar por dejar ese pago a efectos que se abone su monto a la cuenta respectiva en las próximas facturaciones. Si la persona no desea que ese mayor valor se acredite, sino que prefiere su devolución, deberá adjuntar copia de la cédula de ciudadanía.

**ACTUALIZACIÓN DE ESTRATO O USO DEL SERVICIO:** Si una persona ha solicitado al municipio que le cambie el estrato de su inmueble y éste accede a través de Resolución emitida por la Secretaría de Planeación, podrá acercarse a cualquiera de los puntos de atención para que se inicien los trámites respectivos.

Asimismo, si se efectuó un cambio de uso del servicio, como por ejemplo se pasó de comercial a residencial, deberá adjuntar certificado de estratificación, expedido por la Secretaría de Planeación del municipio respectivo.

**ALTO CONSUMO:** Si un suscriptor o usuario afirma que su consumo está muy alto, deberá acercarse a cualquiera de los puntos de atención o llamar a nuestras líneas de atención, con el fin de que se analicen los consumos respectivos, para ello deberá aportar el número de la cuenta o de su medidor.

**ROMPIMIENTO DE LA SOLIDARIDAD:** El suscriptor o usuario puede solicitar que se reconozca el rompimiento de la solidaridad que le asiste frente a las deudas del servicio que existen en el inmueble. Para el efecto, deberá invocar la causal por la cual estima que no es solidario en el pago de esas

obligaciones aportando copia del contrato de arrendamiento.

**EXONERACIÓN DE CONTRIBUCIÓN:** De acuerdo a lo preceptuado en la Ley 142 de 1994, los hospitales y centros de salud, y los centros educativos y asistenciales sin ánimo de lucro, podrán solicitar a la empresa que se les exonere del cobro del impuesto de contribución por solidaridad. Para el efecto, el solicitante deberá aportar el documento que acredite tal calidad y la empresa ordenará revisión para verificar que en efecto no se realicen allí actividades comerciales. En el mismo sentido, tal exoneración se podrá solicitar para las cuentas que registren el consumo de las áreas comunes o servicios generales de las propiedades horizontales. En este caso, la solicitud debe hacerla el representante legal de la propiedad horizontal aportando el documento que así lo acredite y el soporte de que fue reconocida e inscrita dicha propiedad por parte de la Alcaldía Municipal.

**SERVICIOS NO PRESTADOS:** En caso de que se facture un servicio que no se ha prestado, el suscriptor y/o usuario puede presentar la reclamación respectiva en cualquiera de los puntos de atención, para ello deberá aportar las pruebas que permitan determinar que no existió la utilización del servicio.



### PASOS QUE DEBE SEGUIR PARA LA RECLAMACIÓN DE DAÑOS EN EQUIPOS O ELECTRODOMÉSTICOS POR FALLAS EN EL SUMINISTRO DEL SERVICIO DE ENERGÍA.



1. Presentar una petición por cualquiera de los medios indicados anteriormente en uno de los puntos de atención, solicitando la reparación del daño, en la cual se debe indicar de manera precisa la fecha y hora de ocurrido el evento que le causó el daño a sus equipos, previamente identificados.
2. Esperar la respuesta escrita que le enviará CHEC a la dirección indicada al momento de presentar la petición.

3. Si la respuesta es favorable, deberá llevar los equipos a los talleres indicados por la Empresa en la respuesta a la petición, para que le expidan la cotización del valor de la reparación.
4. Presentar en nuestros puntos de atención en original y copia la cotización y dos fotocopias de la cédula de ciudadanía de la persona que presentó la petición.
5. Una vez realizados los trámites internos requeridos para efectuar el pago, la Empresa le indicará vía telefónica el lugar en donde se debe presentar para firmar los documentos que respaldarán el pago y recibir la suma de dinero indicada en la cotización, como pago de los daños y perjuicios reclamados.
6. Presentarse en el taller donde fueron llevados los electrodomésticos y cancelar el valor de la reparación de sus equipos, y retirarlos cuando ya estén reparados.

