



Electrilinea

Te responde con buena energía

01 8000 51 1234

115 Línea de atención de emergencias
las 24 horas de los 7 días de la semana.

- Atención de inquietudes
- Acuerdos de pago
- Reconexiones
- Independización de servicios
- Mejora de redes
- Actualización tecnológica
- Reposición de medidores
- Talleres educativos

Buena energía para el progreso del Cauca !



Compañía Energética
de Occidente



**TU
COMPAÑÍA
EN CASA**

Compañía Energética de Occidente

**Para tu comodidad y
seguridad acercamos
nuestro servicio y
atención a tu hogar.**



Conoce cómo funciona nuestra campaña:

Te brindamos servicios técnicos:

Queremos prestarte un servicio de energía con calidad, seguridad y continuidad, por eso bajo **Tu Compañía en Casa**, nuestro personal técnico revisa y adecúa las redes eléctricas del barrio, los transformadores, los postes, y en general los elementos de la infraestructura eléctrica.

Queremos darte la mejor energía.

Nuestros clientes, nuestra razón de ser

Porque nuestros clientes son nuestra razón de ser, ubicamos en tu barrio una carpa en la que agentes de servicio al cliente están prestos a dar respuesta a todas tus inquietudes, peticiones, quejas y reclamos. Ahí también cuentas con servicio de recaudo.

Ahorra tiempo y desplazamientos, la oficina principal de servicio al cliente ahora está en tu barrio.



Somos Energía Somos Compañía

Estamos comprometidos con mejorar tu calidad de vida y con impulsar el progreso del Cauca, por eso:

- Trabajamos para prestarte el mejor servicio de energía, con calidad, seguridad y continuidad.
- Trabajamos para que tengas un cobro y una tarifa justa
- Trabajamos para atenderte con respeto, cordialidad y agilidad
- Trabajamos para poner a tu servicio procesos modernos e innovadores
- Trabajamos para brindar al sector industrial tarifas competitivas



ÚNETE A ESTE PROPÓSITO Y CONSTRUYAMOS JUNTOS EL SERVICIO DE ENERGÍA QUE MERECE EL CAUCA.

Compromiso y seguridad

Únete a nuestro propósito de cuidar el ambiente, aprende con nosotros a usar de manera eficiente el servicio de energía. Asiste a los talleres pedagógicos que realizamos en tu barrio durante la campaña **Tu Compañía en Casa**.

Sabías que...

- Los bombillos ahorradores consumen 75% menos de energía y duran 6 veces más.
- Si pintas las paredes de tu casa con colores claros, aprovecharás al máximo la iluminación natural.
- Debes desconectar los aparatos como televisores, microondas, equipos de sonido, DVD y computadores cuando estén apagados, pues siguen consumiendo energía y no producen ningún beneficio.
- Si colocas tapa a las ollas mientras preparas tus alimentos disminuyes el tiempo de cocción y ahorras energía y gas.
- Debes revisar las instalaciones internas de tu hogar, pues te ayudará a garantizar la seguridad de tu casa y evitar fugas que afectan tu consumo de energía.
- Las redes eléctricas sólo pueden ser manipuladas por personal técnico de la compañía. Cuida tu seguridad y la de tu comunidad.



Comunicación a tu disposición

Ponemos a tu disposición profesionales especializados del área de Trabajo Comunitario que te informarán sobre el desarrollo de la Campaña **Tu Compañía en Casa**, y te ayudarán a resolver todas tus inquietudes.

Estos profesionales permanecen en los barrios antes, durante y después de la campaña, consúltalos, infórmate y toma mejores decisiones.

Que tu consumo sea preciso

Queremos garantizarte que el cobro que efectuamos por el consumo de energía en tu hogar, sea preciso, ni más ni menos. Para lograrlo, debemos cerciorarnos de que el medidor esté funcionando correctamente, a través de pruebas técnicas que nuestro personal efectúa en tu vivienda. Si el medidor no pasa las pruebas lo retiramos para su envío al Laboratorio de Calibración de Medidores, que determina oficialmente si el medidor funciona o no adecuadamente.

