

ENER NOTICIAS

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

Línea directa al usuario



Comunicarse en cualquier día de la semana, sin importar el horario, es posible para nuestros más de 22 mil usuarios, gracias a la **Línea Roja**, nuestro servicio de call center, para resolver inquietudes, brindar apoyo y asistencia.

Esta línea de atención fue creada para resolver a los usuarios inquietudes de distinta índole y tender la mano las 24 horas del día y en horarios adicionales, como fines de semana, sostiene la jefe de servicio al cliente de **ENERTOTAL**, Nasli Durán: “a través de un proceso sistematizado se hace seguimiento a las quejas, reclamos y recursos que deben radicarse para ser atendidos; la prioridad es entregar solución efectiva, de esta manera garantizamos comodidad, pues no tienen que hacer desplazamientos ni largas filas para presentar, por ejemplo, un derecho de petición”.

Nuestra **Línea Roja** se convierte en el aliado más cercano al otro lado, con el que los usuarios pueden contactarse de manera gratuita, a través del número nacional **01 8000 520066**; celular: **315 577 6666**; Teléfono fijo: **(2) 608 4747** y desde el numeral **#363** desde cualquier operador de celular.



Línea Roja para atender:

Daños en las instalaciones eléctricas de las viviendas; resolver inquietudes de facturación, solicitar acuerdos de pago y cambios de titular en la factura; adquisición de bombillos Led y electrodomésticos con la EnerTienda; servicios de reparación, modificación para acometidas y redes eléctricas; información y solicitud de nuevos productos, reclamaciones y verificación del estado de procesos en curso.



Mónica Rojas
Ejecutivo de atención al cliente

“Nuestros clientes se comunican con nosotros para preguntar sobre las variaciones en sus consumos, la información suministrada les permite revisar si tienen algún exceso para su control. Recibimos llamadas en cualquier horario, y si no podemos resolver las inquietudes inmediatamente, en muy corto tiempo, nos comunicamos con los usuarios para brindar solución; en caso de ser una emergencia en la que se necesita la participación del Operador de Red, realizamos seguimiento e informamos al cliente hasta que se genere la solución definitiva”



Confirmar la identidad de los técnicos que llegan a los sectores y las viviendas es un servicio que se presta a través de la Línea.

Algunos de las consultas que más se presentan, son las solicitudes de duplicado de facturas para envío por correo electrónico, reporte de emergencias, consumos, y solicitudes de cambio de titular.

Editorial

Gracias por su respaldo

La gran prioridad de **ENERTOTAL** es la satisfacción de nuestros usuarios con los servicios que la empresa les brinda. Esta comercializadora de energía fue creada para que prestara un servicio público prioritario, el suministro de energía eléctrica, pero además con el firme propósito de contribuir a mejorar la calidad de vida y el entorno de sus usuarios a través de nuestros portafolio de servicios, en un clima de efectividad y amabilidad.

Recientemente nos entregaron los resultados de la Encuesta de satisfacción de clientes residenciales, comerciales e industriales, los cuales quiero compartir con ustedes, ya que evidencian un reconocimiento de más del 90% entre otras entidades, manifestando un alto grado de cercanía de **ENERTOTAL** con sus clientes.

Es un logro importante que la comunidad nos perciba como una compañía que presta un servicio ininterrumpido con una organización ágil, actualizada tecnológicamente y regulatoriamente que fortalecen y respaldan nuestros servicios.

Asimismo que nos reconozca responsable socialmente con sus barrios, empresas, propiedades y el medio ambiente, al ejercer procesos de conservación, ahorro y uso eficiente, como también al involucrar materiales ecológicos en sus canales de comunicación, como la factura de energía, y promover servicios de tecnología verde como la iluminación LED.

Queremos agradecer a los usuarios de esos 155 municipios que creen en nosotros, pueden estar seguros que nuestro compromiso es la calidad del servicio y la calidad humana con la que día a día trabajamos para su beneficio; en mejora constante, investigamos, crecemos y vinculamos procesos para mayor rapidez y efectividad al momento de atender sus necesidades en menor tiempo.

Recuerden que siempre estamos en contacto con ustedes, a través de las redes sociales, página web, en donde encontrarán información de productos y una colección virtual del Enernoticias con diferentes actividades y artículos para su interés. Los invitamos a contactarnos a través de la Línea Roja, es nuestra prioridad conocerle, saber cómo se siente e interactuar con quienes diariamente nos reciben en su hogar.