### COBRO DE ENERGÍA DEJADA DE FACTURAR

La Empresa puede cobrar a los suscriptores y/o usuarios la energía eléctrica que ya consumieron y que no se les estaba facturando. El motivo por el que tal energía no se estaba facturando puede obedecer por ejemplo:

- Cuando se presenta cualquier acción, omisión o acto de facturación que impide la medición correcta del consumo de energía
- Cuando se frena o se altera el medidor de energía
- Cuando se invierten las conexiones
- Cuando se conectan líneas directas antes del medidor

### ¿CÓMO SE COBRA LA ENERGÍA DEJADA DE FACTURAR?

La energía se cobra en kilovatios/hora/mes y éstos se pasan a la tarifa en pesos del período o períodos que se pretenden cobrar. La forma en que se determina el cálculo de dichos kilovatios se estima por cualquiera de las siguientes opciones:

- Por consumos históricos del usuario
- Por aforo o censo de carga



- Por promedio de Estrato
- Por porcentaje de error en la medida
- Por cobro con base en lecturas posteriores
- Por cálculo en la potencia instantánea
- Por cálculo en la capacidad instalada

### ¿CUÁL ES EL SUSTENTO JURÍDICO QUE PERMITE REALIZAR EL COBRO DE ESA ENERGÍA DEJADA DE FACTURAR?

El artículo 150 de la Ley 142 de 1994, faculta a la Empresa para cobrar la energía dejada de facturar, hasta 5 meses atrás de la última facturación.

### ¿CUÁL ES EL TRÁMITE DE TODO ESTO?

El trámite es muy sencillo y se puede resumir en cinco puntos, así:

- Inicia con un acta de verificación que los técnicos levantan en el inmueble
- Luego, la Empresa le envía un oficio al suscriptor o usuario, en donde le informa lo sucedido y el resultado de la visita realizada en el inmueble, allí también se indica los meses y el valor que podrían llegar a ser cobrados.
- El suscriptor o usuario, tiene cinco días para responder el oficio recibido lo cual se conoce como formulación de descargos.
- Posteriormente, sea que se formulen o no los descargos, la Empresa expide una resolución de cobro de energía y contra ésta se le conceden al suscriptor y/o usuario, los recursos de reposición y en subsidio el de apelación.
- El trámite de los recursos y los requisitos para la formulación de los mismos operan de la misma manera como fueron explicados anteriormente.

### ¿QUÉ PUEDE HACER EL SUScriptor Y/O USUARIO PARA EVITAR TODO ESTE PROCEDIMIENTO, EN CASO DE VERSE INVOLUCRADO?

Puede terminar de manera anticipada el proceso, pagando de contado el valor de la energía dejada de facturar, o a través de una solicitud de financiación.

### PARA TENER EN CUENTA:

En caso de que en alguno de los meses no se le facture el consumo o se le facture por un valor inferior al que está acostumbrado a pagar, se le recomienda acercarse a uno de los puntos de atención de CHEC o llamar a la línea 018000912432 e informar de tal situación, ello le evitará posiblemente cancelar un valor acumulado de consumo.

## SEGURIDAD ELÉCTRICA: UN ASUNTO DE AUTOCUIDADO PERSONAL Y RESPETO POR LA VIDA DE LOS DEMÁS.



Cada año, numerosos incidentes resultantes de lesiones, fallecimientos e incendios en nuestros hogares, escuelas, oficinas, etc; están asociados con las malas conexiones, la imprudencia, el mal uso y abuso en las instalaciones eléctricas.

Tenga en cuenta que la energía eléctrica no es peligrosa, si somos cuidadosos en su uso; y ella hace que nuestra vida sea mejor.

## PREVENCIÓN DE ACCIDENTES EN EL HOGAR :

Usar Tomacorrientes empotrados en la pared a más de 1,50 m. de altura desde el nivel del suelo.

Instale protecciones de puesta a tierra para evitar daños en su infraestructura eléctrica y equipos conectados.

Para nuevas instalaciones o reparaciones, contrate un Técnico calificado y con matrícula profesional vigente que le autorice para ejercer dicha actividad.

No conecte aparatos que se hayan mojado.

Procure no usar ni tocar aparatos eléctricos estando descalzo, aún cuando el suelo esté seco.

No sobrecargue los enchufes conectando varios aparatos en forma simultánea.