En reemplazo del medidor retirado, ubicamos uno nuevo sin costo para ti. Este medidor es de propiedad de la empresa.



Cobro a tu medida

La campaña **Tu Compañía en Casa**, te facilita cumplir tu deber y exigir tu derecho de tener una medida precisa de tu consumo y lo mejor, sin costo para ti. Estamos invirtiendo, como lo prometimos, en el mejoramiento del servicio de energía para los caucanos.

Por eso es tan importante que garanticemos su óptimo funcionamiento técnico. Así estamos tranquilos clientes y empresa de que el cobro se realiza con base en el medida precisa.

Si lo desea, durante el proceso de revisión, puede contar con la asesoría de un técnico electricista que valide las acciones de nuestro personal técnico.



3

Aprovecha
esta oportunidad
y si has
acumulado
una deuda,
acércate
y hablemos!

lleguemos a
un acuerdo
de pago
fácil para ti.



8

¿Qué documentos deben firmar los clientes?

En desarrollo de la Campaña **Tu Compañía en Casa** hay tres documentos que deben firmar las personas:

1. Acta Única de Revisión e Instalación Eléctrica: En la cual se deja constancia de que la Compañía revisó la instalación externa y el equipo de medida del usuario.

2. Acta de Materiales Instalados y Retirados: Deja constancia de que la Compañía retiró el medidor del usuario y que al tiempo entrega un equipo nuevo, así como los materiales de la nueva acometida.

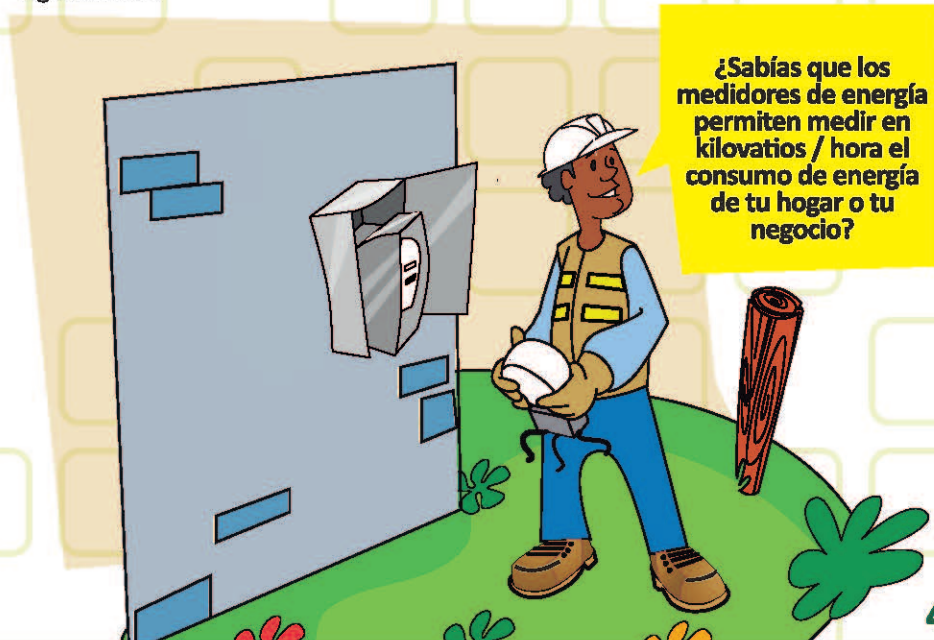
3. Acta Censo de Carga: En la cual se dejan registrados todos los electrodomésticos encontrados en el hogar en el momento de la revisión.

Con el propósito de reiterar a los clientes que las acciones adelantadas en la campaña **Tu Compañía en Casa** se realizan sin costo alguno, la **Compañía Energética de Occidente** coloca en las actas que se entregan a los usuarios una calcomanía que destaca esta característica: **SIN COSTO**.



