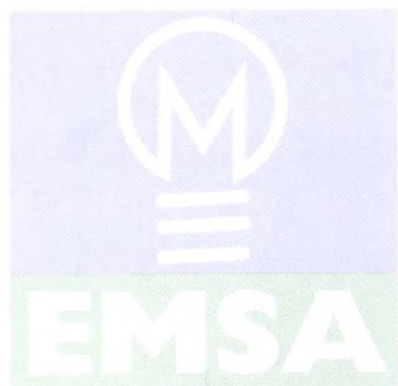


# Cartilla de Seguridad del Usuario



Certificado ISO  
9001:2000  
Distribución y  
Comercialización  
de energía eléctrica





ELECTRIFICADORA  
DEL META S.A. E.S.P  
Trabajamos con energía

# Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción	7
Directorio	8
<b>CAPITULO 1: PRIMEROS AUXILIOS</b>	9
Números de Emergencia	10
- ¿Que es riesgo eléctrico?	11
- ¿Que lesiones puede producir la corriente eléctrica en el cuerpo humano?	11
- ¿Que hacer en caso de Electrocutación?	12
- ¿Que hacer en caso de Tormentas?	12
- ¿Que hacer en caso de Inundaciones?	13
- ¡Cuidado con los cables caídos!	13
¿Cómo llega la energía hasta su casa?	14
<b>CAPITULO 2: PREVENCIÓN DE ACCIDENTES ELÉCTRICOS</b>	15
- Recomendaciones para prevenir accidentes eléctricos en el hogar	16
- Recomendaciones para prevenir accidentes eléctricos en la vía pública	18





	Pág.
-Recomendaciones para prevenir accidentes eléctricos por la poda de arboles	19
-Recomendaciones para prevenir accidentes eléctricos en el trabajo	20
<b>CAPITULO 3: RECOMENDACIONES PARA AHORRAR ENERGÍA</b>	<b>21</b>
- ¿Cuantos kWh consumen algunos electrodomésticos en una hora?	23
- Uso de la Nevera	24
- Uso de la Plancha	25
- Uso del Computador	25
- Uso de la Lavadora	26
- Uso del Microondas	26
- Uso del Televisor y otros electrodomésticos	26
- Iluminación...	27
- En el trabajo...	27
- Uso del Aire Acondicionado	28
- En su negocio...	28

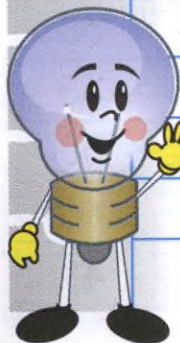


	<b>Pág.</b>
- ¿Qué es Uso Racional de la Energía (URE)	29
- Ahorro Individual	29
<b>CAPITULO 4: SOLICITUD DE TRÁMITES</b>	<b>31</b>
<b>Línea de la Energía 115</b>	<b>32</b>
- Solicitud de Factibilidad del Servicio y Puntos de Conexión a la Red de Distribución	<b>33</b>
- Solicitud de Estudio para Aprobación de Proyecto y Planos	<b>33</b>
- Solicitud de Revisión Técnica de la Obra	<b>34</b>
- Solicitud de Matricula para Servicio de Energía en Forma Permanente, Separación o Cambio de Servicio	<b>35</b>
- Solicitud de Energización de la Obra	<b>36</b>
- Solicitud de Energía en Forma Provisional	<b>37</b>
- Solicitud de Revisión por Reclamos	<b>38</b>
- Solicitud de Duplicado de Factura	<b>38</b>
- Solicitud de Revisión del Medidor	<b>39</b>
- Solicitud de Reubicación o Cambio de Medidor	<b>39</b>
- Solicitud de Cambio de Medidor por Daño	<b>40</b>
- Solicitud del Cambio de Estrato	<b>41</b>





	Pág.
- Solicitud de Actualización de Datos del Suscriptor	41
- Solicitud de Reconexión del Servicio por Suspensión	41
- Solicitud de Pago Parcial de la Deuda	42
- Solicitud de Financiación de la Deuda	43
- Solicitud de Corte del Servicio	44
- Solicitud de Suspensión del Servicio por solicitud del Usuario	44
- Solicitud de Servicio por Daño de Línea	44
- Solicitud de Paz y Salvo	45
- Legalización de Usuarios	45
Reseña Histórica de la EMSA	46
<b>CAPITULO 5: INFORMACIÓN IMPORTANTE</b>	47
- Uso <u>NO AUTORIZADO</u> en el servicio de energía	48
- ¿Cómo determinar si hay fugas de energía?	48
- Deberes de los Usuarios	49
- Derechos de los Usuarios	49
- ¿Qué es el reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE)?	51



## Introducción

Desde el año 1981 la Electrificadora del Meta SA ESP, ha sido partícipe del desarrollo del departamento del Meta utilizando infraestructura conformada por redes, postes y subestaciones para distribuir la energía en forma segura y eficiente. De esta manera llega a miles de hogares y negocios e industria. Sin embargo es importante que los adultos y los niños conozcan que el uso de la energía eléctrica implica un riesgo que se debe conocer y aprender a prevenir.

EMSA ha elaborado la Cartilla de Seguridad del Usuario con el propósito de orientar a sus clientes en el uso seguro de la energía para que puedan prevenir accidentes eléctricos; de promover el uso racional de energía como responsabilidad de todos los colombianos de proteger el medio ambiente y conservar los recursos naturales; de dar a conocer derechos y deberes de los usuarios, así como los requisitos y procedimientos generales para trámites del servicio de energía.

Es importante aclarar que toda persona o entidad que tenga interés en conectarse a la red de distribución de la empresa debe cumplir con normas técnicas establecidas por la Electrificadora del Meta SA ESP y demás disposiciones nacionales e internacionales entre ellas el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas "RETIE" Resolución 18 0466 de abril de 2007 expedida por el Ministerio de Minas y Energía.

**VICTOR H. RIVERA DÍAZ**

Gerente General





# Directorio

## OFICINAS EN VILLAVICENCIO

**Sede Principal:** Barzal Alto Vía Azotea

PBX 6614000 / Fax: 6614025 6614020

Gerencia: 6614024, A. A. 2749

**Centro de Documentación.**

Sede EMSA Barzal Alto Vía Azotea

**Página web:** [www.emsa-esp.com.co](http://www.emsa-esp.com.co)

**Oficina de Atención al cliente:**

Calle 41 No. 32-29 Centro

**Reclamos, Denuncias e  
información general**

PBX: 6614000

**Reporte de Daños técnicos:**

Desde su fijo marque **115**. Desde el celular

marque **(038)6610095**

## MUNICIPIO DE ACACIAS

Calle 14 No. 22 -11 B. Cooperativo

**Oficina de Atención al cliente:**

Tel. 6561031

**Subestación:** Km 1 Vía a Villavicencio

Tel. 6560755.