Eliana Garzón
Gerente General

Bandera de soluciones

La compañía cuenta además de su producto y servicio principal, el suministro eficiente de energía eléctrica, con un novedoso portafolio diseñado para atender las necesidades de los clientes activos de los sectores residencial y comercial, pero también ofrece un abanico de posibilidades para un amplio sector de la comunidad, que contempla desde mejoras de iluminación a base de tecnología LED, diseño para potencializar el recurso eléctrico y uso racional de la energía; hasta asistencia técnica, dirección de obras, consultoría y convenios con diversas entidades para su bienestar.

En la actualidad para mayores posibilidades en la integralidad del producto y el servicio, **ENERTOTAL** dispone del Kit de iluminación Led; el programa de inspección para el ahorro de energía y disminución

de la energía reactiva, proyectos eléctricos, consultorías y mantenimiento predictivo y preventivo de máquinas rotativas.

La gerente comercial, Martha Bautista, sostuvo que la importancia de estos servicios es que están a disposición no sólo de los usuarios sino del mercado en general de los sectores residencial y comercial:

“El equipo de ingenieros investiga de manera constante, cómo mejorar cada uno de nuestros servicios; siempre bajo la primicia de cómo hacer un uso de mayor provecho, a menor costo y con menos impactos al medio ambiente. Por eso nos preguntamos cómo ofrecer estos servicios a todos los públicos y beneficiar aquellos que requieren ahorrar en consumo y mejorar la productividad”.



Residencial / Comercial / Industrial

• Suministro de energía eléctrica



Suministramos el servicio de energía eléctrica a nuestros clientes en forma integral, en temas regulatorios, tarifarios y técnicos, con un soporte de 24 horas para atender emergencias los 365 días del año, tanto al interior de las instalaciones como la gestión de fallas externas ante los diferentes operadores de red.

• EnerTienda

Brinda bienestar a nuestros clientes y sus colaboradores, quienes pueden adquirir de forma rápida y sencilla tres categorías de productos: electrodomésticos, computadores y materiales de construcción para el hogar y la oficina y pagarlos en cuotas en la factura mensual de suministro. Para mayor información sobre actuales convenios comuníquese con la **Línea Roja**.



• Kit de iluminación LED



Para apoyar y estimular entre nuestros usuarios residenciales y comerciales el cambio a iluminación eficiente y disminuir el consumo de energía hasta en un 50% en residencias, zonas comunes de copropiedades y oficinas, ofrecemos el kit de bombillos ahorradores para reemplazar los tradicionales incandescentes. El pago se efectúa a través de la factura mensual de energía.

CALI

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

MEDELLÍN

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

BOGOTÁ

Av. El Dorado No. 69c-03
Torre C. Of. 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

Carrera 50 sur No. 12-10
Ciudadela Terranova
Tel: 57 2 5921812

MONTERÍA

Carrera 6 No. 56-11
Piso 2. Estación Río Sinú
Tel: 57 4 7894419 / 20



Comercial / industrial

● Detecte a tiempo fallas en sus máquinas



Como parte de la oferta en valor agregado integramos a nuestros servicios de inspección termo gráfica y sistemas de polo a tierra, el análisis de vibraciones aplicado en máquinas rotativas para establecer el estado de la salud mecánica de los equipos, detectar fallas en el funcionamiento y predecir defectos. Este servicio le permite a la empresa tomar decisiones acertadas para el mantenimiento de sus equipos y los correctivos que debe implementar para el buen funcionamiento de las máquinas.

● Programa de inspección para el ahorro de energía

Realizamos visitas a los negocios e inspeccionamos principalmente tres aspectos, iluminación eficiente, unidades de aire acondicionado y sistemas de bombeo de agua, para identificar posibilidades de ahorro.

● Programa de corrección de factor de potencia para disminuir la energía reactiva penalizada



Se diseña la solución de forma gratuita para suministrar e instalar un banco de condensadores con el cálculo económico ajustado al nivel de ahorro; y se hace el seguimiento de la solución para asegurar su sostenibilidad.

● Proyectos eléctricos

Diseñamos, suministramos, construimos y ampliamos subestaciones, extensión de redes, montajes industriales y cambios de niveles de tensión.



