

# MANUAL DE TRÁMITES



## Manual de trámites

Electricaribe ha diseñado esta guía, para que puedas presentar peticiones, quejas y reclamos ante la Empresa de una manera fácil, rápida y gratuita, a través de los canales de atención que tenemos disponible para ti.

Como respuesta a cualquier solicitud que hagas, Electricaribe te dará contestación por medio del correo electrónico que deberás registrar en la plataforma.

### Información de canales

Puedes contactarte con Electricaribe a través de los siguientes canales de Atención:

#### *Canal de atención al cliente*

- Oficina Virtual
- Aplicativo para teléfonos móviles “Electricaribe App”
- Línea Oficina telefónica 115
- Chat virtual
- Centros de atención presencial

#### *Canal de Comunicación e información*

- [www.electricaribe.co](http://www.electricaribe.co)

### Para tener en cuenta en el momento de presentar un requerimiento:

Las solicitudes es el derecho que tienen ustedes como Clientes de presentar de manera respetuosa ante la Empresa cualquier información o actuación relacionada con la prestación del servicio.

Se distingue así:

- **Consultas**
- **Peticiones**
- **Quejas**
- **Reclamos**
- **Recursos**

Las Consultas, Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos, se resolverán de acuerdo a lo establecido en la ley 1437 de 2011. [Haz Click Aquí.](#)

Además para saber los requisitos que necesita para cualquier consulta, es indispensable determinar los siguientes aspectos para su debida atención:

- Tipo de persona (Natural –Jurídica)
- Tipo de naturaleza jurídica (Pública o Privada)



- Tipo de Mercado Eléctrico (Regulado o No Regulado)
- Tipo de condiciones de la red (Normalizados - Subnormales)

Si cuentas con RUT y tienes una actividad económica – CIU, son otros atributos que permite asignar la tarifa del servicio de energía como:

- Oficial.
- Industrial.
- Comercial.
- Residencial.
- Alumbrado Público.

Todo el personal de Atención al Cliente cuenta con la capacidad y los conocimientos necesarios de los procesos y procedimientos para tratar, gestionar y orientar adecuadamente a cada Cliente.

### **La Empresa busca satisfacer las necesidades del Cliente:**

- En Calidad y eficiencia en la atención de los servicios prestados.
- Un justo cobro de la facturación, siendo ésta propia al consumo.
- Plazos de atención reducidos.
- Procurando la resolución de los requerimientos, consultas y reclamaciones, convenios, avisos por daños, mantenimientos, entre otros en el menor tiempo posible, facilitando los trámites a través de los centros de atención o llamada a la Oficina Telefónica. Aplica para los clientes del mercado regulado normalizado y mercado no regulado.
- Disponiendo de canales de atención asequibles como los centros de atención, puntos de atención y pago, y Call Center para reporte de avisos por daños. Aplica para Mercados Especiales.

### **Atención presencial preferencial**

- La atención preferencial se brindará en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 12 y 13 de la ley anti-tramites (ley 0019 de 2012), donde indica que en actividades de *“atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.”*

Por lo anterior, se dispone de la fila de atención preferencial, procurando garantizar accesibilidad, fácil desplazamiento de los clientes dentro del Centro de Atención y su uso en forma segura, confiable y eficiente.

### **Atención prioritaria de derechos fundamentales**

- En atención al artículo 20 del Nuevo Código Contencioso Administrativo, la Compañía brinda atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de



un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá demostrar la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio que la Compañía en alguna actuación le pueda estar realizando. Así mismo cuando por razones de salud o de seguridad personal se encuentre en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la compañía deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para evitar o reparar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

## CONSULTAS

En caso que necesites solicitar información de datos básicos (nombres, teléfonos, Email etc.), titular de la cuenta o del suministro. Así como información asociada a la prestación del servicio y el producto de energía suministrado.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	❖	❖

## PETICIONES

### Actualización de datos básicos

Puedes realizar una solicitud de actualización de datos básicos (Nombres, Teléfonos, Email etc.), titular de cuenta o del suministro, incluido la modificación del estrato socioeconómico cuando no implica reliquidación de facturas y autorización para compartir o no sus datos en cumplimiento de la ley Habeas Data.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	❖	❖
<b>1. Para el cambio de titular del contrato</b>		