## MUNICIPIO DE GRANADA

**Oficina de Atención al cliente:**

Tel. 6580006

**Subestación:** Km 2 Vía San Martín

Tel. 6581731

## MUNICIPIO DE SAN MARTIN

**Oficina de Atención al cliente:**

Cra 6 No. 8-17 Tel. 6488443

**Subestación:** Km 2 Vía Guamal Tel. 6488923

## MUNICIPIO DE PUERTO LÓPEZ

Calle 7 No. 6-24 B. Gaitán

**Oficina de Atención al cliente:**

Tel. 6450147

**Subestación:** Km 1 Vía Villavicencio

Tel. 6450269

## MUNICIPIO DE CASTILLA LA NUEVA

Calle 35 No. 13- 64

**Oficina de Atención al Cliente**

Tel. 6705552

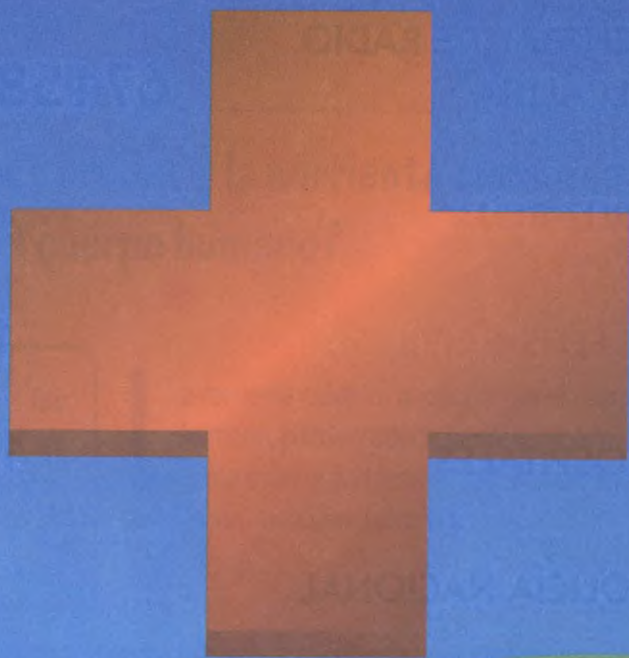


*Trabajamos con energía*





# Primeros Auxilios



CAPITULO 1

# Números de EMERGENCIA

**BOMBEROS**

**119**

**CENTRAL DE RADIO  
ALCALDÍA**

**6715801, 6715825**

**CRUZ ROJA**

**132 - 663**

**DEFENSA CIVIL**

**144, 6705941**

**HOSPITALES**

**137, 6653504**

**POLICÍA NACIONAL**

**112, 127, 156**

**AMBULANCIAS**

**6734772, 3115186740**

**EMERGENCIAS**

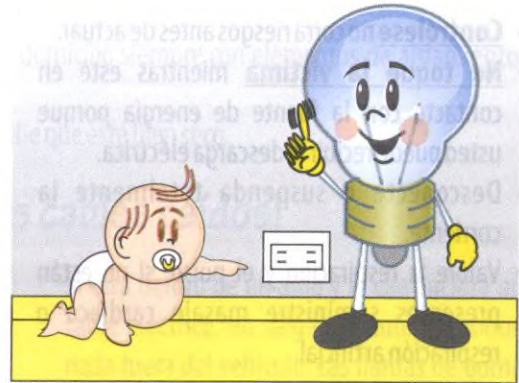
**111**

**EMSA - ENERGÍA**

**115 - 6614000**

## ¿Qué es riesgo eléctrico?

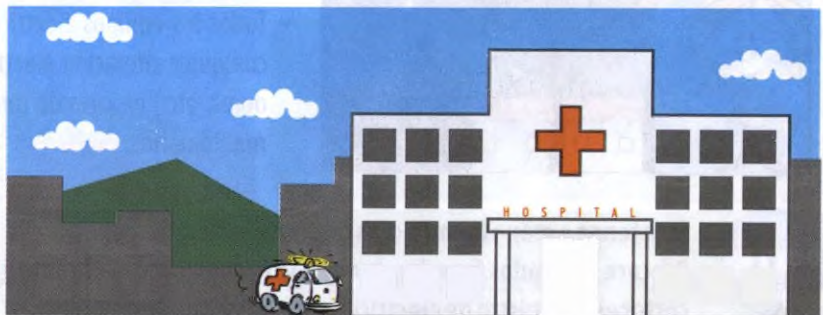
Es la posibilidad de que ocurra lesión del cuerpo humano, contaminación, incendio o explosión por el manejo inapropiado de la electricidad, por instalaciones eléctricas deficientes, conexiones defectuosas o instalaciones sin protección.



## ¿Qué lesiones puede producir la corriente eléctrica en el cuerpo humano?

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

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



## ¿Que hacer en caso de Electrocuación?

- **Contrólese** no corra riesgos antes de actuar.
- **No toque la víctima** mientras esté en contacto con la fuente de energía porque usted puede recibir la descarga eléctrica.
- Desconecte o suspenda totalmente la corriente.
- Valore la respiración y el pulso, si no están presentes suministre masaje cardiaco o respiración artificial.
- Llame al médico.
- Si hay quemadura corte la ropa de la víctima sin arrancar.
- Cubra la lesión con una tela limpia y traslade rápidamente.
- En caso que la víctima se trague la lengua, no le introduzca los dedos en la boca, use un trapo, o pinzas largas para sacarle la lengua al afectado.



## ¿Que hacer en caso de Tormentas?

- Trate de no salir al exterior.
- Desconecte los electrodomésticos.
- Evite usar artefactos de comunicación eléctricos por ejemplo teléfonos inalámbricos.
- Manténgase alejado de ventanas y puertas metálicas.
- Todos los equipos eléctricos son sensibles a cualquier alteración eléctrica (TV, computadores, etc.) en caso de tormenta trate de no manipularlos.



**Mantenga a mano los números telefónicos de emergencia.**

**Procure que todos los miembros de la familia conozcan cómo y donde se puede cortar el suministro de electricidad de la vivienda.**

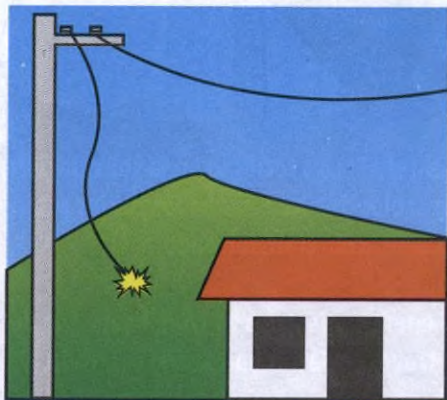
## ¿Que hacer en caso de Inundaciones?

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

## ¡Cuidado con los cables caídos!

Las tormentas, los accidentes de tránsito y la caída de árboles pueden dañar los postes de electricidad y romper los cables.

- Los cables de electricidad rotos o caídos son peligrosos porque todavía pueden conducir corriente eléctrica.
- El agua y el metal conducen la electricidad, un cable de electricidad caído en terreno mojado es muy peligroso.
- Manténgase y mantenga a los niños y animales domésticos lejos de los cables caídos



Si está dentro de un auto y le cae encima un cable eléctrico, no salga del auto, no toque nada fuera del vehículo. Las llantas de goma proporcionan aislamiento que le protegerá.

