

# ENER NOTICIAS

E N E R G I A T O T A L

## Los usuarios eligen su empresa prestadora de servicios

En Colombia usuarios de los sectores residenciales e industriales, de 119 municipios, al seleccionar **ENERTOTAL** como su comercializador, le han apostado a recibir tanto el servicio de energía eléctrica como una gama amplia de posibilidades como valor agregado.

Estos clientes tienen la garantía de una empresa que se ha convertido en su aliada estratégica para proporcionarles día a día, beneficios en tecnología y optimización del servicio recibido; un acompañamiento especializado en procesos de gestión y ahorro energético y uso racional del recurso, para contribuir a la competitividad y la calidad de vida de cada uno de ellos.

Hoy, más de 20 mil usuarios, mantienen su decisión de continuar y ejercer su libre derecho a elegir la entidad que les preste el servicio acorde con sus requerimientos, gracias a la normativa vigente en el país.

*"Es importante resaltar el alcance de la norma, que permitió la transformación en la dinámica de los servicios públicos de electricidad, ya que se acabó el monopolio del Estado en la prestación de este servicio público y se abrieron las opciones para que los consumidores puedan acceder a comercializadores distintos y escoger de manera libre el proveedor de energía",* señaló la gerente de **ENERTOTAL**, ingeniera Eliana Garzón.

Es el caso del empresario de la industria de alimentos, Carlos Mario Ramírez, quien anotó que el cambio de operador se reflejó de manera positiva en sus consumos, porque al suscribirse a **ENER-TOTAL** aumentó la producción y redujo costos: *"mi negocio es la fabricación y comercialización de*



El empresario en la actualidad tiene ocho puntos de venta conectados con **ENERTOTAL**.

*alimentos de panadería y repostería; he visto buenos resultados económicos gracias a la oferta comercial y de productos de ENERTOTAL que me ha permitido ahorros significativos".* Resaltó la atención oportuna al cliente en un momento crítico de esta empresa: *"hace poco tuvimos un corte inesperado y la respuesta de ENERTOTAL fue rápida, la interacción con sus clientes es directa y efectiva."*

El cliente interesado en recibir el servicio de **ENERTOTAL S.A. E.S.P.** puede contactar las líneas de atención: **Línea gratuita nacional: 01 8000 520066 / Celular: 315 577 6666 / Teléfono fijo: (2) 608 4747 o marcar gratis #363 desde cualquier operador.**

Un funcionario o agente de la compañía, le acompañará durante el proceso de cambio de comercializador.



Aproveche el botón de **Pagos Seguros** en **Línea-PSE** para pagar su factura con tan solo un clic

En solo **3 pasos** realice su pago en línea seguro

1

Ingrese a: **www.enertotalesp.com**

Escoja la opción: pague su factura aquí. Digite su código de usuario y obtendrá la factura pendiente a su cargo.

2

3

Realice su pago debitando de su cuenta de ahorros o corriente de las 18 entidades financieras más importantes.



### CALI

Calle 22 Norte No 6AN-24  
Edificio Santa Mónica Central  
Piso 8. PBX: 57 2 6618290  
Fax: 57 2 6602935

### MEDELLÍN

Carrera 43a No. 7-50 Ofic. 913  
Torre Financiera Dann  
Tel: 57 4 6040958

### BOGOTÁ

Avenida El Dorado No 69C-03  
Torre C. Ofic. 906 - 907  
Tel: 57 1 7452349  
Fax: 57 1 7550313

### PASTO

Carrera 42 No. 18a-94  
Av. Panamericana Of. 606  
C.C. Valle de Atriz  
Tel: 57 2 7316320

