

ENER NOTICIAS

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

Usted escoge su prestador de servicios

En esta edición queremos compartirles sobre la opción que cada usuario tiene de escoger la empresa que le suministre el servicio de energía y para ello existen unas disposiciones legales, que a continuación les exponemos a la luz de la normatividad, resoluciones y conceptos emitidos por la Comisión de Energía y Gas, CREG, y la Superintendencia de Servicios públicos domiciliarios.

Dicho lo anterior y de conformidad con la ley 142 de 1994 en el artículo 9 y el artículo 53 de la resolución CREG 156 de 2011 los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de que trata dicha ley, tienen el derecho individual de escoger libremente al prestador de dichos servicios, así como al proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.

La resolución CREG 108 de 1997, por la cual se señalan criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y de gas combustible por red física, en relación con la facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación entre la empresa y el usuario, en su artículo 3 establece los criterios generales sobre protección de los derechos de los suscriptores o usuarios de los servicios:

"3.) De libre elección del prestador del servicio.
Todo usuario tiene derecho a escoger el prestador del

servicio dentro de las alternativas existentes, según sus necesidades y requerimientos de suministro, al igual que al proveedor de los bienes o servicios que no tengan relación directa con el objeto del contrato."

Ahora bien la resolución CREG 156 DE 2011 que contiene el reglamento de comercialización, establece en su capítulo II lo relativo al cambio de comercializador, concretamente el artículo 55 establece:

"Artículo 55. Solicitud de prestación del servicio que implica cambio de comercializador. El Usuario interesado contactará al agente que haya elegido como nuevo prestador del servicio y lo habilitará expresamente para gestionar el cambio de comercializador."

Respecto de lo anterior, conviene resaltar que de acuerdo a conceptos emitidos por la CREG y de la Superintendencia de Servicios Públicos al respecto también se enuncian:

"Como puede verse el objeto de la persona jurídica propiedad horizontal, no es la administración de los asuntos particulares de los copropietarios, sino la de los bienes y servicios comunes, por lo que si bien es válido que la copropiedad decida quién será el prestador de los servicios públicos domiciliarios en las áreas y zonas comunes, no lo es que lo haga frente a los bienes de dominio particular, pues respecto

de estos serán los respectivos usuarios quienes habrán de disponer de sus derechos por decisión propia y no por imposición de unas mayorías. (...)" (Subrayado y resaltado fuera de texto).

... "Valga la pena anotar, que en el artículo 38 de la citada ley 675 de 2001, se indican cuáles son las funciones de las asambleas Generales de copropiedades, sin que se indique en ninguna de ellas, la posibilidad de que dichas Asambleas decidan quién será el prestador de los servicios públicos de cada uno de los copropietarios, lo que conculca con lo expuesto, en el sentido que una norma que permitiese tal posibilidad, quebrantaría el derecho que tiene cada usuario, individualmente considerado, de escoger libremente a su prestador (...)" (Subrayado y resaltado fuera de texto).

Es importante que tengan en cuenta que si bien un usuario tiene los derechos que le concede la ley, estos deben ser ejercidos de manera individual y cumpliendo los requisitos señalados en la normatividad vigente.

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

Para leer

En la edición No. 28 les compartimos los numerales A de las cláusulas quinta y sexta del Contrato de Condiciones Uniformes que se suscribe entre ENERTOTAL S.A. E.S.P y nuestros clientes, en esta ocasión el turno es para el aparte B. Consulte el CCU en su totalidad ingresando a www.enertotalesp.com

Cláusula Quinta: Los Derechos de los Usuarios

Son derechos y garantías de los usuarios de ENERTOTAL S.A. E.S.P todos y cada uno de los consagrados en las Leyes 142 y 143 de 1994 y 689 de 2001; así como los contenidos en las Resoluciones CREG. También se consideran como derechos los que se encuentren establecidos en las demás normas de carácter general expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas y demás autoridades competentes, así como las normas que las complementen, adicionen, modifiquen, aclaren o sustituyan, que consagren derechos a favor del usuario/suscriptor del servicio de energía eléctrica. Estos derechos y garantías serán respetados por ENERTOTAL S.A. E.S.P. en la ejecución del presente contrato.

ENERTOTAL S.A. E.S.P. en su condición de comercializador se compromete a:

b) Promover la cultura sobre uso razonable y eficiente del servicio de energía eléctrica, como una forma de contribuir a la competitividad de los usuarios y del país en general.

Por su parte, el usuario tiene derecho a recibir de ENERTOTAL S.A. E.S.P.:

b) Obtener respuestas oportunas a las consultas o peticiones, sugerencias y/o quejas y reclamos, pues ENERTOTAL S.A. E.S.P. hará su trámite y buscará soluciones en forma ágil, dentro de los límites de tiempo que fije la Ley 142 de 1994 y la resolución CREG 108 de 1997 y demás normas concordantes.