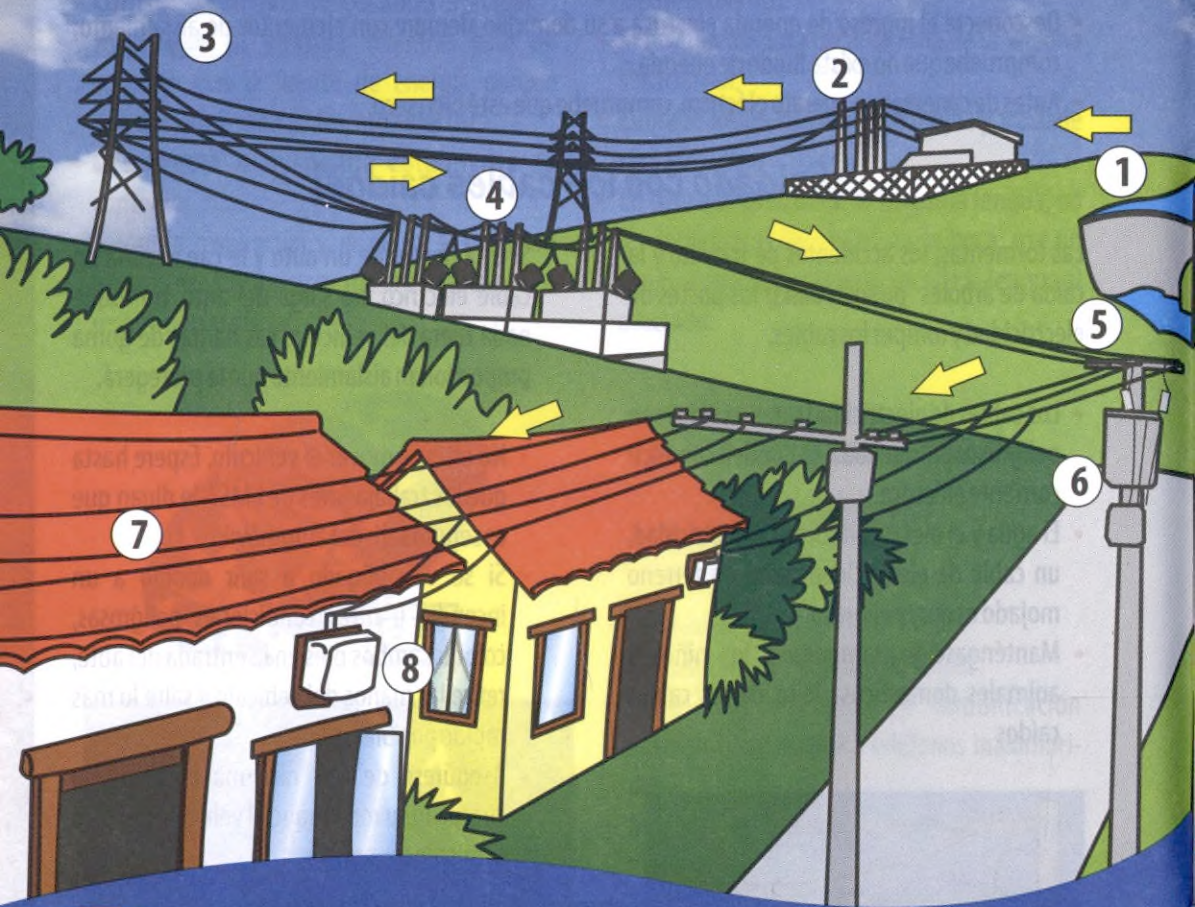
- No intente mover el vehículo. Espere hasta que los trabajadores de EMSA le digan que es seguro salir del automóvil.
- Si se ve obligado a salir debido a un incendio u otras condiciones peligrosas, coloque ambos pies en la entrada del auto, retire las manos del vehículo y salte lo más rápido posible.
- Asegúrese de que ninguna parte de su cuerpo ni su ropa toque el vehículo y el piso al mismo tiempo.

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



*"Reporte los Daños técnicos llamando desde su fijo a la línea 115 o desde su celular marque 038 6610095.*

# ¿Cómo llega la energía hasta su casa?



La energía se genera en la Planta Generadora (1), es recibida en la subestación elevadora (2) y transportada a través de cables de alta tensión los cuales están apoyados en torres (3), hasta llegar a la subestación transformadora (4).

A través de redes primarias se lleva la energía eléctrica al transformador de distribución (5) y continua la energía a través de las líneas de baja tensión (7) donde llega al medidor de la vivienda (8).



# Prevención de Accidentes Eléctricos

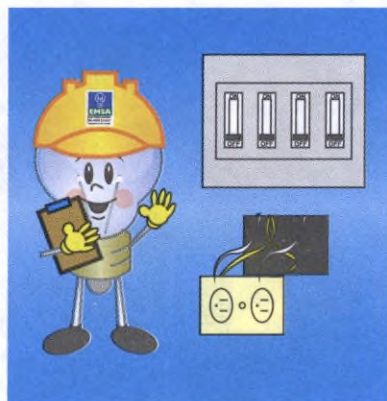


CAPITULO 2



## Recomendaciones para prevenir accidentes eléctricos en el hogar.

- Cualquier reparación de instalaciones eléctricas debe realizarla personal técnico con experiencia.
- Antes de reparar cualquier instalación eléctrica, desconecte el interruptor general y compruebe la ausencia de energía.
- Nunca use aparatos con cables pelados, clavijas rotas, enchufes deteriorados, etc.
- Utilice los cables de extensión lo menos posible.
- Algunos aparatos requieren instalación a tierra, no use adaptadores de enchufes, no dan seguridad y puede quemarse el aparato.



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

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

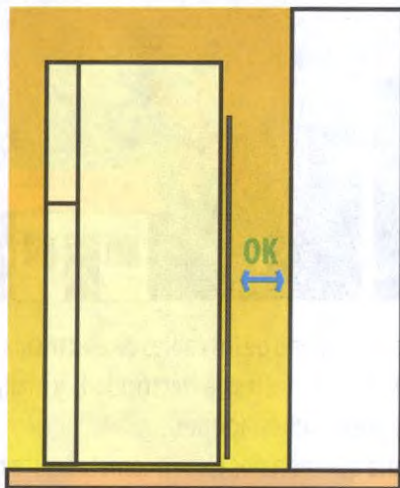
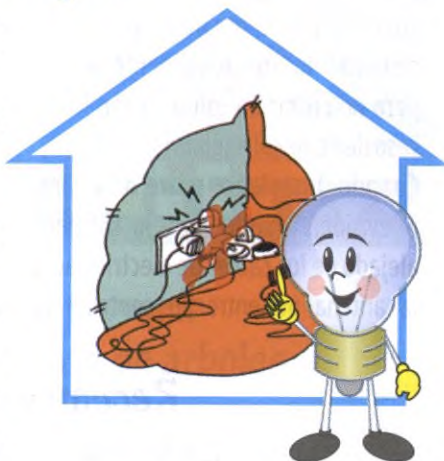






## Recomendaciones para prevenir accidentes eléctricos en el hogar.

- No toque jamás aparatos eléctricos conectados a la red estando dentro de la bañera o de la ducha.
- No sobrecargue los tomas eléctricos conectando varios electrodomésticos. El exceso de carga puede producir recalentamiento e incendio.
- Desenchufe los electrodomésticos tirando del enchufe, nunca del cable.
- Nunca manipule los equipos sin haber leído antes su manual de utilización. Antes de conectar un electrodoméstico nuevo, lea las instrucciones y compruebe que la tensión es la adecuada, además de que la potencia eléctrica es suficiente.



