

Carta de Trato Digno

Electrificadora de Santander S.A ESP

La Electrificadora de Santander S.A ESP. – En adelante ESSA S.A ESP.- es una empresa colombiana de servicios públicos domiciliarios, de naturaleza mixta que se rige por las Leyes 142 y 143 de 1994.

Nuestro compromiso es garantizar a nuestros clientes y/o usuarios y/o potenciales suscriptores un trato digno, respetuoso y reservado, basado en atención, orientación y prestación de servicios de calidad a través de nuestros diferentes canales de atención para que puedan presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Por lo anterior en cumplimiento de la normatividad vigente, se expide para conocimiento de nuestros usuarios y/o suscriptores la carta de trato digno, a través de la cual se dan a conocer sus derechos y deberes, los deberes y los derechos de la empresa y los medios que la empresa tiene a su disposición para garantizar sus derechos.

Conozca sus derechos

- ✓ Obtener la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados.
- ✓ A la libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
- ✓ Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el suscriptor y/o usuario asuma los costos correspondientes.

- ✓ Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas, que se realicen para la prestación del servicio de energía, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta, o reservada.
Presentar reclamos, quejas, peticiones y recursos respetuosos de acuerdo con lo dispuesto en la Ley y en el contrato de condiciones uniformes de ESSA S.A ESP.
- ✓ Conocer oportunamente los valores que deban pagar debido al suministro y los demás servicios que le sean prestados.
- ✓ Conformar comités de desarrollo y control social, según lo dispuesto por la Ley de Servicios Públicos y demás normas vigentes.
- ✓ Obtener el servicio público de energía eléctrica, siempre y cuando el suscriptor y/o usuario, y el inmueble cumplan con los requisitos exigidos por ESSA S.A ESP., contenidos en el contrato de condiciones uniformes de ESSA S.A ESP.
- ✓ Solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que sirva de testigo en el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.
- ✓ Obtener la información sobre las condiciones técnicas de suministro y especificaciones de las redes de uso general, y si existe la capacidad necesaria para conectarse a las mismas.
- ✓ Solicitar revisión del medidor o contador a ESSA S.A ESP., o a un laboratorio certificado para esta clase de revisiones, cuando lo estime necesario para aclarar o resolver una situación anómala relacionada con su facturación.

Conozca sus deberes

1. RESPECTO A LA CONEXIÓN Y SU PROPIEDAD

- ✓ La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor y/o

usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

- ✓ El suscriptor, usuario o propietario debe velar por la custodia y conservación del equipo de medida y las conexiones eléctricas.
- ✓ De acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del suscriptor y/o usuario, razón por la cual ESSA S.A ESP., está exenta de toda responsabilidad en los eventos que comprometan dichas instalaciones.
- ✓ El suscriptor y/o usuario, bajo su responsabilidad, podrá elegir el electricista, técnico electricista o ingeniero que diseñe, construya y/o mantenga la red interna, según la competencia que las normas vigentes otorgan para actuar a cada uno de ellos.
- ✓ Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, ESSA S.A ESP., no podrá disponer de las conexiones cuando sean propiedad del suscriptor y/o usuario, sin el consentimiento de él.

2. RESPECTO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Mantener la destinación del servicio y no cambiarla sin que previamente se dé cumplimiento a los requisitos exigidos por ESSA S.A ESP en el contrato de condiciones uniformes de ESSA. No se podrá dar a la energía eléctrica un uso distinto al contratado, el cambio de uso del servicio o modificación de la carga o capacidad contratada deberá ser autorizado expresamente por ESSA S.A ESP.
- ✓ Permitir la revisión de las instalaciones eléctricas internas, por parte de los funcionarios o contratistas autorizados por la empresa, en cualquiera de los siguientes casos: suspensión, corte, retiro de medidores, recuperación y control de pérdidas de energía, o cuando un nuevo suscriptor sea ingresado al sistema, o vaya a modificar las condiciones de carga autorizadas, o la empresa deba validar su información de carga para optimizar los flujos de la misma, o por solicitud del suscriptor y/o usuario, o

cuando la empresa requiera recaudar pruebas para responder un reclamo o petición y en general, cualquier diligencia que sea necesaria efectuar producto de la ejecución del contrato de servicios públicos.

- ✓ Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica por parte del personal autorizado.

Ubicar los equipos de medida en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble para la toma de lectura y revisiones que se requieran.

