

Renovamos
nuestro servicio,
con buena
energía

Compañía Energética
de Occidente



Electrilinea

Te responde con buena energía

01 8000 51 1234

Compañía Energética
de Occidente



A cartoon illustration of a smiling electrician wearing a white hard hat, a brown safety vest with yellow reflective strips, blue overalls, and yellow gloves. He is holding a red-handled screwdriver in his left hand and pointing with his right hand towards a speech bubble. The background is a blue grid pattern with faint silhouettes of power lines and towers.

**¿Qué es
el medidor de
energía?**

El medidor es un instrumento técnico para medir los kilovatios por hora que se consumen en un predio. Es decir, la energía suministrada a cada cliente.

Con base en la lectura del medidor, en un periodo determinado, y aplicando la tarifa establecida por el ente regulador, que en Colombia es la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, se establece el costo a facturar cada mes al usuario.

El medidor es el árbitro entre el cliente y la empresa, su buen funcionamiento y precisión permite garantizar el cobro del consumo exacto de energía de cada usuario.

Compañía Energética
de Occidente

**¿Qué características
debe tener un medidor
de energía?**

La Ley 142 determina que las empresas definirán en su contrato las características técnicas de los medidores que utilizarán sus clientes.

La Compañía definió que sus usuarios deberán utilizar medidores electrónicos, teniendo en cuenta el desarrollo tecnológico, a fin de garantizar una medida precisa.

El cliente puede comprar el medidor a la empresa o adquirirlo en el mercado, siempre y cuando cumpla con las especificaciones técnicas definidas y esté certificado por un laboratorio acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

¿Qué cuidados se deben tener con el medidor?

- El medidor sólo puede ser revisado e instalado por personal técnico de la Compañía.
- Los sellos del medidor deben permanecer intactos, éstos son una medida de control y seguridad.
- La caja del medidor debe ubicarse en un sitio de fácil acceso para su lectura, de acuerdo con las normas de la empresa.

¿Cuándo se debe revisar el medidor?

Cuando el usuario lo solicite, y cuando la empresa requiera verificar su funcionamiento. Ambos deben adoptar precauciones eficaces para que no se alteren los medidores.

La Ley 142, estipula que el cliente no está en la obligación de verificar el óptimo estado de los medidores, pero sí es su obligación permitir que la empresa revise el medidor y cambiarlo de acuerdo con las políticas de la entidad si se identifica que éste no funciona correctamente; o si existen equipos con mejor tecnología que garanticen la precisión de la medida del consumo.





Compañía Energética
de Occidente

¿Quién asume los costos de la revisión de los medidores?

La empresa prestadora del servicio de energía, dispone de personal técnico que se encarga de revisar, en un primer momento, los medidores de energía de los usuarios.

Si considera que hay evidencias técnicas de que el medidor se encuentra en mal estado, el personal procede a desmontar el medidor y lo envía a un Laboratorio de Calibración de Medidores, acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio. El valor de la revisión en el Laboratorio es asumido por la Compañía.

Si es el usuario quien solicita la revisión de su medidor, será él quien pague los costos.

¿Cuándo se debe cambiar el medidor de energía?

Hay dos motivos para cambiar los medidores:

- Cuando se establece que el funcionamiento no permite determinar con precisión los consumos.
- Cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos.



¿Quién determina si un medidor está conforme o no conforme para la correcta medida de la energía?

Los laboratorios de calibración de medidores son los que determinan, mediante una revisión técnica, si los instrumentos de medida se encuentran en óptimo funcionamiento.

Los laboratorios deben estar acreditados ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

¿Qué es un laboratorio debidamente acreditado?

Son entidades a las que un tercero, en este caso la Superintendencia de Industria y Comercio, revisa y valida su operación, de manera periódica.

La acreditación garantiza:

- Seriedad e idoneidad en los informes de resultados.
- Calidad de los servicios.
- Confiabilidad de la información.

¿Y por qué si el Laboratorio es quien define, son los técnicos de la empresa quienes me notifican que mi medidor está dañado?

El Laboratorio de Calibración de Medidores es el organismo que define la conformidad técnica del medidor.