- Los electrodomésticos, especialmente hornos, televisores y equipos de sonido, deben ubicarse a una distancia prudencial de la pared para evitar el sobre-calentamiento. Ante la aparición de humo o algún olor inusual, desconéctelos inmediatamente y hágalos revisar por un técnico.
- Procure, tapar los enchufes con disimuladores de enchufes por seguridad de los bebés y niños.
- Deje enfriar la plancha en un lugar apartado y fuera del alcance de los niños.
- No utilice escaleras metálicas para efectuar trabajos eléctricos.



**“Nunca use agua para apagar un fuego eléctrico; el uso de agua en fuego eléctrico puede causar una descarga fatal.” “Comuniqué a su familia los riesgos eléctricos por el mal manejo de la energía.”**

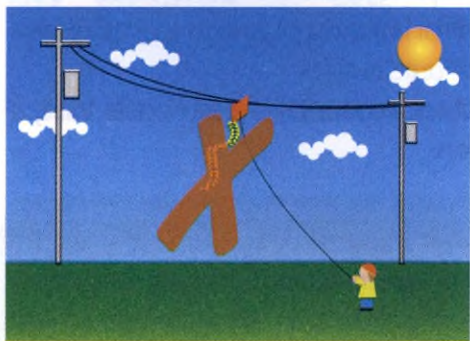


- Comunique a su familia los riesgos eléctricos por el mal manejo de la energía.
- Cuando utilice escalera, colóquela a una distancia lo suficientemente amplia como para no entrar en contacto con los cables en caso de perder el equilibrio.
- Cuando instale o retire una antena de televisión, manténgase lo suficientemente alejado de los cables de electricidad para que la antena no entre en contacto con ellos
- accidentalmente. Tome las mismas precauciones de seguridad cuando trabaje alrededor de canaletas de metal y tubos de desagüe para lluvia, tuberías y postes de electricidad.
- Tenga uno o más extintores en un lugar de fácil acceso, asegúrese de que sabe manejarlos y vigile que no estén descargados.
- En caso de fuego eléctrico, desconecte el circuito y apague el fuego con un extintor.
- Si sale de viaje desconecte la energía eléctrica.

## Recomendaciones para prevenir accidentes eléctricos en la vía pública

Los trabajadores autorizados de EMSA son las únicas personas a las que se les permite escalar los postes de electricidad o entrar a instalaciones de subestación y otras áreas restringidas.

- **Nunca toque** un cable de electricidad con el cuerpo o cualquier objeto.



- Manténgase alejado de los cables de electricidad, torres de energía, postes de electricidad, y mallas alrededor de las subestaciones.
- No permita que los niños eleven cometas cerca de la línea o redes de energía porque pueden electrocutarse.
- No construya debajo de las redes eléctricas.
- No use las estructuras de las torres como elemen-



## Prevención de Accidentes Eléctricos



tos soporte de construcción.

- Al regar, tenga cuidado de no dirigir el chorro de agua a cables, armarios de contadores, etc.
- No entrar en las casetas de transformación.
- Si la caja de conexiones de una lámpara está abierta, no la toque bajo ningún concepto.



### Recomendaciones para prevenir accidentes eléctricos por poda de árboles

- Cuidado con los cables que pasan entre las ramas de los árboles o cerca de ellos. Las ramas que rozan contra los cables de electricidad pueden desgastar su capa de aislamiento protector, pueden electrificarse y causar interrupciones en el servicio de energía eléctrica.
- En tiempo está lluvioso o húmedo, el tronco y las ramas más bajas pueden electrificarse porque el agua conduce la electricidad.
- No suba ni use escalera de metal para subir a los árboles que se encuentren cerca de las redes eléctricas.
- Mantenga los árboles podados para que no entren en contacto con los cables de energía.
- Antes de podar o talar un árbol que esté cerca de las redes de energía debe:



- Solicitar autorización de poda o tala ante la autoridad ambiental municipal.
- Solicitar en la Gerencia de Distribución de EMSA el formato de suspensión del servicio de energía para poda o tala. Diligenciarlo.
- Presente estos los documentos en la Gerencia de Distribución de la EMSA para coordinar la suspensión del servicio de energía, y así Usted pueda ejecutar el trabajo de poda sin peligro de accidente eléctrico.



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



## Recomendaciones para prevenir accidentes eléctricos en el trabajo

### Antes de ponerse a trabajar:

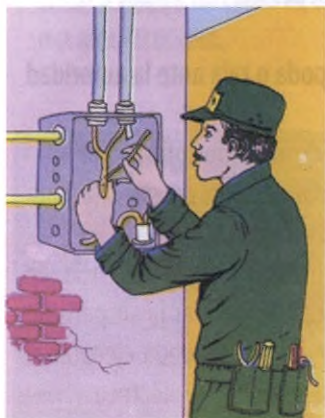
**“Consulte las Instrucciones Operativas específicas de su empresa”**

- Asegúrese de tener la capacitación necesaria en seguridad eléctrica. Solo las personas autorizadas y entrenadas pueden "reconocer, evitar y prevenir condiciones riesgosas."
- Son importantes las medidas de seguridad de

los trabajadores y las medidas administrativas de trabajo.

- Familiarice a los empleados con los peligros al trabajar con electricidad.

- Disponga de un procedimiento escrito lógico, claro y preciso para la adecuada programación de actividades de mantenimiento de equipos y redes eléctricas.
- Asegure que las líneas y los equipos no sean energizados ya sea por error o de manera inadvertida, ocasionando situaciones de riesgo o accidentes.
- Verifique que el personal cuente con equipo de protección, que se encuentren en perfectas condiciones técnicas, físicas y síquicas para el desempeño de la labor encomendada.
- Señalice el área de trabajo.
- En los trabajos nocturnos utilice señales luminosas y vallas fluorescentes.
- Exija que el operario que se encuentre trabajando en alturas use elementos de protección contra caídas.
- No almacene líquidos y gases inflamables, cerca de lámparas, calentadores o de cualquier herramienta eléctrica que esté en funcionamiento; puede producirse incendio.



# Recomendaciones para Ahorrar Energía



CAPITULO 3



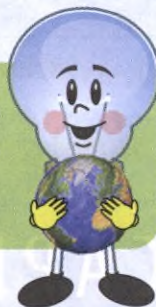
## Recomendaciones para Ahorrar Energía.

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



- circuitos con electrodomésticos genera pérdidas de energía.
- Revise periódicamente las instalaciones eléctricas ubicadas en áreas húmedas. La humedad deteriora las instalaciones eléctricas generando oxidaciones y fugas de energía.
- Use bombillos ahorradores de energía.
- Conozca el consumo de energía de algunos electrodomésticos en kilovatios por hora.