- ✓ Pagar oportunamente las facturas del consumo y demás conceptos.
- ✓ Adquirir, mantener en buen estado y/ o reponer cuando ESSA S.A. ESP., lo exija, la infraestructura, contadores, equipos de medida, acometidas, instalaciones eléctricas internas que sean de su propiedad, de conformidad con las normas técnicas vigentes.
- ✓ Efectuar las adecuaciones necesarias, con el fin de proteger las instalaciones internas, las acometidas, electrodomésticos y demás artefactos eléctricos, acorde con las normas técnicas vigentes.
- ✓ Dar aviso cuando no reciba oportunamente la factura de servicios y solicitar el duplicado correspondiente para proceder a su pago oportuno.
- ✓ Asumir los costos de la calibración del equipo de medida y permitir el retiro o el traslado del equipo para verificar su estado de funcionamiento.
- ✓ Pagar los conceptos que no son objeto de reclamación, para interponer los recursos contra las decisiones proferidas por la entidad.
- ✓ Informar oportunamente cualquier cambio o anomalía que afecte de manera temporal o parcial la utilización del servicio, el medidor o equipo de medida, el uso del inmueble (destinación del servicio), o por variación de la carga autorizada, o de datos básicos del propietario o dirección o estrato socioeconómico, o de otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados ante ESSA S.A. ESP los cuales no serán de carácter retroactivo.

- ✓ No suministrar ni tomar la energía de otros predios, así como no conectarse en caso de estar suspendido o en corte.
 - ✓ Responder por cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en los sellos, medidores o equipos de medida, o elementos de seguridad tales como cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, etc., así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de la empresa se hagan en relación con las condiciones del servicio que se han contratado.
- ✓ ESSA S.A. ESP cobrará el costo de estos elementos, sin perjuicio de la responsabilidad legal derivada para el suscriptor y/o usuario.
- ✓ Proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que pueden ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio o peligro para bienes o personas.
- ✓ Cumplir con el pago oportuno de los derechos de conexión y las facturas de cobro expedidas por la empresa.
- ✓ Reclamar, antes del vencimiento, sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que detecte en las facturas de cobro.
- ✓ Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que la empresa indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el suscriptor y /o usuario y que afecten las redes de la empresa. Si se negare a desconectarlo o reincidiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación, la empresa podrá suspender el servicio.
- ✓ Garantizar con un título valor el pago de las facturas vencidas a su cargo cuando así lo exija la empresa, en caso de financiación.
- ✓ Suministrar la información que se le requiera para identificar plenamente el inmueble objeto de la prestación del servicio.
- ✓ Permitir el mantenimiento de las redes externas de uso general, incluyendo la limpieza de la vegetación que interfiera con las mismas y amenace la seguridad de las personas, bienes y la normal operación y continuidad del servicio.
- ✓ Pagar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad, además del valor de la revisión técnica que se hubiese generado

producto de una revisión solicitada por el usuario, en aquellos casos que estime ESSA S.A. ESP y, en general, cualquier otro servicio que el suscriptor y/o usuario pueda contratar con ESSA S.A. ESP.

- ✓ Todas las acciones que correspondan al usuario deberán ser ejecutadas por cuenta y costo de este.
- ✓ Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los trabajadores, operarios y/o contratistas de ESSA S.A. ESP por actividades relacionadas con la prestación del servicio.
Informar a ESSA S.A. ESP cualquier irregularidad cometida por los trabajadores y/o contratistas de ESSA S.A. ESP.
- ✓ En el evento que el inmueble donde se mida el consumo sea parte de una Propiedad Horizontal y/o de Unidad Inmobiliaria cerrada, el suscriptor y/o usuario, administrador o representante legal, deberá dar las instrucciones suficientes y necesarias para que ESSA S.A. ESP pueda acceder en cualquier momento a las instalaciones internas, para leer, revisar, retirar el equipo de medida o cualquier otra acción inherente a la prestación del servicio de energía.
- ✓ Cumplir con las condiciones uniformes del contrato de condiciones uniformes de ESSA.
- ✓ Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

Conozca los deberes de ESSA

- ✓ Suministrar energía eléctrica al inmueble, en forma continua, con los parámetros de eficiencia y calidad establecidos. Los indicadores de continuidad y calidad que han de regir para cada año de vigencia del contrato de condiciones uniformes de ESSA, son los establecidos a través de la Resolución CREG que regule

la materia y los cuales a su vez es obligación de la empresa publicarlos dentro del contenido de la factura.