Sin embargo, con el fin de tener un análisis preliminar que dé cuenta del estado de los medidores y establecer si es necesario retirarlo para enviarlo a inspección del Laboratorio, la Compañía ha definido una serie de pruebas técnicas que el personal debe hacer a los instrumentos de medida.

Los medidores que superan el 15% de error en las pruebas técnicas son retirados y enviados para su inspección al Laboratorio de Calibración de medidores, que da el parte oficial del estado técnico del medidor.

Compañía Energética
de Occidente

¿Cómo es el debido proceso para la revisión del medidor?

El debido proceso determina los siguientes pasos:

- El jefe de la brigada técnica o la persona encargada de la revisión, debe presentarse ante el usuario.
- El jefe de la brigada técnica o persona encargada debe informar al usuario el objeto de la revisión.
- El jefe de la brigada técnica o persona encargada deberá explicarle al cliente que cuenta con la posibilidad de registrar el proceso, por el medio que considere pertinente, para que cuente con pruebas que evidencien el correcto desarrollo de la revisión del medidor.

En caso de que no haya alguien presente que atienda la revisión del medidor, el personal técnico encargado deberá:

- Sellar la instalación eléctrica, para evitar cualquier tipo de intervención.
- Comunicar al cliente la fecha en que se realizará la revisión técnica, con el propósito de garantizar su presencia, la de un habitante del predio o la de un representante autorizado.
- Si el usuario no asiste, ni designa a un representante, la Compañía podrá realizar la revisión y el acta deberá ser firmada por un testigo.

¿Cuál es el debido proceso para el cambio de medidores?

- El personal deberá revisar técnicamente el medidor y determinar si es necesario retirarlo para su envío al Laboratorio de Calibración de Medidores.

Si se establece que es necesario retirar temporalmente el medidor para determinar su estado, el personal encargado deberá:

- Colocar el medidor en una bolsa, la cual será sellada en presencia del usuario.
- El cliente y la persona encargada de la revisión firmarán la bolsa, dejando constancia de que aprueban el proceso de embalaje.
- El medidor es depositado en cajas de seguridad para su correcto transporte al Laboratorio de Medidores.
- El personal técnico instalará provisionalmente un medidor debidamente calibrado y certificado por un Laboratorio para garantizar el registro adecuado de los consumos.
- El usuario y el personal encargado, firman el acta de revisión donde consta el desarrollo de los pasos anteriores.
- Al momento de la revisión, el usuario puede solicitar a la Compañía el envío de su medidor al laboratorio que él determine. En caso de que no lo exprese, la Compañía enviará el medidor al Laboratorio de Calibración que ésta defina. En ambos casos el laboratorio debe estar acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Si el usuario solicita el envío del medidor a un laboratorio específico, deberá correr con los costos de transporte y de la revisión.
- Puede presentarse casos en los que el medidor esté funcionando correctamente, pero sea cambiado por la empresa por actualización tecnológica.



¿Puede el usuario suministrar el medidor?

Sí, siempre y cuando el medidor cumpla con las características técnicas que determine la empresa y esté certificado por un laboratorio de calibración acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

¿Si el usuario adquiere el medidor en el mercado, qué requisitos debe cumplir para que la empresa lo reciba?

- Cumplir con las características técnicas definidas por la empresa en el Contrato de Condiciones Uniformes.
- Estar calibrado en un Laboratorio acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Acercarse con el medidor y su certificado de calibración a las oficinas comerciales de la Compañía, para que el personal técnico lo instale en el respectivo predio.



¿Por qué
la Compañía puede
**suministrar
el medidor?**

Garantizar la medición exacta del consumo de energía es un deber y un derecho de la Compañía y del usuario, por eso con el propósito de facilitar el proceso de instalación y renovación de medidores, la empresa brinda a sus usuarios la posibilidad de suministrar el medidor, trasladando al cliente los beneficios económicos de compra por volumen y ofreciendo plazos para financiación del pago.

¿Qué se hace con los medidores que salen no conformes?