**" Ayudemos a cuidar nuestro planeta, Siga las recomendaciones para el uso adecuado de electrodomésticos, así podrá disminuir el valor de la factura de energía .**





## ¿Cuántos kWh consumen algunos electrodomésticos en una hora?

Electrodoméstico	Wattios	kWh
Aire acondicionado grande	5000	5,00
Aire acondicionado pequeño	2000	2,00
Bombillo 100	100	0,10
Bombillo 150	150	0,15
Bombillo 60	60	0,06
Cafetera	800	0,80
Calentador de agua	2200	2,20
Computador	800	0,80
Congelador grande	800	0,80
Congelador pequeño	400	0,40
Enfriador grande	500	0,50
Enfriador pequeño	350	0,35
Equipo de sonido	150	0,15
Extractor	300	0,30
Extractor jugo eléctrico	180	0,18
Fotocopiadora	1500	1,50
Grabadora	100	0,10
Grecas	1500	1,50
Horno eléctrico	4500	4,50
Horno micro ondas	1800	1,80
Impresora	300	0,30
Lavadora/secadora	1500	1,50



## Recomendaciones para Ahorrar Energía.

Electrodoméstico	Watios	kWh
Nevera	300	0,30
Nevera panorámica	1080	1,08
Olla Eléctrica	1200	1,20
Plancha	1000	1,00
Sandwichera	1200	1,20
Secador de cabello	400	0,40
Teléfono inalámbrico	100	0,10
Televisor	150	0,15

El consumo de energía depende del estado de los electrodomésticos y el número de horas de uso.

Recuerde que las instalaciones eléctricas internas en mal estado ocasionan fugas dentro de su casa o negocio.



### Uso de la Nevera



**Abrir pocas veces la nevera y cerrarla rapido ayuda a ahorrar energia**

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



## Uso de la Plancha

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



## Uso del Computador



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

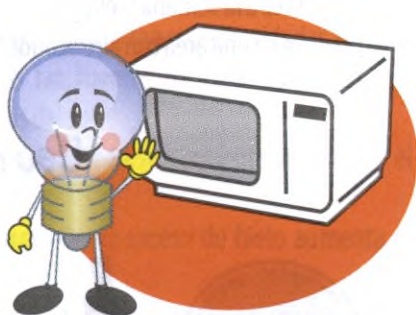
## Uso de la Lavadora



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

## Uso del Horno Microondas

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

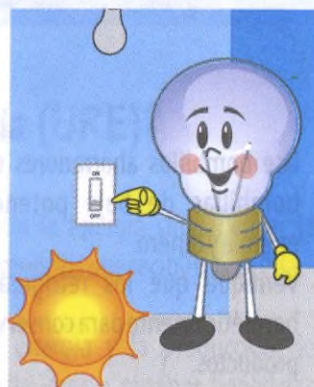


## Uso del Televisor y otros electrodoméstico

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

## Iluminación...

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

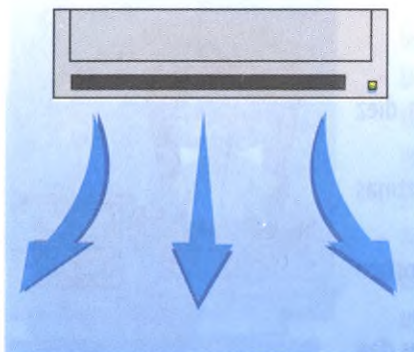


## En el Trabajo...



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

## Uso del Aire Acondicionado



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

- Use bombillos ahorradores de energía o bombillas de baja potencia. Ahorrará energía y dinero.
- Verifique que los refrigeradores cierran herméticamente para conservar el frío de los productos.
- Instale varilla de puesta a tierra y toma corrientes con polo a tierra (tres patas). Así protege sus equipos y la vida.
- Cuando requiera mayor iluminación utilice lámparas fluorescentes.
- Encienda solo los bombillos necesarios. Reubique las luces de tal manera que se requieran menos bombillas.
- Al finalizar la jornada, apague las luces y las

## En su Negocio...



**EMSA le enseña a aprovechar la energía para que su tienda o negocio sea rentable y seguro**



- luces de neón del anuncio de su empresa o negocio.
- Use interruptores automáticos de tiempo "timer".
- Si usa vitrina con bombillo para calentar alimentos, cambie a horno microondas. El bombillo permanecerá encendido todo el tiempo mientras el horno funcionará durante pocos instantes.
- Determine la real demanda diaria de artículos
- fríos en su negocio. Recuerde graduarlos a la temperatura realmente necesaria.
- Si las bebidas embotelladas se congelan, es señal de despilfarro de energía por exceso de graduación.
- Si los electrodomésticos para que enfríen requieren de máximas graduaciones, haga revisar los aislamientos o el gas refrigerante, pues su operación bajo estas condiciones demandan gran cantidad de energía.

## ¿Qué es Uso Racional de Energía (URE)?



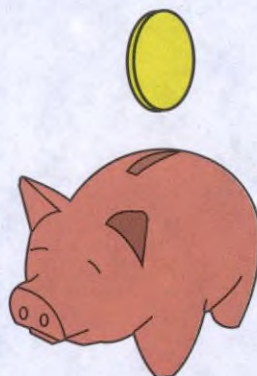
URE significa aprovechar al máximo la energía sin sacrificar la calidad de vida que nos brindan los servicios que recibimos de ella.

Debemos reducir el derroche de energía y la producción de desechos contaminantes, así contribuimos a obtener beneficios económicos y ambientales.

## Ahorro Individual

Si en nuestra casa tenemos 4 bombillas incandescentes de 100 Vatios con un uso de 5 horas diarias cada una estaremos consumiendo 2000 vatios es decir 2 Kilovatios/hora.

Si las reemplazamos por 4 bombillas de 20 Vatios con un uso de 5 horas cada una estaremos consumiendo 400 Vatios es decir 0.4 Kilovatios/hora obteniendo un ahorro de 1.6 Kilovatios/hora.





**"Ahorrar energía eléctrica contribuye a la conservación de los recursos naturales y es compromiso de todos"**



# Solicitud de Trámites



## CAPITULO 4

Desde tu fijo  
Marca el **115**



# LA LÍNEA DE LA ENERGÍA

## Toda la EMSA en tu teléfono...



Estimado cliente, marcando la línea de la Energía puede tener atención en las siguientes opciones:

1. Reportar un Daño.
2. Consultar el saldo de la factura y solicitar el duplicado de la factura.
3. Información sobre trámites y procedimientos.
4. Horario de oficinas y puntos de pago.
5. Solicitar reconexión del servicio.
6. Información sobre programas y sorteos.
7. Presentar aclaración sobre los valores facturados.
8. Calificar nuestro servicio.
9. Atención por un Operador.

*Trabajamos con energía*





## Solicitud de Trámites.



### Solicitud de Factibilidad del Servicio y Puntos de Conexión a la Red de Distribución

**TRAMITE A REALIZAR:** El propietario, el ingeniero, o el técnico responsable de la obra presenta un oficio dirigido a la Electrificadora del Meta SA ESP anexando los documentos requeridos y los entrega en el Centro de Documentación.

**TIEMPO DE RESPUESTA:** 

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

**Para nivel I de tensión Siete (7) días hábiles**

**Para nivel II y III quince (15) días hábiles**

**Para nivel IV veinte (20) días hábiles**



#### DOCUMENTOS Y REQUISITOS:

- Nombre del (de los) proyecto(s).
- Nivel de tensión eléctrica en kV que requerirá el proyecto, carga solicitada en kVA.
- Localización georeferenciada del punto o puntos de conexión del proyecto a la red de la EMSA.
- Tipo de uso (Residencial, Comercial o Industrial); si es residencial, especificar el estrato y número de viviendas o usuarios; si tiene varios usos, desagregar cada uso en proyecto independiente.
- Fecha de entrada en operación del (de los) proyecto(s).