### JAMUNDÍ

Cra 50 Sur No. 12-10  
Tel: 57 2 5921812  
Ciudadela Terranova



# Evite penalizaciones por exceso de Energía reactiva

## Beneficio del banco de condensadores

*“Se incrementa la capacidad disponible de la instalación permitiendo atender alguna pequeña ampliación, sin necesidad de adquirir por ejemplo transformadores de mayor capacidad, además se debe tener en cuenta que mantener consumos elevados de energía reactiva puede ocasionar caídas de tensión superiores a las admitidas por los equipos y, en consecuencia, podrían presentarse dificultades en la operación de estos, incluso sobrecargas y sobrecalentamientos o paradas improductivas, estos son algunos de los elementos que bien aplicados en la industria conllevan a un uso eficiente y*



El sistema de banco de condensadores aumenta la tensión, la capacidad de las líneas y equipos eléctricos instalados; y reduce las pérdidas de la energía y el costo del servicio.

*racional de la energía”, sostiene que son los principales beneficios de compensar la energía reactiva, el Director I&D Productos y Servicios de ENERTOTAL, ingeniero Óscar Arévalo.*

En las instalaciones eléctricas hay algunos equipos que se alimentan con electricidad y, además de tomar de la red la energía activa requerida para la ejecución de su trabajo, toman otro tipo de energía que se almacena principalmente en forma de campo magnético y no produce trabajo útil, pero que es necesaria para que se pueda dar la transformación energética. Este segundo tipo de energía que no se ‘gasta’ sino que se almacena y se devuelve, es conocida como energía reactiva y ocupa espacio en todos los elementos que constituyen el camino que debe recorrer la energía desde su fuente hasta su usuario final. Por lo tanto todos esos elementos deben dimensionarse en forma adecuada para que sean capaces de transportar la cantidad de energía adicional.

En Colombia se penaliza el exceso de consumo de energía reactiva que un usuario toma de ella y debe facturarse de igual manera que se factura la energía activa, es decir, que si la liquidación de la energía se hace en un único período mensual, llegará por mes.

Existen alternativas para corregir este sobre exceso de energía, como los bancos de condensadores que cuando se dimensionan adecuadamente generan de forma local, la energía reactiva que los equipos requieren y evitan que tenga que ser tomada de la red de distribución, disminuyendo costos: *“esta herramienta es una solución a la demanda ante el exceso de energía reactiva, diseñada para aumentar el factor de potencia y reducir los costos por penalización”, sostiene el Ingeniero.*

ENERTOTAL aplica este programa entre sus usuarios a través del diseño de soluciones complementarias, con equipo especializado para neutralizar la corriente en exceso, como un valor agregado para un uso favorable y productivo de la energía.

De acuerdo a lo establecido por la Comisión de Regulación de Energía Eléctrica, CREG, la energía reactiva penalizada se contabiliza y se cobra, cuando esta sobre pasa el 50% de lo que se está consumiendo en energía activa en una hora. Para contrarrestar este impacto negativo el banco de condensadores es la solución.

# Modificaciones, contrato de condiciones uniformes

## Cláusula décima tercera numeral 3, literal A.

ENERTOTAL informa a los usuarios que al no tomar estas acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores durante un periodo de facturación, por solicitud de la empresa; cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar de manera adecuada los consumos o cuando el desarrollo y avance tecnológico ponga a disposición nuevos instrumentos de medida más precisos, la empresa lo podrá hacer por cuenta del suscriptor y determinar su consumo, como se registra en el numeral 1 del literal A.

Para efectuarlo ENERTOTAL deberá comunicar por escrito al usuario las razones por las cuales deberá ser reemplazado.

De acuerdo a lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 144 y el inciso 4 del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

## Cláusula décima tercera literal f del párrafo cobro de otros bienes y servicios:

Según lo establecido en el Decreto 828 del 2007, ENERTOTAL S.A. E.S.P. podrá efectuar el cobro de otros bienes derivados del servicio público de energía eléctrica mediante la factura como: electrodomésticos o enseres, luces navideñas, cuotas o parte de acuerdo de pago o créditos diferidos entre otros, previa autorización del usuario.