Si el usuario lo autoriza, dejando constancia en el acta de retiro e instalación de materiales, la Compañía se encarga de la disposición final de los medidores, bajo estándares nacionales e internacionales ambientales.

En el marco de su accionar socialmente responsable, la Compañía tiene dos programas de manejo ambiental para los residuos de su operación. Los residuos no tóxicos son enviados al Laboratorio de Resignificación, en donde de la mano de las comunidades se hacen artefactos y artesanías con piezas de medidores declarados no conformes.

Los elementos tóxicos, son entregados a la empresa especializada en disposición final LITO SA, quien se encarga de destruirlos de conformidad con la normatividad ambiental vigente.



¿Qué es Tu Compañía en Casa?

Tu Compañía en Casa es un programa integral de mejoramiento del servicio de energía en los barrios de todos los municipios del Cauca.

Su propósito es acercar los servicios de la empresa a las comunidades llevando a los barrios:

- Una carpa permanente, en jornada continua y con conectividad, en la que agentes de servicio al cliente atienden las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios del sector.
- Punto de recaudo con conectividad, donde los usuarios pueden efectuar sus pagos en línea, evitándose desplazamientos y ahorrando tiempo y dinero.
- Promoción de convenios de pago con los clientes que tienen deuda del servicio de energía. Planes de cero intereses de financiación y de mora y hasta 10 años de plazos.
- Revisión y mejoramiento de las redes eléctricas del barrio y de transformadores
- Independizaciones y renovación de medidores y acometidas, a costo de la empresa.
- Talleres sobre uso inteligente del servicio de energía, interpretación de la factura y contrato de condiciones uniformes, entre otros.





¿Qué es la red segura?

La red segura es un cableado compacto, con aislamiento eléctrico, que brinda mayor seguridad y calidad en la prestación del servicio de energía.

¿La Compañía puede reemplazar la red existente por red segura?

Sí, como operador de la red eléctrica del Cauca y responsable de su mantenimiento y funcionamiento, la empresa puede intervenir y realizar todos los cambios que considere pertinentes para mejorar la prestación del servicio de energía a los clientes.

En el caso en que el usuario sea el propietario de las redes, será él quien tendrá a cargo el mantenimiento y cuidado de las mismas.

¿Por qué la Compañía cambia la red existente por la red segura?

La Compañía utiliza la red segura porque le permite cumplir con su propósito de brindar un servicio de energía con calidad, continuidad y seguridad.

La red segura permite:

- Blindar la red de daños por descargas atmosféricas, es más resistente que la red abierta.
- Evitar riesgos de accidentes por electrocución.
- Dificulta la manipulación de las líneas por terceros.



¿Qué es la acometida protegida?

La acometida es el cable que permite la conexión entre el medidor del usuario y la red de baja tensión de la Compañía. La acometida protegida es un cableado que evita daños al equipo de medida de cada cliente, y que le brinda mayor seguridad a las instalaciones internas, porque es más resistente a variaciones de temperatura, cuenta con mayor rigidez y no es fácilmente manipulable por terceros.

¿Por qué la Compañía cambia la acometida abierta por una protegida?

Porque la Compañía se comprometió con las comunidades y con Cedelca a mejorar la calidad del servicio de energía en el Cauca, invirtiendo en las instalaciones eléctricas principales y en las de cada usuario.

También se comprometió a volver viable la empresa prestadora del servicio de energía, lo que significa controlar las pérdidas de energía, en algunos de los casos generadas por la falta de mantenimiento, la obsolescencia de las redes eléctricas y la manipulación indebida de terceros.

¿Quién asume los costos de la red segura y de la acometida protegida?

La Compañía asume los costos de la modernización de las redes eléctricas, en su plan de inversión orientado a prestar un servicio de energía con calidad, continuidad y seguridad.

¿Dónde se encuentra más información sobre los derechos y deberes de los usuarios?

Todos los derechos y deberes de los clientes y de las empresas de servicios públicos se pueden conocer y estudiar en la Ley 142 de Servicios Públicos Domiciliarios y en el Contrato de Condiciones Uniformes de la Compañía.

La información expuesta en esta cartilla, se basa en estos documentos.