### Solicitud de Estudio para Aprobación de Proyecto y Planos

**TRAMITE A REALIZAR:** El ingeniero responsable de la obra debe solicitar el servicio por ESCRITO anexando los documentos y entregarlos en el Centro de Documentación.

*Este trámite tiene un costo que se liquida en el momento de presentar el proyecto. El pago se efectúa en bancos autorizados por EMSA.*

El Centro de Documentación esta localizado en la sede de la EMSA en el sector del Barzal Alto vía a La Azotea





## TIEMPO DE RESPUESTA:



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

## DOCUMENTOS Y REQUISITOS:

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



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

## Solicitud de Revisión Técnica de la Obra

**TRAMITE A REALIZAR:** El ingeniero responsable de la obra debe solicitar el servicio por ESCRITO anexando los documentos y entregarlos en el Centro de Documentación.

Este trámite tiene un costo. El pago se efectúa en bancos autorizados por EMSA.

## TIEMPO DE RESPUESTA:



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

## DOCUMENTOS Y REQUISITOS:



- Copia del oficio de aprobación del proyecto correspondiente a la obra a revisar.
- Copia del oficio de factibilidad del servicio vigente.
- Declaración del constructor bajo la gravedad de juramento indicando que la instalación eléctrica que estuvo a su cargo y los productos utilizados cumplen con cada uno de los requisitos establecidos en el RETIE y que atendió los lineamientos de diseño



del ingeniero.

- Plano de “como construido” en medio físico y magnético con las coordenadas geográficas de todos los puntos eléctricos en formato de coordenadas planas (X,Y) en Auto CAD 2000.
- En el plano “como construido” ubicar los transformadores con su respectivo número de serie.
- Protocolo de pruebas y carta de garantía del transformador en original.
- Certificación original de cumplimiento de RETIE expedida por un organismo certificado por la Superintendencia de Industria y Comercio si la instalación es mayor a 10 kVA o unidades residenciales.

**Los trabajos en instalaciones eléctricas deberán ajustarse a la norma establecida en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas “RETIE” y normas de EMSA ESP. Una vez realizada la revisión técnica, la Empresa expide la respectiva CERTIFICACIÓN O INFORME DE REVISIÓN.**

## Solicitud de Matricula para Servicio de Energía en Forma Permanente, Separación o Cambio de Servicio

**TRAMITE A REALIZAR:** Se realiza en las Oficinas de Servicio al Cliente de Villavicencio o de los Municipios de forma PERSONAL o autorizando por escrito a una persona de su confianza.

**TIEMPO DE RESPUESTA:**



La solicitud se gestiona inmediatamente.

### DOCUMENTOS Y REQUISITOS:

- Si es propietario - Certificado de Tradición y Libertad no mayor a 30 días de expedición.
- Si es Poseedor: Declaración Extrajudicial de posesión del inmueble ante un notario o autoridad competente no mayor a 30 días de expedición.
- Certificado de estratificación, si la matricula es para uso residencial.
- Fotocopia de la cedula del propietario.
- Fotocopia de un recibo de energía de un vecino para matrícula nueva, separación de servicios o cambio de instalación, fotocopia de un recibo del mismo predio.
- Técnico electricista que efectuó la instalación interna, con fotocopia de la tarjeta





## Solicitud de Trámites



- profesional Legible y Vigente.
- Contador de energía, con su factura de compra, fotocopia de la misma y protocolo de calibración.
  - Si no presenta contador debe solicitar a EMSA la financiación e indicar el número de meses a financiar.
  - Si el trámite no lo hace el propietario, debe presentar autorización autenticada con copia de cédula.

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

- Por razones técnicas derivadas de los equipos o líneas de distribución interna que no garanticen el normal suministro de energía y exista negación del suscriptor o usuario a modificar tal situación.
- Cuando la conexión al sistema viole disposiciones vigentes de urbanismo.
- Cuando se ponga en peligro los bienes o la seguridad de terceros
- Cuando la zona haya sido declarada de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
- Cuando los activos pertenezcan a un tercero y que no haya autorización expresa.
- En general cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente y el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes de la EMSA.



**El costo generado por el servicio de matrícula de energía en forma permanente, se cobra a través de la factura de energía una vez realizada la instalación. En caso de ser suministrado el medidor de energía por la empresa, el costo se cobra a través de la factura.**

## Solicitud de Energización de la Obra

**TRAMITE A REALIZAR:** Se solicita con un ESCRITO dirigido a la Electrificadora del Meta SA ESP y se entrega en el Centro de Documentación.



## TIEMPO DE RESPUESTA:



Dentro de los quince (15) días hábiles posteriores.

## DOCUMENTOS Y REQUISITOS:

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

## Solicitud de Energía en Forma Provisional

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

**TRAMITE A REALIZAR:** Se puede solicitar PERSONALMENTE en la Oficina de Servicio al Cliente anexando los documentos requeridos, o por ESCRITO dirigido a la Electrificadora del Meta SA ESP y entregarlo en la oficina de Servicio al Cliente.

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

## TIEMPO DE RESPUESTA:



A partir de la fecha de su presentación:

**Para nivel I de tensión Siete (7) días hábiles**

**Para nivel II y III quince (15) días hábiles**

**Para nivel IV veinte (20) días hábiles.**

## DOCUMENTOS Y REQUISITOS:

Para solicitudes por escrito se debe indicar:

- Presentación del proyecto aprobado, conforme a lo establecido en SOLICITUD DE ESTUDIO PARA APROBACIÓN DE PROYECTO Y PLANOS.
- La actividad para la cual se solicita el servicio.
- El tiempo exacto para el cual se solicita el servicio (días).
- La cantidad exacta de carga solicitada (kW).
- El número de horas diarias de utilización de la carga solicitada.





## Solicitud de Trámites



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

### Solicitud de Revisión por Reclamos

**TRAMITE A REALIZAR:** PERSONALMENTE en la Oficina de Servicio al Cliente, en caso de no ser resuelto en ventanilla puede ser presentado por ESCRITO en la misma oficina de servicio al cliente.

**TIEMPO DE RESPUESTA:** 

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

#### DOCUMENTOS Y REQUISITOS:

- Factura de energía del inmueble o Código Cliente.
- Si el reclamo es por CONSUMO se le recomienda al cliente tomar la LECTURA del medidor de energía antes de salir de la casa y suministrarla al asistente de Servicio al Cliente. Esta lectura será verificada por el personal asignado por la EMSA.



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

### Solicitud de Duplicado de Factura

**TRAMITE A REALIZAR:** Se solicita PERSONALMENTE en la Oficina de Servicio al Cliente. Igualmente la puede obtener en la pagina [www.emsa-esp.com.co](http://www.emsa-esp.com.co) registrando su correo electrónico o llamando desde su fijo al 115 opción 2.

Próximamente en los dispensadores de factura ubicadas en las Oficinas de Servicio al Cliente



**TIEMPO DE RESPUESTA:** 

Personalmente la respuesta es inmediata. si la solicita a través de la línea 115 se hará llegar a la dirección de su residencia en 24 horas.



## DOCUMENTOS Y REQUISITOS:

- La última factura de energía del inmueble o código cliente.

Si el duplicado es solicitado por pérdida o daño por parte del usuario este tendrá un costo de acuerdo al Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios.