En estos casos precisos si la empresa se abstiene de hacerlo por cuenta del usuario o no instala medidores en un período de seis meses posterior a la conexión, se entiende como omisión de ENERTOTAL y perderá el derecho a recibir el precio.

## Editorial

### Sostenibilidad en servicios energéticos

Las empresas comercializadoras de energía estamos convocadas a brindar al usuario en la cadena del servicio eléctrico, un producto integral que responda a procesos de uso eficiente, racional y de ahorro; y un suministro adecuado del recurso.

Es responsabilidad de los proveedores competir en el mercadeo tarifario, pero con servicios energéticos integrales, definidos por el Estado para respaldar importantes avances en eficiencia, los cuales están incluidos en la Ley 697 de 2001, mediante la cual se fomentan estas prácticas, y se promueven la utilización de energías alternativas y la investigación.

Como empresa comercializadora, ENERTOTAL cumple con la normatividad y entre sus usuarios impulsa programas de uso racional; les brinda herramientas para que tomen acciones y aprovechen mejor el recurso eléctrico para que se beneficien a través de la reducción de costos y contribuyan a proteger el medio ambiente.

Las entidades debemos ser responsables socialmente con el usuario al suministrarle un servicio, pero también al adicionar herramientas que promuevan la eficiencia eléctrica en la industria y el sector residencial. Asimismo, para que lo acompañemos en prácticas que beneficien y redunden en un consumo adecuado, que se reflejen en las tarifarias.

ENERTOTAL se ha propuesto acompañar a sus usuarios en el diseño de sistemas que potencien la capacidad de producción, programas de control y auditoría del consumo; programas de iluminación eficiente y entrega entre nuestros clientes de bombillos ahorradores, acompañados de diálogos y visitas personalizadas para aprender acciones de uso racional y soluciones energéticas a corto plazo.

El Gobierno Nacional reguló y dio el primer paso, ahora los que integramos el sector de la energía eléctrica, debemos concentrarnos en avanzar y promover prácticas que respeten el ecosistema y generen aprovechamiento óptimo; como también desplegar todos los esfuerzos en la investigación para mejorar los procesos de suministro con beneficios para el sector.

**Eliana Garzón**  
Gerente General

Publicación de ENERTOTAL S.A. E.S.P.  
Año 3 - Número 16 - Junio - Julio 2013

#### Directora

Eliana Garzón Rayo

#### Edición

IPB Comunicaciones

#### Comité editorial

Julia Emma Montesdeoca  
Martha Cecilia Bautista  
Laura Mejía Tamayo  
Óscar Eduardo Arévalo

#### Diseño y diagramación

Cactus Taller Gráfico  
www.cactus.com.co

#### Impresión

Fabrifolder

**Caso de éxito**

# Alta tecnología en revisión de consumo con TCC



TCC, empresa con gran reconocimiento a nivel nacional, presta desde hace 45 años sus servicios en logística, mensajería, paquetería y carga masiva. Desde su sede corporativa en la ciudad de Medellín, coordina 89 puntos de venta en el país y uno en la ciudad de Miami.

El ingeniero de Soporte de Proyectos, Julián Restrepo, explica cuál es el caso de éxito con esta organización:

**¿Cuál fue la necesidad eléctrica que presentó TCC?**

La organización requería conocer cuál era el consumo de energía en cada uno de sus departamentos, por lo cual se propuso instalar un sistema WIFI para verificar la base del consumo que mantenían como costo de soporte en las áreas encargadas de atender los requerimientos de los clientes; y conocer en forma precisa cuál era la

intensidad energética (cantidad en KWh) para generar el servicio de transporte de mercancías y soluciones logísticas.