Certificado de Libertad y Tradición (Vigencia 3 meses). Si el Certificado de libertad y tradición no registra la dirección del inmueble como se encuentra en nuestro Sistema de Gestión Comercial, deberá aportar certificado de nomenclatura expedido por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (Vigencia menor a 3 meses).	❖	❖
Para las viviendas que no estén registradas en Instrumentos Públicos, se podrá gestionar con la Escritura o Documento de posesión (Declaración bajo gravedad de juramento autenticada).	❖	❖
Fotocopia de la cédula	❖	❖
<b>2. Para cambio o corrección del titular de la cuenta (titular de pago) y modificación de la dirección de envío de la factura:</b>		
Datos del cliente o titular de la cuenta	❖	❖
Si es inquilino, Fotocopia del contrato de arriendo	❖	❖
Fotocopia de cédula	❖	❖
En casos que quien realice acuerdos de pago no sea el propietario ni el inquilino, se deberá actualizar el titular de pago a nombre de esta persona.	❖	❖
<b>3. Cambio o corrección de la dirección del suministro:</b>		
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Certificado de Libertad y Tradición con fecha de expedición menor o igual a 3 meses y con indicación clara de la dirección del inmueble o certificado de nomenclatura expedido por el Instituto Geográfico	❖	❖



Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	❖	❖
<b>1. Para el cambio de titular del contrato</b>		
Certificado de Libertad y Tradición (Vigencia 3 meses). Si el Certificado de libertad y tradición no registra la dirección del inmueble como se encuentra en nuestro Sistema de Gestión Comercial, deberá aportar certificado de nomenclatura expedido por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (Vigencia menor a 3 meses).	❖	❖
Para las viviendas que no estén registradas en Instrumentos Públicos, se podrá gestionar con la Escritura o Documento de posesión (Declaración bajo gravedad de juramento autenticada).	❖	❖
Fotocopia de la cédula	❖	❖
<b>2. Para cambio o corrección del titular de la cuenta (titular de pago) y modificación de la dirección de envío de la factura:</b>		
Datos del cliente o titular de la cuenta	❖	❖
Si es inquilino, Fotocopia del contrato de arriendo	❖	❖
Fotocopia de cédula	❖	❖
En casos que quien realice acuerdos de pago no sea el propietario ni el inquilino, se deberá actualizar el titular de pago a nombre de esta persona.	❖	❖
Agustín Codazzi con vigencia menor a 3 meses.		



Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	❖	❖
<b>1. Para el cambio de titular del contrato</b>		
Certificado de Libertad y Tradición (Vigencia 3 meses). Si el Certificado de libertad y tradición no registra la dirección del inmueble como se encuentra en nuestro Sistema de Gestión Comercial, deberá aportar certificado de nomenclatura expedido por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (Vigencia menor a 3 meses).	❖	❖
Para las viviendas que no estén registradas en Instrumentos Públicos, se podrá gestionar con la Escritura o Documento de posesión (Declaración bajo gravedad de juramento autenticada).	❖	❖
Fotocopia de la cédula	❖	❖
<b>2. Para cambio o corrección del titular de la cuenta (titular de pago) y modificación de la dirección de envío de la factura:</b>		
Datos del cliente o titular de la cuenta	❖	❖
Si es inquilino, Fotocopia del contrato de arriendo	❖	❖
Fotocopia de cédula	❖	❖
En casos que quien realice acuerdos de pago no sea el propietario ni el inquilino, se deberá actualizar el titular de pago a nombre de esta persona.	❖	❖
<b>4. Cambio de estrato sin refacturación:</b>		



Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	❖	❖
<b>1. Para el cambio de titular del contrato</b>		
Certificado de Libertad y Tradición (Vigencia 3 meses). Si el Certificado de libertad y tradición no registra la dirección del inmueble como se encuentra en nuestro Sistema de Gestión Comercial, deberá aportar certificado de nomenclatura expedido por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (Vigencia menor a 3 meses).	❖	❖
Para las viviendas que no estén registradas en Instrumentos Públicos, se podrá gestionar con la Escritura o Documento de posesión (Declaración bajo gravedad de juramento autenticada).	❖	❖
Fotocopia de la cédula	❖	❖
<b>2. Para cambio o corrección del titular de la cuenta (titular de pago) y modificación de la dirección de envío de la factura:</b>		
Datos del cliente o titular de la cuenta	❖	❖
Si es inquilino, Fotocopia del contrato de arriendo	❖	❖
Fotocopia de cédula	❖	❖
En casos que quien realice acuerdos de pago no sea el propietario ni el inquilino, se deberá actualizar el titular de pago a nombre de esta persona.	❖	❖
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖





Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	❖	❖
<b>1. Para el cambio de titular del contrato</b>		
Certificado de Libertad y Tradición (Vigencia 3 meses). Si el Certificado de libertad y tradición no registra la dirección del inmueble como se encuentra en nuestro Sistema de Gestión Comercial, deberá aportar certificado de nomenclatura expedido por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (Vigencia menor a 3 meses).	❖	❖
Para las viviendas que no estén registradas en Instrumentos Públicos, se podrá gestionar con la Escritura o Documento de posesión (Declaración bajo gravedad de juramento autenticada).	❖	❖
Fotocopia de la cédula	❖	❖
<b>2. Para cambio o corrección del titular de la cuenta (titular de pago) y modificación de la dirección de envío de la factura:</b>		
Datos del cliente o titular de la cuenta	❖	❖
Si es inquilino, Fotocopia del contrato de arriendo	❖	❖
Fotocopia de cédula	❖	❖
En casos que quien realice acuerdos de pago no sea el propietario ni el inquilino, se deberá actualizar el titular de pago a nombre de esta persona.	❖	❖
Certificado o Resolución de modificación expedido por el departamento de Planeación Municipal	❖	❖



Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	❖	❖
<b>1. Para el cambio de titular del contrato</b>		
Certificado de Libertad y Tradición (Vigencia 3 meses). Si el Certificado de libertad y tradición no registra la dirección del inmueble como se encuentra en nuestro Sistema de Gestión Comercial, deberá aportar certificado de nomenclatura expedido por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (Vigencia menor a 3 meses).	❖	❖
Para las viviendas que no estén registradas en Instrumentos Públicos, se podrá gestionar con la Escritura o Documento de posesión (Declaración bajo gravedad de juramento autenticada).	❖	❖
Fotocopia de la cédula	❖	❖
<b>2. Para cambio o corrección del titular de la cuenta (titular de pago) y modificación de la dirección de envío de la factura:</b>		
Datos del cliente o titular de la cuenta	❖	❖
Si es inquilino, Fotocopia del contrato de arriendo	❖	❖
Fotocopia de cédula	❖	❖
En casos que quien realice acuerdos de pago no sea el propietario ni el inquilino, se deberá actualizar el titular de pago a nombre de esta persona.	❖	❖
donde se especifique claramente que el predio pertenece al estrato que solicita el Cliente		



### Cambio de medidor

En caso que consideres que el medidor está fallando, se encuentra dañado o ha sido robado.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	❖	❖

### Cambio de ubicación del medidor

Si necesitas la reubicación del medidor. Tener en cuenta que la reubicación solo se puede realizar si la nueva ubicación del medidor está dentro de los límites del mismo inmueble y garantiza fácil acceso al mismo.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	❖	❖

### Exención de la Contribución

Si perteneces a una tarifa residencial Estrato 5 y 6, comercial e industrial, y consideras que cumples con las características para ser exento del pago de la contribución de solidaridad de acuerdo a lo establecido legalmente.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	❖	❖
Aportar los Documentos que soporten su calidad de exentos	❖	❖
Información sobre el uso del servicio o actividad que se desarrolla en el inmueble	❖	❖



Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Cientes con tarifa Industrial debe diligenciar el Formato MO.00139.CO-AC-FO.025 Exención de contribución para usuarios industriales.	❖	❖
La solicitud la deben radicar junto con los documentos antes mencionados en una Oficina Comercial/Oficina Virtual.	❖	❖