## Solicitud de Revisión del Medidor

**TRAMITE A REALIZAR:** PERSONALMENTE en la Oficina de Servicio al Cliente, en caso de no ser resuelto en ventanilla puede ser presentado por escrito en la misma oficina de servicio al cliente o a través de la línea 115.

## TIEMPO DE RESPUESTA:



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

## DOCUMENTOS Y REQUISITOS:

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



## Solicitud de Reubicación o Cambio de Medidor

**TRAMITE A REALIZAR:** PERSONALMENTE en la Oficina de Servicio al Cliente, en caso de no ser resuelto en ventanilla puede ser presentado por escrito en la misma oficina de servicio al cliente.

## TIEMPO DE RESPUESTA:

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



## DOCUMENTOS Y REQUISITOS:

- Última factura de energía del inmueble o Código Cliente.
- Solicitar rotura de sellos.
- Indicar la dirección correcta y un teléfono para facilitar la visita.



Una vez tenga las instalaciones adecuadas, deberá dar aviso a la EMSA ESP para la instalación del medidor. No obstante la Empresa podrá instalar un medidor de testimonio o provisional para medir los consumos mientras dure la adecuación del inmueble. El costo generado por este servicio se cobra a través de la factura de energía una vez realizada la instalación, el cual esta estipulado en el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes.

Los equipos no pueden ser retirados ni instalados por el Usuario o por terceros, solo puede hacerlo personal autorizado de la EMSA.

### Solicitud de Cambio de Medidor por Daño

**TRAMITE A REALIZAR:** PERSONALMENTE en los Módulos de la Oficina de Atención al Cliente, en caso de no ser resuelto en ventanilla puede ser presentado por escrito en la misma Oficina de Servicio al Cliente.

**TIEMPO DE RESPUESTA:** 

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

#### DOCUMENTOS Y REQUISITOS:

- Última factura de energía del inmueble o Código Cliente.
- Medidor de energía, protocolo de pruebas, factura de compra y fotocopia de la misma.
- Fotocopia del Acta de Rechazo del medidor anterior por parte de la EMSA o del denuncia si ha sido hurtado.



El costo generado por este servicio se cobra a través de la factura de energía una vez realizada la instalación. El cliente podrá solicitar el medidor a la empresa y será cobrado a través de la factura de energía





## Solicitud del Cambio de Estrato

**TRAMITE A REALIZAR:** PERSONALMENTE en los Módulos de la Oficina de Atención al Cliente, en caso de no ser resuelto en ventanilla puede ser presentado por escrito en la misma oficina de servicio al cliente.

**TIEMPO DE RESPUESTA:** 

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

**DOCUMENTOS Y REQUISITOS:**

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



## Solicitud de Actualización de Datos del Suscriptor

**TRAMITE A REALIZAR:** PERSONALMENTE en la Oficina de Atención al Cliente, en caso de no ser resuelto en ventanilla puede ser presentado por escrito en la misma oficina de servicio al cliente.

**TIEMPO DE RESPUESTA:** 

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



**DOCUMENTOS Y REQUISITOS:**

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

## Solicitud de Reconexión del Servicio por Suspensión por Deuda

**TRAMITE A REALIZAR:** Marque desde un telefono fijo a la línea 115 opción 5 o desde un celular



## Solicitud de Trámites



marque 038 661 0095.

### TIEMPO DE RESPUESTA:

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

### DOCUMENTOS Y REQUISITOS:

- Cancelar la deuda que generó la suspensión en los puntos autorizados para pago.
- Acta de reconexión.

### FORMAS DE PAGO:

De CONTADO: Pago de toda la deuda.

PAGO FINANCIADO Cuota inicial y el saldo diferido en cuotas iguales.

PAGO PARCIAL un pago parcial convenido con la empresa y la totalidad del saldo en la factura siguiente.



**El COSTO por la RECONEXIÓN se carga en la siguiente factura de energía o en cualquiera de los(5) meses posteriores. (Art. 150 de la Ley 142/94).**

## Solicitud de Pago Parcial de la Deuda

**TRAMITE A REALIZAR:** PERSONALMENTE en cualquiera de las Oficinas de Atención al Cliente.

**TIEMPO DE RESPUESTA:** Inmediato. 

### DOCUMENTOS Y REQUISITOS:



- La última factura de energía o el código cliente.
- No tener FINANCIACIÓN por energía.
- El usuario autorizado deberá cancelar mínimo el 75 (%) y la totalidad del saldo en la factura siguiente.
- El pago parcial no puede ser por mas de dos ocasiones en el año.



Cualquier pago parcial genera INTERESES . Al financiar o parcializar la deuda, el SALDO PENDIENTE debe cancelarse antes del vencimiento de la siguiente factura para evitar la acumulación de meses en mora, ya que con un (1) mes se procede a la suspensión.

## Solicitud de Financiación de la Deuda (Pago de la deuda de energía en varias cuotas iguales).

**TRAMITE A REALIZAR:** PERSONALMENTE en cualquiera de las Oficinas de Atención al Cliente.

**TIEMPO DE RESPUESTA:** Inmediato. 

### DOCUMENTOS Y REQUISITOS:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía si se trata de persona natural.
- Certificado de existencia y representación vigente si es persona jurídica y copia de la cédula de ciudadanía del representante Legal.
- Ultima factura del servicio de energía o código del cliente.
- Certificado de tradición y libertad máximo con treinta (30) días de expedición .
- Si no es propietario del inmueble debe presentar la autorización escrita firmada por el propietario y adjuntar copia de la cédula.
- Si es poseedor: Declaración extrajuicio ante un notario de la posesión del inmueble.

Cualquier financiación genera intereses.

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

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





## Solicitud de Corte del Servicio

**TRAMITE A REALIZAR:** POR ESCRITO anexando los documentos y entregarlo a la Oficina de Atención al Cliente. Para solicitar este servicio el usuario debe estar al día en su factura.

**TIEMPO DE RESPUESTA:**



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



### DOCUMENTOS Y REQUISITOS:

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

## Suspensión del Servicio por Solicitud del Usuario

**TRAMITE A REALIZAR:** POR ESCRITO dirigir el oficio a la Electrificadora del Meta SA ESP y entregarlo en Oficina de Servicio al Cliente.

**TIEMPO DE RESPUESTA:**



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

### DOCUMENTOS Y REQUISITOS:

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



## Solicitud de Servicio por Daño de Línea

**TRAMITE A REALIZAR:** Marque desde el teléfono fijo **115 opción 1** o desde el celular el **0386610095** y conéctese con la línea de la energía.

## TIEMPO DE RESPUESTA:



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

**El daño que genera INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO o RIESGO DE PERDIDA HUMANA se atiende de inmediato.**

## Solicitud de Paz y Salvo

**TRAMITE A REALIZAR:** PERSONALMENTE en cualquiera de las Oficinas de Atención al Cliente o por ESCRITO dirigido a la Electricadora del Meta SA ESP y entregarlo en Oficina de Atención al Cliente.

## TIEMPO DE RESPUESTA:



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

## DOCUMENTOS Y REQUISITOS:

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



## Legalización de Usuarios

Los clientes no legalizados y notificados por el personal técnico de la empresa deben someterse a la legalización. Las redes a las que estén conectados deben cumplir con las normas técnicas de la empresa, en caso contrario se procede a la desconexión.

