

CARTILLA DE SEGURIDAD DEL USUARIO



EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A E.S.P

Línea de Atención **115**

Para Peticiones, Quejas y Reclamos,
visite: www.eep.com.co
opcion: Peticiones, Quejas y Reclamos

CONTENIDO

- Qué hacer cuando ocurra un Corto Circuito **Pag 6**
 - Información básica de Primeros Auxilios en Accidentes Eléctricos **Pag 8**
 - Masaje Cardíaco **Pag 11**
 - Respiración Boca a Boca **Pag 13**
 - Manipulación de Electrodomésticos por Niños **Pag 15**
 - Precauciones al Elevar Cometas **Pag 16**
 - No subirse a los Postes **Pag 17**
 - Tormenta Eléctrica **Pag 18**
 - Adornos Navideños en Casa **Pag 26**
 - Qué Hacer en caso de Inundaciones **Pag 30**
 - Cuando Vaya a realizar trabajos Eléctricos: **Pag 31**
 - Hurto de Cable **Pag 33**
 - Distancias Mínimas de Seguridad entre Redes Eléctricas y Constrcciones **Pag 34**
 - ¿Qué es el contrato de condiciones Uniformes? **Pag 38**
- 

¿QUE HACER CUANDO OCURRA UN CORTO CIRCUITO?

Cuando llega a ocurrir un corto circuito en caso de incendio siempre debe tener al alcance o identificado el sitio de ubicación de un extintor ya sea en su trabajo u hogar , procure recibir capacitación básica de la manipulación de un extintor , es muy sencillo.

En caso de electrocución, la circulación de corriente eléctrica a través del cuerpo puede provocar un paro cardiaco, quemaduras o shock. Muchas heridas resultan como consecuencia de enchufes en mal estado, cables desgastados o defectuosos en artefactos eléctricos y ya en la vía publica acercamiento indebido a las redes primarias o cables de tensión.

En ningún caso apague el fuego eléctrico con agua.



En caso de que alguna de estas situaciones suceda realice lo siguiente.

Si no siente capaz de prestar la ayuda acuda a los teléfonos de emergencia como:



AMBULANCIA 125-132

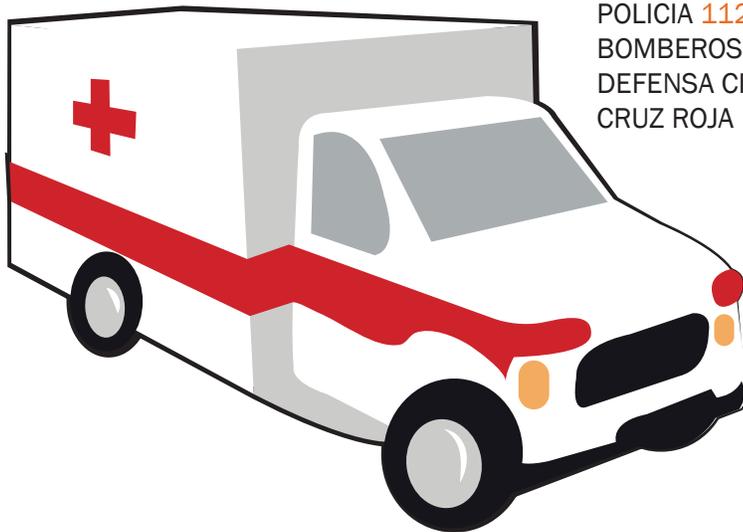
EMERGENCIAS 123

POLICIA 112

BOMBEROS 119

DEFENSA CIVIL 144

CRUZ ROJA 132



INFORMACIÓN BÁSICA DE PRIMEROS AUXILIOS EN

ACCIDENTES ELÉCTRICOS

Cuando se manejan todos los procesos implementando las normas de seguridad, se disminuye el riesgo de sufrir un accidente. Sin embargo, debemos estar al tanto de los procedimientos en caso de que alguien cercano a usted se encuentre en peligro.

Si alguna persona sufre algún accidente es de suma importancia que le sean prestados los primeros auxilios con prontitud. Antes de realizar cualquier acción, acuda al personal de seguridad responsable o a personas que puedan asistirlo.



TENGA EN CUENTA

Es muy importante contar con equipos de comunicación confiables.

Al prestar primeros auxilios, debe permanecer calmado, pensar muy bien lo que le puede estar sucediendo a su compañero y actuar en forma organizada y rápida.

Recoja toda la información que pueda acerca de los acontecimientos.

EN EL LUGAR DEL ACCIDENTE

- Verifique que su compañero no continúe en contacto eléctrico.
- Si sospecha contacto eléctrico busque la fuente y suspenda la energía con un elemento aislante.
- No se exponga a la electricidad sin la protección adecuada.

Cuando esté completamente seguro de haber aislado a su compañero del contacto con la electricidad, asegúrese de verificar la presencia de pulso y respiración.



SIGNOS DE PARO CARDIO RESPIRATORIO Y ACTUACIÓN

- Ausencia de movimiento o respuesta.
- Ausencia de respiración.

Proceder con la aplicación de los masajes cardiacos.

MASAJE

CARDIACO

Verifique que la persona tenga pulso, si no es así :

- Ubique la parte baja del esternón (hueso que se encuentra en la mitad del pecho) y cuente dos dedos hacia arriba a partir de este punto.
- Estire muy bien los brazos y póngalos en posición vertical para iniciar el masaje, Tenga en cuenta que no puede doblar ni inclinar los brazos durante el masaje.
- De ciclos de 30 compresiones fuertes y rápidas a una velocidad promedio de 100 compresiones por minuto.



Si usted está solo

Inicie aplicando 100 masajes cardiacos, verifique el pulso y repita hasta que la persona recupere el pulso.