- ✓ Expedir la factura de conformidad con lo establecido en las Resoluciones de la CREG y el contrato de condiciones uniformes de ESSA.
- ✓ Medir y Facturar mensualmente el consumo de energía eléctrica, de acuerdo con la lectura que presenten los equipos de medida instalados, y para los predios que no cuentan con medición la estimación se hará de conformidad con los procedimientos establecidos en contrato de condiciones uniformes de ESSA.
Enviar las facturas de cobro por lo menos con cinco días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento a la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica, o en los predios rurales, al sitio donde lo haya solicitado el suscriptor y/o usuario.
- ✓ Investigar las razones de las desviaciones significativas de consumo antes de elaborar la factura que se entregará al usuario, mediante mecanismos eficientes, practicando las visitas y pruebas técnicas que se requieran para determinar si existe anomalía en el sistema de medición que ocasionó la diferencia significativa del consumo.
- ✓ Recibir, atender, tramitar y responder en los términos de Ley las peticiones, quejas, reclamos y recursos que, con relación a la prestación del servicio, se presenten formalmente.
- ✓ Dar a conocer al usuario y/o suscriptor las condiciones técnicas de suministro cuando lo requiera, esto es, definir las especificaciones técnicas para la construcción de obras o instalaciones eléctricas externas, que serán las vigentes en las normas de construcción de la empresa y las normas de carácter nacional que regulen este aspecto.
- ✓ Realizar campañas educativas tendientes a difundir el buen uso de la energía eléctrica.
- ✓ Disponer y entregar copia del contrato de condiciones uniformes a los suscriptores y/o usuarios nuevos y a quienes lo soliciten y difundirlo con tanta amplitud como le sea posible en el área de cobertura de ESSA S.A ESP.

- ✓ Reconectar el servicio una vez ESSA S.A. ESP determine que se han superado las causas que dieron origen a la suspensión, sin que exceda de 24 horas siguientes; la reconexión sólo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por la empresa.
- ✓ Reconocer los comités de desarrollo y control social, creados por los usuarios del servicio, en la forma estipulada por la Ley.
- ✓ Responder por los daños y perjuicios relacionados con la prestación del servicio de energía, de conformidad con lo establecido por la Ley y en el contrato de condiciones uniformes de ESSA.
- ✓ Devolver al suscriptor y/o usuario los medidores, equipos y elementos retirados por ESSA S.A. ESP que sean propiedad de este, salvo cuando, por razones de tipo probatorio dentro de un proceso de revisión se requiera su verificación en el laboratorio, o cuando informado sobre la devolución, no se presente a recibirlo en un plazo máximo de quince (15) días, contados a partir de la fecha de la comunicación, ESSA S.A. ESP no se hace responsable por estos elementos.
- ✓ Dotar de un carné de identificación a los empleados y demás personal autorizado, que contenga como mínimo el nombre, documento de identidad, cargo y foto de la persona, para la ejecución de funciones propias de ESSA S.A. ESP en los predios de los suscriptores y/o usuarios, tales como: revisiones técnicas, toma de lectura de medidores, suspensiones, reconexiones y cortes.
- ✓ Informar, por lo menos con 72 horas de anticipación para los suscriptores y/o usuarios industriales y 48 horas para no industriales en medios de comunicación de amplia difusión, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, o por racionamientos de electricidad previamente autorizados en cuyo caso ESSA S.A. ESP se registrará, en un todo, por las disposiciones contenidas en el Estatuto de Racionamiento definido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas. Conceder financiación a los suscriptores y/o usuarios, que así lo soliciten, en las obligaciones vencidas de conformidad con el

Reglamento de Financiación de ESSA S.A. ESP, y en los casos especiales establecidos por la Ley.

- ✓ Declarar el silencio administrativo positivo conforme a la Ley.