De acuerdo al segmento deberás aportar los siguientes documentos:

Tipo de cliente	Requisitos
<b>Segmento Salud: Hospitales, Clínicas, Puestos de Salud y Centros de salud.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud expresa del interesado de aplicación de la exención de contribución mediante carta firmada por el representante legal, precisando el o los nic(s).</li> <li>2. Certificación respectiva de la Secretaría de Salud correspondiente para la identificación de hospital, clínica o puesto / centro de salud.</li> <li>3. Certificado de Cámara de Comercio no mayor a 30 días calendario.</li> <li>4. RUT completo con fecha de generación documento no mayor a 30 días calendario a la fecha de la solicitud.</li> </ol>
<b>Segmento Educación: Centros educativos sin ánimo de lucro</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud expresa del interesado de aplicación de la mencionada exención, precisando el NIC o los NICs. La carta debe ser firmada por el representante legal.</li> <li>2. Certificación que acredite como entidad prestadora del servicio de educación. Esta debe ser expedida por la Secretaría de Educación.</li> <li>3. Certificación que acredite como entidad prestadora del servicio de educación especificando que es sin ánimo de lucro.</li> </ol>



Tipo de cliente	Requisitos
	<p>4. Certificado de Cámara de Comercio, debe especificar en su <b>objeto</b> que es <b>sin ánimo de lucro</b>. Este documento no debe ser mayor a 30 días calendario. Este aplica para clientes que no presenten la certificación anterior.</p> <p>5. RUT completo con fecha de generación documento no mayor a 30 días calendario a la fecha de la solicitud.</p>
<p><b>Segmento Asistencial: Centros asistenciales sin ánimo de lucro</b></p>	<p>1. Solicitud expresa del interesado de aplicación de la mencionada exención. La carta debe ser firmada por el representante legal. Precizando el o (los) nic(s).</p> <p>2. Certificación que acredite como entidad prestadora del servicio asistencial especificando que es sin ánimo de lucro.</p> <p>3. Certificado de Cámara de Comercio, debe especificar en su objeto que es <b>sin ánimo de lucro</b> no mayor a 30 días calendario. Este aplica para clientes que no presenten la certificación anterior.</p> <p>4. RUT completo con fecha de generación documento no mayor a 30 días calendario a la fecha de la solicitud.</p>
<p><b>Segmento Áreas Comunes</b></p>	<p>1. Solicitud expresa del interesado de acceder a la exención indicando el NIC o los NICs.</p> <p>2. Certificación de existencia y representación legal de la persona jurídica expedida por el Alcalde Municipal o Distrital del lugar de ubicación del edificio o conjunto, o a la persona o entidad en quien este delegue esta facultad.</p> <p>3. Constancia suscrita por el Revisor Fiscal, mediante la cual y bajo los parámetros de la ley 43 de 1990 y las normas que la reglamentan, modifiquen o adicionen, certifique:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que en las zonas comunes del Conjunto o Edificio no se realizan actividades industriales y/o comerciales o,</li> </ul>



Tipo de cliente	Requisitos
<p><b>Segmento Áreas Comunes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que en el Conjunto o Edificio se realizan actividades industriales y/o comerciales que son ejecutadas directamente por la Propiedad Horizontal y que los ingresos o contraprestaciones económicas derivadas de dichas actividades son destinadas exclusivamente para el pago de expensas comunes del conjunto que facilitan la existencia de la Propiedad Horizontal, su estabilidad, funcionamiento, conservación, seguridad, uso, goce o explotación de los bienes de dominio particular.</li> </ul> <p>4. Constancia suscrita por el Representante Legal de la Persona Jurídica, donde se acredite las condiciones señaladas en el numeral anterior, para aquellos Conjuntos o Edificios que no tengan revisor fiscal.”</p> <p>5. RUT completo con fecha de generación documento no mayor a 30 días calendario a la fecha de la solicitud.</p>
<p><b>Segmento Industrial</b></p>	<p>Aplica la exención para aquellos suministros en los cuales el cliente desarrolla su actividad económica principal clasificada entre los códigos 011 al 360, 581 y 411 a 439 de la Resolución DIAN 000139 del 2012.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si es para mantenimiento de la exención de la contribución enviar RUT completo no mayor a treinta (30) días calendario precisando por escrito el (los) NIU(s), NIC(s) y código de la actividad económica principal de cada una de las sedes. Esto debe realizarse por el cliente cada seis (6) meses contadas a partir de la fecha de entrega de la solicitud anterior.</li> <li>2. Si es por inclusión debe remitir la solicitud por escrito indicando el (los) NIU(s), NIC(s), código de la actividad económica principal de cada una de las sedes y RUT completo no mayor a treinta (30) días calendario a la fecha de la solicitud.</li> <li>3. Si es por retiro debe emitir una carta informando el cambio de la actividad económica principal en (los) NIU(s) y NIC(s) que tienen hoy la exención de la contribución.</li> </ol>