En caso de presentarse un cortocircuito al interior del inmueble, suspenda de inmediato el servicio de energía desde la caja de tacos y comuníquese con un técnico electricista debidamente certificado.



Observe los cables de los aparatos eléctricos antes de enchufarlos. Si nota un defecto o rotura, o si “pasa la corriente” por el artefacto, llame de inmediato un electricista.

Cuando salga de casa, evite dejar los aparatos eléctricos conectados o encendidos.

Si hay niños en casa, cubra todos los tomacorrientes con tapas especiales para evitar que introduzcan los dedos u objetos metálicos en ellos.

## PREVENCIÓN DE ACCIDENTES EN LA ESCUELA:

La escuela es como un segundo hogar y como tal, es el lugar donde se pasa gran parte del tiempo. En tal sentido, debe ser seguro, o por lo menos, es conveniente, que se tomen precauciones para prevenir accidentes.

No permita que los niños manipulen artefactos eléctricos como el televisor, grabadora, la nevera.

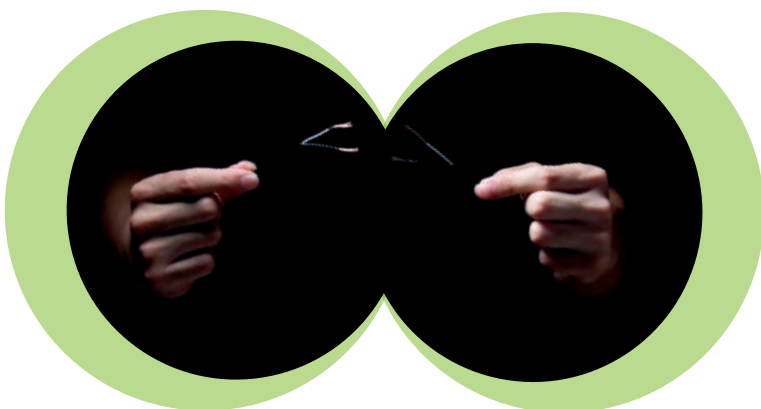
Al igual que en el hogar, a los niños les llama la atención los tomacorrientes; al tocarlos con la mano o al introducir en ellos objetos metálicos, pueden electrocutarse o provocar un cortocircuito.

Vigilar el buen estado de las instalaciones eléctricas.

Los niños deben volar sus cometas solamente en lugares abiertos y lejos del cableado eléctrico.

No permita que los niños tiren de los cables de los enchufes para desconectar un aparato.

Coloque en un lugar visible los números de emergencia de su zona, vereda o localidad; policía, bomberos, emergencias.



Nunca deje a los niños solos, supervise sus juegos en todo momento.

Por ningún motivo ingrese al área restringida, ni arroje basura, ni abra fuego bajo las torres de alta tensión las pueden dañar, además de correr peligro.

Durante y después de una tormenta manténgase alejado de cables caídos y postes quebrados.

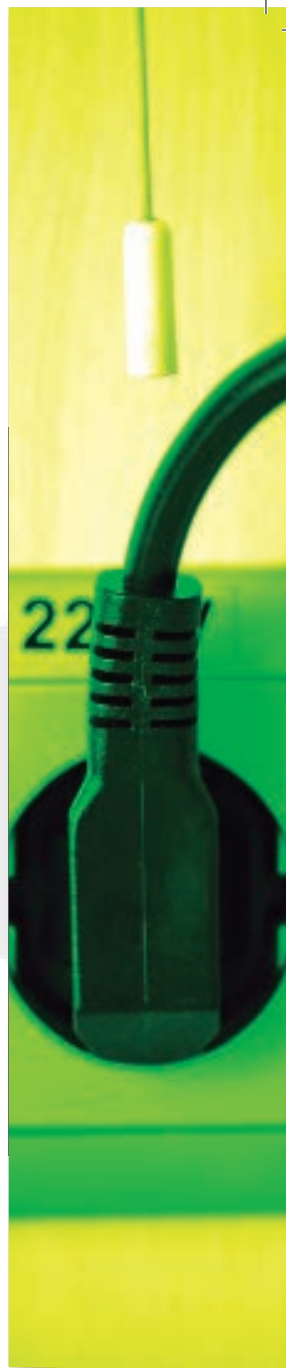
## **PREVENCIÓN DE ACCIDENTES EN LA CALLE O EN ZONAS ALEDAÑAS A LA INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA:**

No se acerque a los cables de electricidad ni los toque, aunque estén en el suelo.