## EXCEPCIONES:

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



**El procedimiento a seguir es el correspondiente a SOLICITUD DE MATRICULA PARA SERVICIO DE ENERGÍA EN FORMA PERMANENTE, SEPARACIÓN O CAMBIO DE SERVICIO. Evite sanciones por fraude del servicio de energía eléctrica.**



## Reseña Histórica de la EMSA

La EMSA se inicia ante la necesidad de los habitantes del Departamento del Meta, de tener un servicio de energía que les mejorará su estilo de vida.

En el año 1.915, se instaló en Susumuco la primera planta generadora de energía que prestó sus servicios durante más de cinco décadas a los Villavicenses. Al comienzo de los años 60's el gobierno nacional asignó a la Electrificadora de Cundinamarca llevar energía a la ciudad de Villavicencio.

En 1.980 se dieron los primeros pasos para la creación de la Empresa Electrificadora del Meta, como una Entidad que tuviera autonomía a nivel jurídico, financiero, presupuestal, administrativo y técnico, que permitió un desarrollo sostenible en la Región.

Después de este proceso de casi dos años, el 18 de diciembre de 1.981, se constituye la Electrificadora del Meta S.A., como una sociedad de economía mixta, entidad descentralizada, perteneciente al orden nacional, vinculada al sector administrativo del Ministerio de Minas y Energía. En ese momento se argumentó su creación admitiendo que el Meta era uno de los Departamentos con mayor desarrollo relativo en el País, desde el punto de vista productivo, comercial y social.

En 1.981 nace la Empresa Electrificadora del Meta S.A. y desde su creación ha sido el motor de desarrollo regional al transformar la vida de los habitantes de uno de los Departamentos más extensos del país. La EMSA ha involucrado la energía eléctrica a todos los sectores de la Región, extendiendo sus redes y promoviendo la apertura de caminos para el desarrollo.

En 1.982, EMSA como Empresa Ilanera, contaba con 23.773 suscriptores en todos los sectores (residencial, comercial, industrial y oficial y/o alumbrado público). Hoy superamos 160.000 usuarios, dando la oportunidad de acceso al servicio a todos los sectores de bajos ingresos.

**Trabajamos con energía**

# Información Importante



CAPITULO 5



### Uso NO AUTORIZADO en el servicio de energía.

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

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

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

**EMSA realiza a través de contratistas debidamente identificados trabajos de verificación del estado de los medidores.**

No manipule ni permita que le alteren el contador de energía, solo los empleados de la EMSA están autorizados para prestarle servicios de revisión o retiro del medidor. Ante los altos consumos tenga en cuenta las recomendaciones para ahorrar energía.



### ¿Cómo determinar si hay fugas de energía?



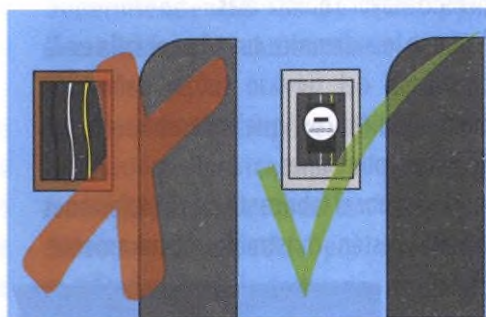
- Desconecte todos los electrodomésticos.
- Verifique que el estado del medidor no siga registrando.
- En caso de que el medidor continúe registrando, baje los tacos o pines de corte para constatar si se presenta fugas en la instalación.
- Si se presenta fugas en la instalación haga revisar las instalaciones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





## Deberes de los Usuarios

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



## Derechos de los Usuarios

- A que se le suministre copia del contrato de condiciones uniformes del servicio.
- A que se le suministre el servicio de manera continua y dentro de los rangos de voltajes adecuados.
- A que se le verifique y calibre el contador cada vez que se presente desperfectos.
- A formular reclamos verbales o escritos si se observa que el consumo facturado presenta errores.
- A que se le mida el consumo de la energía utilizada en cada periodo.

## Derechos de los Usuarios

- A que sus reclamos sean resueltos dentro de los quince días hábiles después de presentado o treinta si se requiere la elaboración de pruebas.
- A interponer recursos a las decisiones que tome la EMSA respecto a sus reclamos.
- A que cuando lo solicite, la EMSA le asesore en la presentación de sus recursos de reposición ante la Empresa y el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.
- A que se le descuente en forma proporcional el valor del cargo fijo cuando ocurre interrupción continua el servicio por un tiempo mayor a quince días.
- A que se le indemnice cuando por falla en la prestación del servicio sufren daños sus electrodomésticos que operaba con las debidas protecciones.
- indicadas por el fabricante, las instalaciones internas estén construidas técnicamente, tengan sistema de puesta a tierra y cumplan la norma NTC 2050.
- A participar en los Comités de Desarrollo y Control Social del servicio.
- Ninguna persona esta autorizada para recibir dinero a nombre de la EMSA, ni los empleados. Todos los pagos son a través de corporaciones o entidades bancarias autorizadas.
- A solicitar la identificación de las personas que acuden a su domicilio a realizar trabajos a nombre de la EMSA.
- A llamar a la empresa para confirmar si la persona y la actividad está autorizada por parte de la empresa.
- Asesorarse de una persona de su confianza para presenciar las revisiones o visitas que hagan los funcionarios de EMSA. Dispone de 15 minutos para ubicar un asesor de lo contrario se procederá con la diligencia.





### ¿Qué es el reglamento técnico de instalaciones eléctricas (RETIE)?



Es un reglamento expedido por el Ministerio de Minas y Energía según Resolución 180466 de Abril 2 de 2007 en el cual establece exigencias y especificaciones que deben tener las obras eléctricas, instalaciones industriales y domiciliarias, las especificaciones de calidad y adecuada utilización de los productos, para garantizar la seguridad de las personas, de la vida animal y vegetal y de la preservación del medio ambiente previniendo, minimizando o eliminando los riesgos de origen eléctrico.

Los requisitos y prescripciones técnicas establecidos en el Reglamento son de obligatorio cumplimiento en Colombia, en todas las instalaciones nuevas, remodelaciones o ampliaciones, públicas o privadas, con valor de tensión nominal mayor o igual a 25 V y menor o igual a 500 kV de corriente alterna (c.a.), con frecuencia de servicio nominal inferior a 1000 Hz, y mayor o igual a 48 V en corriente continua (c.c.).

Indica el RETIE que éste debe ser observado y

cumplido por todas las personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras, contratistas u operadores y en general por quienes generen, transformen, transporten, distribuyan, usen la energía eléctrica y ejecuten actividades relacionadas con las instalaciones eléctricas. Así como por los productores, importadores y comercializadores de los productos objeto del RETIE.

La vigilancia y control del cumplimiento del Reglamento Técnico es ejercida por las Superintendencias de Servicios Públicos Domiciliarios y de Industria y Comercio.

Igualmente establece el RETIE que toda instalación eléctrica nueva, ampliación o remodelación debe tener su "Certificado de Conformidad" expedido por un organismo certificador y será la declaración del fabricante (es decir la persona calificada responsable de la construcción de la instalación eléctrica), avalada por el dictamen expedido por un organismo de inspección acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio.



**Si requiere mayor información sobre el RETIE puede consultarlo en la página web del Ministerio de Minas y Energía**



ELECTRIFICADORA  
DEL META S.A. E.S.P  
Trabajamos con energía