Tipo de cliente	Requisitos
<p><b>Segmento Distrito de Riego</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud por escrito precisando el NIC o los NICs.</li> <li>2. Reconocimiento por parte del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural de la personería jurídica del distrito de riego o de la asociación de usuarios a la que hace parte, anexando el acto administrativo expedido por dicho ministerio. No aplica antigüedad documento.</li> <li>3. Constancia de representación legal del distrito de riego o de la asociación de usuarios a la que hace parte.</li> <li>4. Certificado por parte del Representante Legal del distrito de riego o de la asociación de usuarios que dicho usuario hace parte de la misma, indicando que dicho usuario no posee más de cincuenta (50) hectáreas y tiene facturación individual del servicio de energía eléctrica.</li> <li>5. Aportar certificación del Representante Legal del Distrito de Riego, indicando que los equipos que utiliza para su operación son electromecánicos, lo cual además deberá ser verificado por la empresa. Esta certificación el cliente la puede precisar en el requisito del punto 4.</li> <li>6. RUT completo que identifique las sedes a los que solicita los beneficios, con fecha de generación documento no mayor a 30 días calendario a la fecha de la solicitud.</li> <li>7. Si es para mantenimiento de los beneficios se debe dar cumplimiento a los requisitos anteriormente relacionados y poder así determinar la continuidad en la aplicación de estos con una periodicidad de cada seis (6) meses ante la empresa prestadora.</li> </ol>
<p><b>Segmento Alcantarillado e inherente</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud expresa de exención de contribución mediante carta y/o formato Exención_de_Contribución_Alcantarillado e inherente precisando el (los) NIU(s), NIC(s) y código de la Actividad Económica Principal de cada una de las sedes donde se desarrolle una actividad de alcantarillado o inherente propia de la operación. La carta y/o formato debe ser firmada por el representante legal.</li> </ol>



Tipo de cliente	Requisitos
	<p>2. Documento Registro Único Tributario <b>completo</b> - RUT, que debe incluir la información necesaria que identifique las sedes (dirección) de los mismos que correspondan con los contratos de energía (nics) existentes en el sistema comercial, así como la identificación del código de la actividad principal de cada una de las sucursales. Expedido con una anterioridad no mayor a treinta (30) días calendario a la fecha de la solicitud.</p> <p>3. Certificado de Cámara de Comercio no mayor a 30 días calendario.</p>

### Independización de servicio

Si vas a independizar la prestación del servicio, ya sea porque existe más de una unidad familiar con un solo suministro o porque has construido otra unidad y deseas la independización inmediata, necesitas lo siguiente:

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato existente (NIC)	❖	❖
Estar al día con el pago de las facturas, en caso de presentar deuda se debe solicitar el pago de contado o negociarla según políticas vigentes.	❖	❖
Formato PE.03813.CO-CO-FO.06 Nueva solicitud de servicio eléctrico en baja tensión, diligenciado y firmado.	❖	❖

### Instalación de medidor

Cuando tengas una conexión directa con el fin de que se te facture el consumo con medición y no de manera estimada y/o cuando el motivo de la solicitud sea porque el medidor que tenías instalado en el predio fue robado, se deberá gestionar a través de la tipología cambio de medidor.





Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	❖	❖

### Revisión de medidor

Si consideras que el medidor no está funcionando correctamente y que puede o no estar asociado a un alto consumo.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	❖	❖

### Terminación del contrato

Debes notificar a Electricaribe tu decisión de terminar la relación contractual y que no siga prestando el servicio, a continuación te presentamos los requisitos que debes tener en cuenta:

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Estar a paz y salvo por todo concepto (conceptos facturados y pendientes de facturar)	❖	❖
Certificado de libertad y tradición con fecha de expedición menor o igual a 3 meses y con indicación clara de la dirección del inmueble.	❖	❖
Para las viviendas que no estén registradas en Instrumentos Públicos, se podrá gestionar con la Escritura o Documento de posesión (Declaración bajo la gravedad de juramento autenticada).	❖	❖
Si la solicitud es presentada por un tercero (Arrendatario, familiar etc.) además de	❖	❖



presentar los requisitos anteriores, debe presentar fotocopia de cedula y carta de autorización firmada por el propietario del inmueble.		
Que el servicio ya se haya dejado de utilizar y el medidor se encuentre sin carga conectada.	❖	❖
Fotocopia de la cédula	❖	❖

### Unificación de suministro

Con el fin de dar por terminada la relación contractual en uno o varios servicios por unificación de los mismos.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Estar a paz y salvo por todo concepto (conceptos facturados y pendientes de facturar)	❖	❖
Certificado de libertad y tradición con fecha de expedición menor o igual a 3 meses y con indicación clara de la dirección del inmueble.	❖	❖
Para las viviendas que no estén registradas en Instrumentos Públicos, se podrá gestionar con la Escritura o Documento de posesión o IT.06172.CO-AC.ASC-FO 03 Declaración bajo gravedad de juramento (entregado en el centro presencial).	❖	❖
Que el servicio ya se haya dejado de utilizar y el medidor se encuentre sin carga conectada.	❖	❖
Fotocopia de cedula del propietario	❖	❖
Si la solicitud es presentada por un tercero (Arrendatario, familiar etc.) además de	❖	❖



Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
presentar los requisitos anteriores, debe presentar fotocopia de cedula y carta de autorización firmada por el propietario del inmueble.		

### Solicitud de documentos

Cuando requieras documentos o soportes que están o no asociados a la prestación del servicio o la relación contractual existente entre la compañía y el cliente.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario.	❖	❖

### Irregularidad Petición

Si necesitas información o actuación relacionada con una factura de irregularidad del proceso.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario.	❖	❖

### QUEJAS

**Daño de transformador:** Si presentas inconformidad por daño en el transformador (Sector sin servicio total o parcial o transformador botando aceite).

**Daño de retenida:** Cuando debas informar la rotura de una retenida.

**Línea aterrizada:** Cuando informes del paso de corriente eléctrica a través del poste o retenida.

**Línea en el suelo:** Cuando comuniques que las líneas se encuentra en el suelo por rotura de la misma que pueden ser primarias o secundarias.

**Poste en mal estado:** Cuando informes que el poste presenta deterioro en su estructura o se encuentra ladeado o inclinado.

**Voltaje alto o bajo:** Cuando informes de oscilaciones de voltaje, es decir que baja y sube de manera recurrentemente y que afecta a varios suministros.

Puedes aportar los requisitos que relacionamos:

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario.	❖	❖
Ubicación de la ocurrencia	❖	❖

### **Daño medidor y/o acometida**

Cuando el medidor y/o acometida presenta daño y que puede o no estar afectada la prestación del servicio.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario.	❖	❖

### **Daños artefactos clientes y quejas por siniestro**

Si requieres reclamar por el pago sobre daños en artefactos eléctricos, daños en bienes o propiedades, lesiones a personas y muerte de semovientes por ocasión de una falla en la prestación del servicio o por el desarrollo de una actividad por parte de la empresa ya sea en la red de distribución, el medidor y/o acometida, te anexamos los requisitos solicitados:

#### **Daños artefactos clientes:**

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	❖	❖
Presentación escrita con nombre y firma del recurrente, información clara y precisa	❖	❖



Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
de los hechos ocurridos con indicación de fecha y hora.		
Relación de los bienes eléctricos que resultaron afectados con sus respectivos soportes que evidencien la propiedad de los mismos.	❖	❖

### Denuncia del contrato de arrendamiento

Si deseas denunciar (informar a la empresa) el contrato de arriendo con el fin de acogerse a los beneficios de la ley 820 de 2003.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Diligenciar y presentar ante la empresa el MO.00139.CO-AC FO.005 Denuncia del Contrato de Arrendamiento, con letra imprenta y sin enmendaduras.	❖	❖
Estar el inmueble al día por concepto de servicio de Energía.	❖	❖
Estar el Arrendatario y Arrendador al día con la empresa por concepto de servicio de Energía.	❖	❖
Otorgar alguna de las garantías legalmente establecidas.	❖	❖
Fotocopia de los documentos de identificación del arrendador, del arrendatario y del codeudor en caso de disponer de éste como garantía.	❖	❖
Las fotocopias del documento de identificación se acompañarán del original del mismo para validación de la copia.	❖	❖
Su presentación se dejará escrita en la copia que se recibe.	❖	❖
No se aceptan colillas de trámite del	❖	❖



Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
documento de identificación.		
Las personas jurídicas, aportarán el Certificado de Representación Legal no mayor a 90 días y fotocopia de la cédula del representante legal.	❖	❖
Si el arrendador o el arrendatario actúan en representación de tercera persona, deberá anexar el poder o mandato para actuar.	❖	❖
Acreditación del carácter de propietario o poseedor del inmueble. (Certificado de Libertad y Tradición con fecha de expedición menor o igual a un mes y con indicación clara de la dirección del inmueble).	❖	❖
Copia del contrato de arrendamiento, en caso de ser contrato escrito.	❖	❖
Pagaré con carta de instrucciones, firmado por el arrendatario y por el codeudor en caso de requerirse, para el cubrimiento de los saldos insolutos.	❖	❖
Comprobante del depósito u original de la garantía, según las clases y por el valor estipulado en el Artículo 6 del Decreto 3130 de 2003 (Ver Decreto 3130 de 2003).	❖	❖

### Reporte a central a riesgos

Si solicitas información sobre el reporte de comportamientos de pago enviados a la central de riesgos o cuando presentas una solicitud específica o inconformidad con la información reportada.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o petitionerio con número de cedula	❖	❖



## RECLAMACIONES

### Cambio de estrato

Si reclamas porque la empresa te viene facturando el servicio con una estratificación diferente a la que Planeación Municipal le asignó al inmueble y en consecuencia solicitas el cambio en el sistema y la refacturación de los períodos afectados.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario con número de cedula	❖	❖
Certificado de estratificación original con fecha de expedición menor o igual a 3 meses o Resolución expedida por Planeación Municipal	❖	❖

### Cambio otro comercializador

Cuando solicites reclamar porque aun habiéndote cambiado de comercializador, la empresa continúa enviando facturas se debe aportar los siguientes requisitos:

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	❖	❖
Carta de autorización del propietario y/o titular del contrato (si el peticionario es un tercero)	❖	❖
Fotocopia de cédula	❖	❖

### Cambio de tarifa

Si reclamas porque la empresa te viene facturando el servicio con una tarifa que no corresponde al tipo de uso que le estás dando al servicio.



Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario con número de cedula	❖	❖
Información sobre el uso del servicio o actividad que se desarrolla en el inmueble	❖	❖
Certificado o Resolución de Planeación Municipal (cuando el cambio solicitado sea de no residencial a residencial)	❖	❖

### Censo de carga

Si la empresa te viene facturando el consumo de manera estimada y cuya cantidad consideras superior a lo que realmente puedes estar consumiendo o superior al censo de carga que tiene instalado.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario con número de cedula	❖	❖

### Cobro de reconexión

Si te encuentras en desacuerdo con los valores facturados por suspender o reconectar el servicio de energía eléctrica.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario con número de cedula	❖	❖

### Consumo acumulado

Si te han facturado un consumo muy superior a su promedio mensual, como consecuencia de una o varias estimaciones de consumo aun teniendo medidor instalado.



Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	❖	❖

### Consumo promedio con lectura

Cuando te hayan facturado el consumo de manera estimada teniendo un medidor instalado aun habiéndole tomado la lectura.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	❖	❖

### Error de lectura

Si te facturaron con una lectura que no corresponde a la tomada por el lector o a la que registra el medidor en la actualidad.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	❖	❖
Lectura actual del medidor	❖	❖

### Error en cobro de productos

Si presentas alguna inconformidad relacionada con seguros, asistencia en casa, previsión exequial, servicios memoriales y venta electrodomésticos y todos aquellos productos que se establezcan de acuerdo a las estrategias comerciales de la compañía.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	❖	❖



### Error exención de la contribución

Si correspondes a una Tarifa Residencial Estrato 5 y 6, Comercial e industrial, y realizaste la solicitud de la exención de la contribución, la cual resultó procedente y te siguen facturando contribución, debes tener en cuenta lo siguiente:

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	❖	❖
Aportar los Documentos que soporten su calidad de exentos, de acuerdo a la tipología de cliente que aplique. (Ver requisitos por tipo de cliente en exención de contribución).	❖	❖
Información sobre el uso del servicio o actividad que se desarrolla en el inmueble	❖	❖

### Exceso de consumo

Si consideras que el consumo facturado presenta desviación significativa (supera los porcentajes establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes publicado), presenta un aumento progresivo o porque no ve reflejado en el consumo las medidas de ahorro que vienes aplicando.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	❖	❖

### Facturación no distribuida

Cuando la factura no te está llegando o te llega de manera retrasada para poder realizar el pago oportuno.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	❖	❖



### Inmueble desocupado

Cuando la empresa te viene facturando consumo estando el inmueble desocupado.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	❖	❖

### Inversión de medidor

Cuando te vienen facturando el consumo que registra un medidor diferente al que tiene instalado en su inmueble.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	❖	❖

### No lectura

Si No te tomaron lectura al medidor que tiene instalado y te han facturado el consumo de manera estimada.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	❖	❖
Lectura actual del medidor instalado	❖	❖

### Pago no aplicado

Cuando el pago de una o varias facturas no se ve reflejado en su saldo actual (última factura emitida) o porque éste no ha ingresado al Sistema Comercial.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Facturas canceladas en original o copia de	❖	❖



Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
la factura cancelada donde sea visible en el sello o la tirilla de pago, la fecha, el valor cancelado y el recaudador.		
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario.	❖	❖

### Compra y reconocimiento de activos

**Compra de Activos:** Si requieres ofrecer a la Empresa la venta de los activos de su propiedad (Transformadores, redes etc.)

**Reconocimiento de Activos:** Cuando solicites el reconocimiento de propiedad de los activos con el fin de obtener un beneficio en la tarifa de la energía.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
PE.03813.CO-CO-FO.01 Alta de Datos de Petición diligenciado y firmado	❖	❖

### Solidaridad por deuda

Si solicitas la ruptura de solidaridad de la deuda dejada por inquilinos en su inmueble por el goce del servicio de energía.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Certificado de libertad y tradición con fecha de expedición menor o igual a 3 meses y con indicación clara de la dirección del inmueble.	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario.	❖	❖
Fotocopia del contrato de arrendamiento donde especifique los datos del arrendador y arrendatario o en su defecto prueba sumaria que determine la existencia de un contrato de arrendamiento, como una declaración extra juicio rendida ante notario por las partes del contrato y dos testigos.	❖	❖



### Suministro con doble facturación

Si a tu inmueble le llegan dos facturas del servicio teniendo un solo medidor.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	❖	❖

### Suministro inexistente o demolido

Cuando el suministro ya no exista o que el inmueble fue demolido y solicitas que no le llegue más facturación.

Requisitos	Residencial	Comercial – Industrial
Número de identificación del contrato (NIC)	❖	❖
Datos generales del titular del contrato y/o peticionario	❖	❖
Carta de autorización del propietario y/o titular del contrato (si el peticionario es un tercero)	❖	❖
Fotocopia de cédula	❖	❖