**¿Qué proceso aplicó ENERTOTAL para identificar el problema?**

La Dirección General de TCC ya había detectado un consumo fijo muy alto, por ese motivo se hacía seguimiento a ciertas variables de su operación diaria y mensual, a través de un aplicativo web, que evidenció consumos de energía sostenidos en los periodos de menor movimiento logístico de mercancías. Sin embargo, como la empresa no había podido determinar con claridad la razón, ENERTOTAL entró a medir los consumos y a discriminarlos por procesos independientes, por medio de equipos de análisis.

**¿Cuál fue la solución propuesta y ejecutada por ENERTOTAL para TCC?**

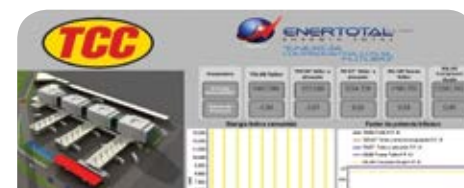
Iniciamos un proceso de análisis e implementación de un sistema de gestión tipo SCADA, que tiene como principio de operación monitorear variables eléctricas con equipos analizadores de redes, que envían información en tiempo real a través de internet (WIFI) al servidor de datos, el cual se instaló en las oficinas de ENERTOTAL en Cali.

Entonces concentramos la información en el servidor, por medio de la plataforma, para visualizar las variables desde el aplicativo WEB (herramienta POWER ESTUDIO) conectado a internet. Entre tanto, el cliente accede en tiempo real a los datos monitoreados, por medio de una dirección IP pública (contraseña y usuario); y desde cualquier equipo con conexión.

**¿Qué beneficios recibe TCC con este proyecto?**

Es importante tener en cuenta que el proyecto se desarrolla en fases, estamos en proceso de ejecución, validación y retroalimentación, por el tamaño de las instalaciones eléctricas de TCC Medellín.

Con los procesos medidos hasta ahora a TCC se le entregó un marco de características del consumo de energía, con parámetros eléctricos y de calidad del consumo de energía deficientes; que le permiten a la empresa establecer planes de acción en función de la dinámica de los balances de energía vs su operación.



"TCC podrá tener unos indicadores para saber cuánta energía consume en cada uno de sus procesos, buscar incentivos para saber cuál es el área más eficiente y aplicar correctivos", sostuvo el director de I&D Productos y Servicios ENERTOTAL, ingeniero Óscar Arévalo.

**TCC opina:**

“La ejecución del proyecto nos ha permitido evaluar el estado de los equipos y la calidad de energía en nuestras instalaciones, para tomar decisiones en función de la implementación del programa de uso eficiente de energía, siendo consecuentes con nuestro compromiso ambiental y de sostenibilidad de la organización al disminuir el costo por el consumo de la misma.

El acompañamiento por parte de los expertos de ENERTOTAL, ha sido muy beneficioso para la organización, por su conocimiento en la implementación de la plataforma SCADA para tener en tiempo real la información. Estamos seguros que los resultados de este proyecto serán los mejores para TCC”.

**Paola Andrea Urrego**  
Coordinadora de gestión ambiental

**Nuestros clientes**

Si usted es cliente de ENERTOTAL y desea promocionar su empresa o negocio en forma gratuita a través de ENERNOTICIAS, periódico que llega a más de 20.000 usuarios en Colombia, envíe su información a: [servicioalcliente@enertotalesp.com](mailto:servicioalcliente@enertotalesp.com), [imejia@enertotalesp.com](mailto:imejia@enertotalesp.com) o contáctenos a través de la línea gratuita nacional 018000-520066 ó 6084747



**Cumple**

Calidad, confianza y economía para nuestras familias

Contáctanos:

Oficinas Calle 1ra. N° 16-10  
Pbx (57 1) 5750000 7210377 Fax: Ext.102  
San Isidro - Soacha (Cundinamarca)  
Servicio al Cliente 01 8000 113435



# Una jornada maratónica por todo Pasto

Con una toma masiva por la capital de Nariño, en un tiempo récord de tres días, **ENERTOTAL** atendió al 84% de los usuarios en esta ciudad y extendió hasta el sur del país, el área de cubrimiento de actividades personalizadas de atención al cliente iniciadas este año, como parte del programa de jornadas integrales.