Cláusula Sexta: Los Deberes de los Usuarios

Como parte de este contrato, son deberes de los usuarios de ENERTOTAL S.A. E.S.P., entre otros, los siguientes:

b) Actuar de buena fe en la ejecución del presente contrato, con lealtad, rectitud y honestidad tanto en el suministro de información como en el cuidado y mantenimiento de los equipos de medición y de sus seguridades, sobre las cuales ENERTOTAL S.A. E.S.P. hará recomendaciones especiales, sin que esto implique responsabilidad del Usuario sobre el buen funcionamiento de los equipos de conformidad con el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

Comuníquese con nosotros a
nuestra Línea Roja



Atendemos sus emergencias las
24 horas del día | 7 días de la semana

Línea nacional: 018000 520066
Cel: 315 5776666 / Fijo: (2) 6084747
Desde cualquier operador: #363
servicioalcliente@enertotalesp.com

Caso de éxito

Cotrafa confió y aumentó su capacidad eléctrica



Desde hace tres años ENERTOTAL provee a la empresa Cotrafa el servicio de energía, esta compañía con 58 años de experiencia y que cuenta con 45 oficinas en el departamento de Antioquia y la ciudad de Bogotá, es una cooperativa que brinda servicios y productos financieros y sociales.

El ingeniero Julián Restrepo del área de soporte de proyectos de ENERTOTAL, nos explica en qué consistió el trabajo realizado en las instalaciones de Cotrafa:

¿Cuál era la necesidad eléctrica de Cotrafa?

La necesidad principal que tenía la empresa era aumentar su capacidad eléctrica y generar más confiabilidad

en el suministro de energía a toda su infraestructura, en especial a su DATACENTER*. Esto se da por el crecimiento significativo de las instalaciones de Cotrafa.

¿Cuál fue la solución eléctrica que implementó ENERTOTAL en Cotrafa?

La solución propuesta fue un proyecto integral que, además de aumentar la capacidad eléctrica en la subestación, incrementara el número de fuentes independientes para reducir el riesgo que sus cargas más significativas experimenten en un evento generado en la red de distribución.

La solución consistió en:

1. Aumentar la capacidad eléctrica a 500kVA, solución de fuente electrógena de 350kVA.
2. Instalar un sistema de UPS's por 80 kVA expandible a 200kVA.

Estas dos alternativas integradas mediante un completo sistema de control automático y protección eléctrica, adicional a un sistema de abastecimiento de combustible libre de riesgo ambiental para dos plantas de emergencia.

¿Qué beneficios se generaron para el cliente con la ejecución del proyecto?



Los más importantes son:

1. El aumento de la capacidad eléctrica le permitirá tener una mayor infraestructura, dos veces más que la actual.
2. Tener un sistema de contingencia para sus cargas más importantes, tanto en cuestión de suministro como en protección eléctrica (Dps, aislamiento eléctrico, SPT, etc.).
3. Por el nivel de seguridad con que quedaron las instalaciones, le permitirá contar con un nivel de confiabilidad alto y posteriormente adquirir una certificación TIER*.

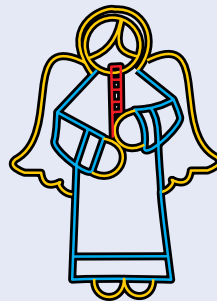
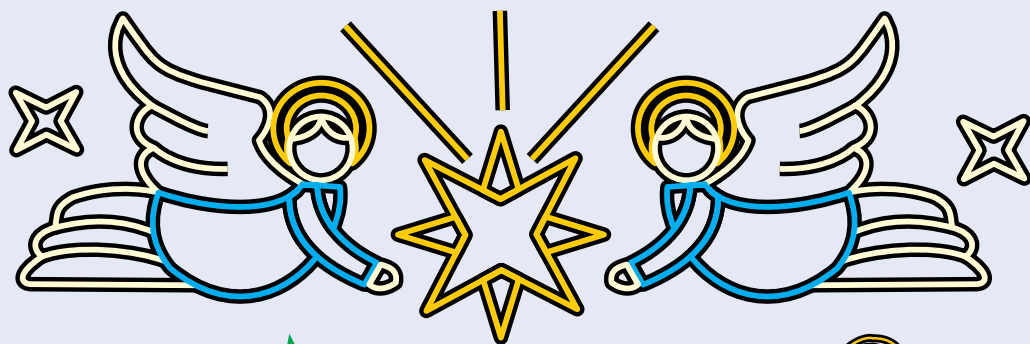
*DATACENTER: Centro de procesamiento de datos.

*TIER: es una certificación de un DATACENTER en cuanto a su diseño, estructura, desempeño, fiabilidad, inversión y retorno de inversión.

Planee la iluminación navideña de su hogar u oficina

Faltan cuatro meses para que llegue diciembre y en **ENERTOTAL** nos adelantamos para mostrarles las diferentes opciones y kits de iluminación navideña que tenemos para embellecer su casa u oficina:

Faroles, pendones, pasacalles, árboles de gran formato y diseños y adornos para fachadas.