Aclara tus dudas sobre los medidores:

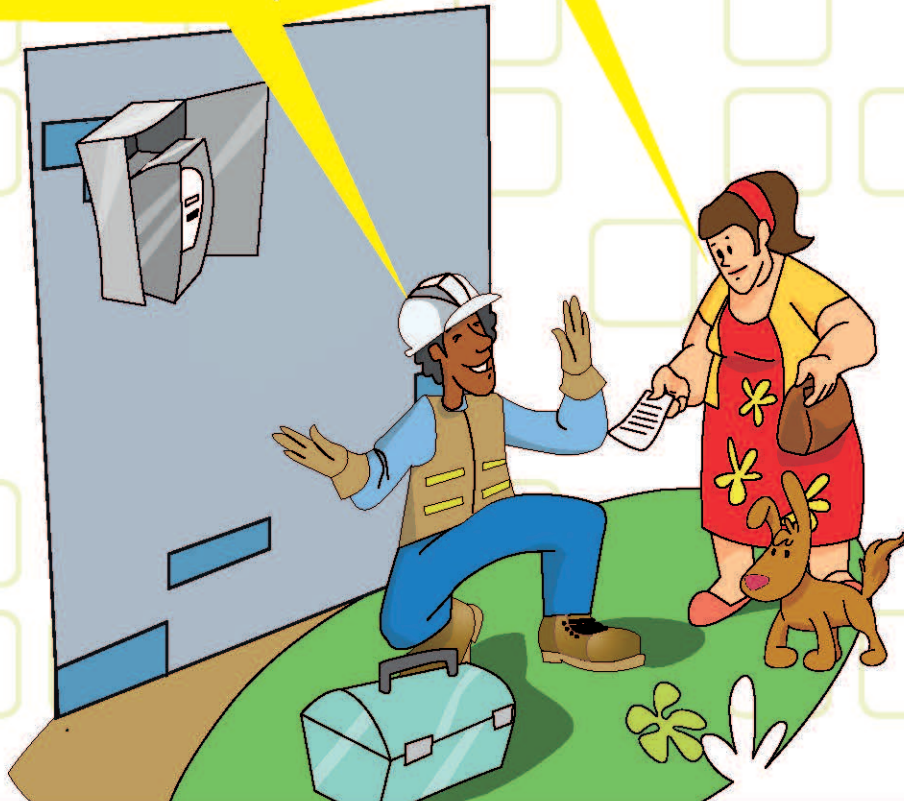
- Ten en cuenta que no es cierto que los medidores digitales midan más que los electromecánicos. Ambos, si están en buenas condiciones técnicas, miden igual.
- Recuerda que debemos verificar el óptimo funcionamiento de todos los medidores. Pero no todos deben cambiarse. Sólo cambiaremos los que se encuentren en mal estado técnico o estén obsoletos.
- Con la reposición de medidores que están en mal estado u obsoletos, por unos nuevos y modernos, aseguramos el cobro de la medida precisa del servicio de energía a nuestros clientes.
- Los medidores nuevos cuentan con características técnicas superiores y están debidamente calibrados y certificados por laboratorios especializados y acreditados por la Superintendencia de Industria y Comercio. Por tanto, no es cierto que registren más.



Trabajamos para que disfrutes de un mejor servicio de energía

Bueno, ¿y cuánto le debo?

Señora, nuestras adecuaciones técnicas no tienen ningún costo ya que estas acciones están incluidas en el plan de inversiones de la Compañía.



5

Revisar no implica necesariamente cambiar.

Revisamos todos los medidores, como lo permite la Ley, pero sólo se retiran, para envío al laboratorio de calibración, los que no pasan ocho pruebas técnicas efectuadas en campo o los obsoletos.

El debido proceso es nuestra guía.

Revisamos que cada uno de nuestros procesos administrativos, técnicos y comerciales respeten la normatividad vigente. La revisión de medidores y su reposición, en caso de requerirse, se acoge a lo establecido en la Ley 142 y en nuestro Contrato de Condiciones Uniformes.

La revisión de los medidores está contemplada como un derecho y un deber del usuario y de la empresa en los artículos 144, 145 y 146 de la Ley 142 de 1994 de servicios públicos domiciliarios y el Contrato de Condiciones Uniformes.



6