Puerta a puerta, el equipo de colaboradores de la Dirección Comercial de **ENERTOTAL**, llegó hasta 776 usuarios, recibió y registró sus inquietudes y solicitudes sobre facturación y brindó información en centros comerciales y unidades residenciales, en los que entregó material con las líneas de contacto y los servicios de la empresa.

“La actividad hizo parte del programa que hemos planteado para tener una comunicación directa con nuestros usuarios. Posibilitar que nos perciban como un aliado cercano para generar soluciones a sus requerimientos y seguimiento al servicio que se brinda.”, sostuvo la ejecutiva de Mercadeo y Publicidad de **ENERTOTAL**, Laura Mejía.

Por su parte, la usuaria asociada al Centro Comercial Valle de Atriz señaló: “quiero agradecer por toda la información, de cómo debemos comunicarnos en caso de tener alguna sugerencia; estas jornadas nos permiten tener comunicación directa, fácil y efectiva con **ENERTOTAL S.A. E.S.P.**”



El equipo de la Dirección Comercial logró en tres días, impactar al 84% de los usuarios conectados.



### El usuario opina

“La jornada excelente, nos entregaron información y recibimos una muy buena explicación por parte de los expertos. Felicidades”.

**Esteban Moncayo**  
Usuario asociado /  
Centro Comercial Funny Park

## SUPERENERGYN vuela por Colombia

El héroe de **ENERTOTAL** visitó junto al equipo de trabajo el barrio La Colina en Rionegro y con sus súper poderes se trasladó hasta Ciudad del Campo en Palmira, a las jornadas de atención al cliente. Jugó con los pequeños quienes demostraron su cariño por la mascota, quien continuará haciendo lo que más le gusta: defender y proteger el medio ambiente.



## Foto noticias

### Atención en vivo

De esta manera llegamos a más de 20 mil usuarios en Colombia, con carpas, equipos de cómputo instalados; electrodomésticos de la **ENERTIENDA** de **RAYCO-ENERTOTAL** y espacios de capacitación sobre Uso Racional de Energía, para entablar un diálogo directo entre la empresa y nuestros clientes, en el cual expongan sus inquietudes, den sus sugerencias y tengan la posibilidad de ampliar sus conocimientos sobre servicios y facturación.



Presencia masiva de los vecinos de Ciudad del Campo, en Palmira, en la oficina móvil durante la jornada realizada en abril.



En el conjunto residencial Torres de Santorino en Cali, se dialogó persona a persona con el usuario.

### Lente empresarial

El Departamento de I & D Productos y Servicios estuvo en la conferencia de Eficiencia Energética, organizada por INPEL, acompañando a sus clientes para mostrarles las novedades en auditoria y control de energía, como el sistema SCADA expuesto por los expertos de CIRCUITOR.



En la Imagen de Izq. a Der. Ingeniero Esteban Ortiz; Julián Jaramillo y Carlos Rodríguez de Wm Impresores; Ismael Díaz y Alex Amen.

# FELIZ DÍA PAPÁS!



Una fecha que convoca a la celebración familiar. A los **padres** deseamos bendiciones y extendemos agradecimientos por dar siempre lo mejor por sus hijos.

# ENERTOTAL

Hace más fácil, rápido y seguro el pago de la **factura** de energía

En los barrios, unidades residenciales, conjuntos cerrados, supermercados y centros comerciales, los usuarios de **ENERTOTAL** disponen de más de ocho mil puntos de pago en toda Colombia.

Ellos pueden pagar su factura hasta por \$500 mil pesos en la red de puntos Vía Baloto, cajas registradoras de las tiendas Jumbo (Carrefour) y REDEBAN de **8:00 am a 10: p.m**