● Analizador de redes eléctricas



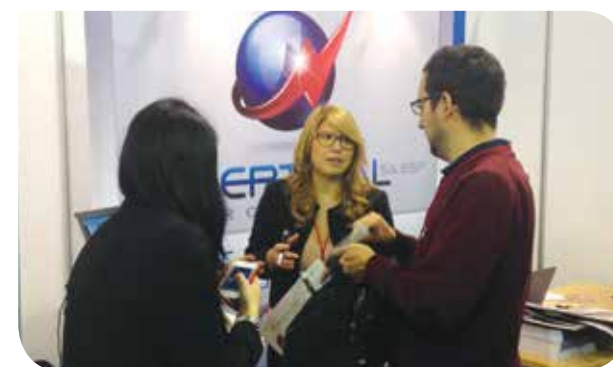
Este instrumento de medida especializado, marca Dra-netz power visa, permite optimizar al máximo los costos energéticos, ya que determina la calidad, la cantidad y el flujo de energía; registra y analiza con precisión todos los parámetros de una red eléctrica para obtener el control y la gestión de una instalación o máquina.

Con este equipo se previene el exceso de consumo (kWh) y se detectan posibles saturaciones del transformador de potencia, cortes de alimentación y deficiencias en la calidad del suministro eléctrico.

● Ingeniería de consulta

Con nuestros técnicos prestamos asesoría integral y orientación personalizada en diversos campos, como análisis de tarifas versus consumo; temas regulatorios y técnicos; y estudios para seleccionar la mejor opción del servicio de suministro de energía. También apoyamos en el mantenimiento de las instalaciones, compra de equipos eléctricos, diseño de iluminación y aprovechamiento del recurso para mejorar los desempeños productivos de las empresas con miras a implementar la Norma ISO 50.0001, de sistemas de gestión de energía.

El equipo de profesionales de **ENERTOTAL** lo acompaña en el diagnóstico, la revisión y la estructuración de la información para evaluar los requerimientos y la funcionalidad de la solución planteada.



Reglamentación Sector Comercial - Industrial

Demanda Desconectable Voluntaria de Energía

La Comisión de Regulación de Energía y Gas, Creg, declaró el Cargo de Confiabilidad para viabilizar la inversión en recursos de generación que garanticen a largo plazo una entrega efectiva de energía en el país, garantizar el suministro y atender la demanda en condiciones críticas de abastecimiento.

Con la Resolución 063 de 2013, reglamentó la Demanda Desconectable Voluntaria que funciona como un mecanismo de seguridad para hacer efectivo el Cargo de Confiabilidad, con el cual el generador podrá negociar

una reducción voluntaria de la demanda (consumo requerido) de energía con los usuarios a través de las comercializadoras. O sea que los usuarios podrán desconectarse del servicio de energía eléctrica, para utilizar energías alternas como plantas de emergencia con medición independiente, equipos de uso diario que pueden ser desactivados en cualquier momento como iluminarias, calentadores y otros. Los beneficios para los usuarios de los sectores industrial y comercial se representarán en disminución de costos.



* La forma de medición podrá ser a través de un **medidor a las plantas alternas** o análisis de la curva de consumo.

Esta norma no es obligatoria, es voluntad de las empresas acogerse a estos mecanismos de reducción de demanda del recurso, lo cual no es una condición para acceder al servicio público de energía eléctrica.

Gracias por su confianza



Las gerentes general y administrativa, Eliana Garzón y Julia Emma Montesdeoca, junto al director regional de Icontec Juan Felipe Mora.

Para nosotros el engranaje principal son los usuarios, en función de los cuales, creamos objetivos, trazamos metas y fortalecemos día a día nuestros procesos para entregar un servicio acorde con sus requerimientos y ofertarles soluciones novedosas a sus necesidades.

ENERTOTAL S.A.E.S.P agradece a todos sus usuarios, de los sectores residencial y comercial en los 155 municipios en los que se encuentra presente, por su respaldo y voto de confianza con el cual hoy se consolida con procesos de calidad que le otorgan la Certificación ISO 9001: 2008 e IQNET Internacional a sus actividades de comercialización de energía por parte de Icontec.

El compromiso por la excelencia continúa de la mano con el valor agregado de rapidez en la gestión y calidad en los productos.



Ahora puede pagar su factura

Fácil, rápido y seguro

a través del botón de pagos PSE.

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

Publicación de **ENERTOTAL S.A. E.S.P.**
Año 4 - Número 22 / junio - julio 2014

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
Fabrifold