Si descubre cables sueltos o descolgados, comuníquelo de inmediato a la línea 115.

Tenga mucho cuidado al colocar antenas de televisión o cualquier objeto vertical que pudiera acercarse a los cables eléctricos.

No realice ni permita que sus vecinos se conecten ilegalmente a la red. El hurto de energía, además de estar penalizado por la Ley, es la mayor causa de accidentes eléctricos.



## SABES ¿QUÉ ES SEGURIDAD ELÉCTRICA?

Por estas razones, hemos definido seguridad eléctrica como:

- Tener las instalaciones eléctricas internamente debidamente protegidas, seguras y en buenas condiciones de funcionamiento. Ejemplo: la caja de breaker o tacos debe estar ubicada en un sitio de fácil acceso, los fusibles o cables que no estén pelados o defectuosos para evitar fugas de energía o cortocircuito, los tomacorrientes con tapas suplementarias para evitar que los niños introduzcan objetos metálicos, etc.
- Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio de energía, cuando ha sido suspendido.
- Es manipular de forma adecuada tus instalaciones, electrodomésticos y aparatos eléctricos.
- Es contratar un técnico certificado y con carné vigente, para la construcción de las instalaciones eléctricas.

## Consejos Eficientes: Uso Racional de la Energía



Usa **LA PLANCHA** una vez por semana, acumulando la mayor cantidad de ropa posible sin tener que conectarla varias veces; así harás uso eficiente de la energía.

Trata de abrir **LA NEVERA** solo las veces que sea necesario; cada vez que la abres ésta pierde frío, lo que hace que opere más su unidad requiriendo de más energía para obtener nuevamente la temperatura que requiere



Pinta **LAS PAREDES DE TU CASA** de colores claros para que la luz natural del día se refleje mejor; así no tendrás que encender bombillos en el día y harás uso eficiente de la energía.



Dile a todos en tu casa que no vean el mismo programa en diferentes televisores, mejor se reúnen y comparten un buen momento en familia. Entre **MENOS TELEVISORES** enciendas, menor será el consumo de energía.

**AL COMPRAR ELECTRODOMÉSTICOS** elige el de menor consumo de electricidad (verifica los vatios de potencia de cada electrodoméstico, mientras más alta sea la cifra, más alto será el consumo de energía) **↑ W**



Usa **EL VENTILADOR** cuando realmente sientas calor, pues su uso prolongado aumenta el consumo de energía



Usa **LA LAVADORA** cuando la carga esté completa, deja acumular la mayor cantidad de ropa posible para usarla; así no encenderás la lavadora varias veces para poca ropa.



Cocina **LOS ALIMENTOS** con poca agua; siempre con ollas tapadas, de fondo plano y que sean del mismo tamaño de la hornilla encendida.

Usa **EL COMPUTADOR** solo cuando sea necesario pues es un electrodoméstico que aumenta considerablemente tu consumo de energía. Evita dejarlo encendido cuando no lo uses.



Desconecta los electrodomésticos que no estén usando y no dejes conectados los **CARGADORES DE EQUIPOS**, pues seguirán consumiendo energía mientras estén conectados al tomacorriente.

Utiliza **LOS ELECTRODOMÉSTICOS** que realmente necesitas. Los que producen calor son los que más consumen energía; por ejemplo: la estufa, el horno, la olla arrocera, el secador, la plancha, el calentador, la ducha eléctrica.





En **chec**

**Te escuchamos**  
porque queremos mejorar

Robos, Fraudes, Comportamientos  
que atenten contra la ética de la organización

Informarnos al **018000 912432**  
o en **www.chec.com.co**

**Línea Ética**

**chec**<sup>®</sup>  
Grupo·epm<sup>®</sup>

 [facebook.com/chec.late](https://facebook.com/chec.late)

 [twitter.com/chec\\_late](https://twitter.com/chec_late)

 [youtube.com/checlate](https://youtube.com/checlate)

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