Conozca los derechos de ESSA

- ✓ Negar la celebración de un contrato de servicios públicos, cuando el solicitante figure en mora con obligaciones anteriores, por la prestación del servicio de energía, o cuando este en mora con el comercializador que le prestaba antes el servicio.
- ✓ Suspender el servicio cuando se incumpla con algunas de las obligaciones a cargo del suscriptor y/o usuario, contenidas en la ley o en el contrato de condiciones uniformes de ESSA.
- ✓ De acuerdo con el artículo 29 de la ley 142 de 1994, ESSA S.A. ESP., podrá solicitar a las autoridades nacionales, departamentales y municipales, tanto civiles como de Policía el apoyo a través del amparo policivo para hacer que cesen los actos que entorpezcan o amenacen perturbar en cualquier tiempo el ejercicio de sus derechos; tales como: servidumbre, suspensión y corte, reubicación e instalación sistema de medida, conexión del servicio, suspensión de obras por incumplimiento del RETIE, entre otros.
- ✓ Practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran para determinar si existe anomalía en el sistema de medición o para verificar el cumplimiento de las obligaciones del contrato de servicios públicos.
- ✓ Instalar, o reemplazar los equipos de medida a satisfacción de ESSA S.A. ESP., cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos o cuando se niegue a hacerlo el suscriptor y/o usuario, dentro de un plazo igual a un período de facturación, cuyos costos serán sufragados por el suscriptor y/o usuario.

- ✓ Realizar o autorizar cambios en la localización de los equipos de medida y de las acometidas o instalaciones, así como efectuar o autorizar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen.
- ✓ Exigir que los equipos de medida estén localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, así como solicitar que cuando se den dos servicios diferentes en un mismo predio, sean independizados para su identificación, previo el pago de los costos que generen.
- ✓ Retirar la acometida y el contador cuando el servicio sea cortado, si estas son de propiedad del suscriptor y /o usuario se retirarán y le serán entregadas al mismo mediante acta.
- ✓ Instalar el equipo de medida con cargo al suscriptor y/o usuario, así como revisarlos o retirarlos cuando se estime conveniente, para verificar alteraciones, interferencias, deterioros, mala calidad, rotura de sellos, obsolescencia o incompatibilidad técnica con el tipo de sistema que lo atiende (monofásico, bifásico o trifásico), de conformidad con lo establecido en el contrato de condiciones uniformes de ESSA S.A ESP.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las especificaciones técnicas para la construcción de obras o instalaciones eléctricas, internas o externas, que son las vigentes en las normas de construcción de ESSA S.A. ESP y podrá previo acuerdo con el suscriptor y/o usuario construirlas e instalar los equipos necesarios, o podrá autorizar la realización de estas obras a personas o entidades debidamente constituidas, en cuyo caso a empresa ejercerá la interventoría requerida. En cualquiera de las dos situaciones, los costos respectivos correrán por cuenta de los peticionarios del servicio.
- ✓ Cobrar al suscriptor y/o usuario las obligaciones vencidas por la prestación del servicio.
- ✓ Instalar los equipos que considere necesarios en la red, en las fronteras y/o equipos de medición del usuario, con el fin de determinar las fuentes de distorsiones de calidad de la potencia.

Conozca nuestros canales de atención:

ESSA ha establecido los siguientes canales, para que usted ejerza sus derechos:

Presencial: ESSA cuenta con personal calificado en las ventanillas de atención integral, en las cuales puedes presentar requerimientos e informarte de todos aquellos asuntos relacionados con tu factura y la prestación del servicio de energía.

También cuenta 34 oficinas de atención al cliente ubicadas estratégicamente en los 102 municipios del área de influencia, pudiendo consultar la ubicación en <https://www.essa.com.co/site/canales-de-atencion/oficinas-de-atencion> o en nuestra línea 018000 97 19 03

Virtual: Utilizando nuestra página Web www.essa.com.co, a través del link <https://www.essa.com.co/site/peticiones-quejas-y-reclamos/crear-pqr>. Así mismo, contamos con los siguientes canales alternos:

**WhatsApp Empresarial: 318 833 91 21*

**Chat a través de la página web www.essa.com.co y la APP ESSA*

**Asesor en línea a través de la página web www.essa.com.co*

**Asesor lengua de señas colombiana a través de la página web www.essa.com.co*

**Agendamiento de citas para PQR a través de la página web www.essa.com.co*

**Telegram*

**APP ESSA*

**Buzón de conexiones conexiones@essa.com.co para solicitudes nuevas de conexión o reformas eléctricas*

- 1. Escrita:** Acercándose a cualquiera de nuestras oficinas de atención al cliente presentando PQR mediante un documento escrito.
- 2. Telefónico:** A través de nuestra línea gratuita número 018000 97 19 03 y la línea de atención a daños 115.
- 3. Virtual:** Utilizando nuestra página Web **www.essa.com.co**, a través del enlace <https://www.essa.com.co/site/peticiones-quejas-y-reclamos/crear-pqr>.