* Consulte los diferentes planes que tenemos llamándonos al teléfono: **6084747**

Editorial

El medio ambiente es una prioridad

La última encíclica del Papa Francisco "**Laudato Si**" (alabado sea) publicada el 18 de junio, es una invitación a respetar el medio ambiente, a la vez que denuncia la debilidad de la reacción política internacional. Propone igualmente el Pontífice, un cambio de hábitos en las personas, para que la tierra no se convierta en un depósito de desperdicios.

El Papa Francisco parece emular a San Francisco de Asís de quien ha tomado su nombre, en su interés por el cuidado de la creación y el medio ambiente en este documento ecológico, que resalta un urgente llamado a cuidar "*la casa común*" que tenemos los seres humanos. Insta a los países más poderosos y contaminantes a reducir las emisiones de gases del efecto invernadero como el dióxido de carbono (CO2) y otros gases altamente contaminantes con responsabilidad, y evitar así que la temperatura del planeta aumente por encima de dos grados.

El Papa pide disminuir la contaminación por gases e invita a promover el acceso a "*energías limpias y renovables*". Para **ENERTOTAL** es satisfactorio saber que sus proyectos de educación y pedagogía comunitarias, están enfocados a reducir la contaminación y a garantizar el acceso a energía renovable, como una fuente de bienestar para sus usuarios.

ENERTOTAL ha tenido como prioridad adelantar proyectos pilotos de desarrollo de energías renovables no convencionales en el país, empezando en el Valle del Cauca y luego en Córdoba. En ediciones anteriores del **Enemoticias** les hemos contado las ventajas de este tipo de generación de energías limpias, que no emiten materiales contaminantes y favorece el ahorro de combustibles fósiles.

Nuestra compañía en el marco de sus 10 años continua trabajando en nuevas propuestas de generación de energía que contribuyan al cuidado del medio ambiente, las cuales están en sintonía con la preocupación del Papa Francisco por el cuidado de la creación "*que nos precede y debemos cuidar para las futuras generaciones*".

Eliana Garzón /
Gerente General
ENERTOTAL S.A. E.S.P.

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 a.m. a 10:00 p.m.**



En breves

Un cliente ganador en Bogotá

En las regionales



El señor William Luis Lombo, usuario de energía del Barrio Villas de Serrezuela en Madrid, Cundinamarca, resultó ganador del sorteo de quienes actualizaron oportunamente sus datos en la capital colombiana. Ahora el señor Lombo y su familia podrán disfrutar de sus programas favoritos, pues recibió como premio un gran televisor de última tecnología. ¡Felicitaciones!

Celebramos el Día nacional del Usuario y del Vocal de Control

En Cali



Pilar Castaño, Andrés Rivera y María Helena Rojo fueron los usuarios de nos acompañaron en la actividad. En la fotos los vemos con Martha Bautista y Elizabeth Murillo López, representantes de la compañía.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios proclamó el día 11 de julio como el Día Nacional del Usuario y del Vocal de Control, mediante la Resolución 20141300003295 del 13 de febrero del 2014. En Cali la celebración se realizó el 13 de julio en el Rancho de Jonas y contó con la presencia de usuarios, vocales, representantes de las juntas de acción comunal y gerentes de las 14 empresas patrocinadoras del evento, entre esas **ENERTOTAL**, que acompañó y realizó presentación a los asistentes.

Para leer el discurso realizado por la empresa, visite nuestra página web www.enertotalesp.com

En la UAO hablamos sobre energías renovables

En Cali



Estuvimos en el II Workshop de energía renovable y eficiencia energética, organizado por la Universidad Autónoma de Occidente. Durante el evento y con la ponencia de nuestro representante y experto Ingeniero Alex Amen Pedroza compartimos la experiencia en el desarrollo del proyecto ONGRIP con monitoreo, en la Ciudadela Terranova, en Jamundí. Esto permitió a los asistentes conocer uno de los proyectos más importantes que tenemos en la actualidad y ubicarnos como una empresa innovadora.

En Medellín

En las regionales



Con una divertida campaña promovimos el Uso Racional de Energía en las empresas: A. Parra, Tata, Centro Comercial Almacentro y Multienlace (Allus Colombia); a través de un simpático sketch teatral se muestran los malos hábitos que tienen las personas con el uso de la energía eléctrica; por eso a través de esta actividad y charlas, se aconseja a los asistentes sobre las buenas prácticas que podemos implementar tanto en la casa como en el trabajo, las cuales contribuirán a la protección del medio ambiente.

¡Disfruta con cuidado!

En esta temporada eleva en familia tu cometa, pero hazlo en **sitios adecuados** y lejos de las redes eléctricas.

Publicación de **ENERTOTAL S.A. E.S.P.** · Año 5 · Número 29 - agosto - septiembre 2015

Directora
Eliana Garzón Rayo

Edición
IPB Comunicaciones

Comité editorial
Julia Emma Montesdeoca
Martha Cecilia Bautista
Óscar Eduardo Arévalo
Carlos Martín Álvarez

Diseño y diagramación
Cactus Taller Gráfico
www.cactus.com.co

Impresión
Forval