Si se encuentra acompañado

1. Aplique ciclos de 30 compresiones por 2 respiraciones artificiales
2. Usted, 30 masajes cardiacos.
3. Su acompañante, 2 respiraciones artificiales.
4. Y así sucesivamente hasta lograr movimientos cardiacos autónomos, los cuales se identifican tomando periódicamente el pulso o ante el retorno de la conciencia del paciente.

Si la persona no responde, continúe realizando esta maniobra hasta que se obtenga ayuda médica profesional.

Recuerde:

El 80% de las personas que presentan paro respiratorio o cardiaco sobreviven con una adecuada maniobra de resucitación, pero sin ésta mueren.

RESPIRACIÓN

BOCA A BOCA



PASO 1:

Suavemente acueste a su compañero boca arriba. Dóblele la cabeza hacia atrás con cuidado y hale su mentón hacia adelante.



PASO 2:

Retire cualquier cosa que esté atorada en la boca o en la garganta, con un baja lenguas hale la lengua hacia adelante. Si se presenta alguna mucosidad en la garganta, trate de retirarlo rápidamente.



PASO 3:

Tape la nariz de la víctima con sus dedos, ábrale bien la boca y tápela completamente con la suya. Sople con fuerza dos veces hasta inflar los pulmones, deje que salga el aire y repita el procedimiento cada 5 segundos.

Posterior a la finalización de la ayuda, asee su boca y manos para evitar el riesgo de contagio de algún tipo de enfermedad.

Recuerde poner a la víctima de lado una vez recupere la conciencia para evitar ahogo. Si sospecha traumas fuertes en la columna, tenga mucho cuidado y no mueva al paciente sin inmovilizarlo.

Una vez considere que su compañero se encuentra estable, revise otras posibles lesiones, como quemaduras de mayor grado, fracturas y hemorragias, entre otros.

MANIPULACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS

POR NIÑOS

Nunca los niños deben conectar los electrodomésticos, nos les permita manipular los toma corrientes.



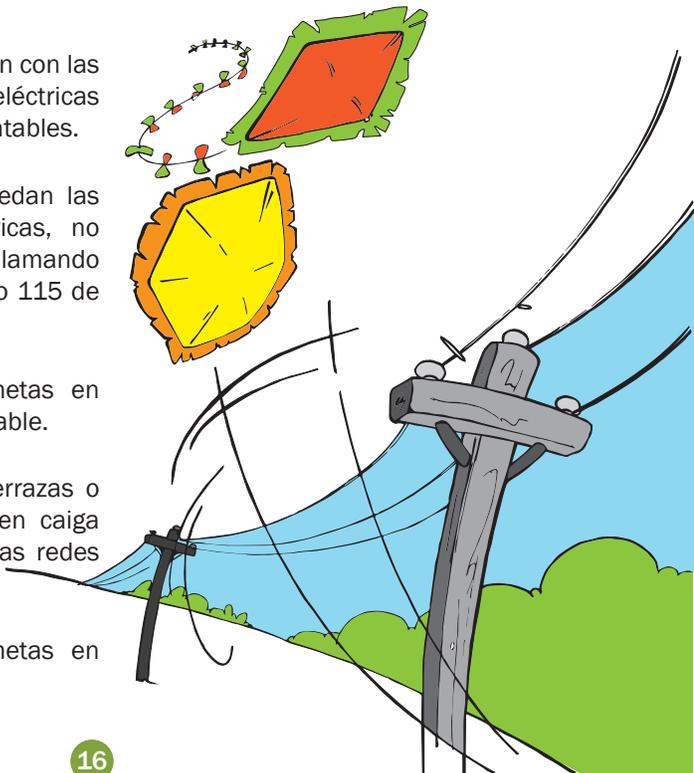
No deje que los niños toquen artefactos eléctricos enchufados, ni los cables, ni que coloquen los dedos en el tomacorriente, proteger su hogar de accidentes eléctricos es muy fácil, existen protectores de seguridad que cubren los tomacorriente en caso de que usted no pueda vigilar al niño constantemente en varias partes del hogar.

PRECAUCIONES AL ELEVAR

COMETAS

Tener en cuenta las siguientes medidas de seguridad, al momento de lucir su cometa en el cielo:

- No dejar que los niños jueguen con las cometas cerca de las redes eléctricas para así evitar accidentes lamentables.
- Si por alguna razón se enredan las cometas en las redes eléctricas, no intentar bajarlas. Reciba apoyo llamando a la línea de atención al usuario 115 de la E.E.P.
- Se recomienda elevar cometas en compañía de un adulto responsable.
- No elevar cometas desde terrazas o azoteas, para evitar que alguien caiga al vacío o haga contacto con las redes eléctricas presentes en los sitio.
- Se recomienda elevar cometas en sitios abiertos



NO SUBIRSE A LOS

POSTES

Los postes de energía sirven para sostener los cables que transportan la energía, en ningún caso retire o acerque cometas, globos, o cualquier objeto que este en las redes.

No acerque varillas, tubos, palos u otros elementos, una descarga de energía lo puede electrocutar
Bajo ninguna circunstancia use las líneas para colgar ropa.



TORMENTA

ELÉCTRICA



¿QUÉ HACER ANTES?

- Verifique que no hayan árboles en mal estado en el jardín, ya que pueden caer durante una tempestad y causar daños y heridos.
- Tenga a mano el kit de emergencias.
- Evalúe la posibilidad de instalar un pararrayos.
- Todos en la familia deben saber cómo actuar, cómo cortar el suministro de gas, luz y agua y los números de emergencia a los que pueden llamar de ser necesario.
- Establezca un punto de reunión, por si la familia se encuentra dispersa.

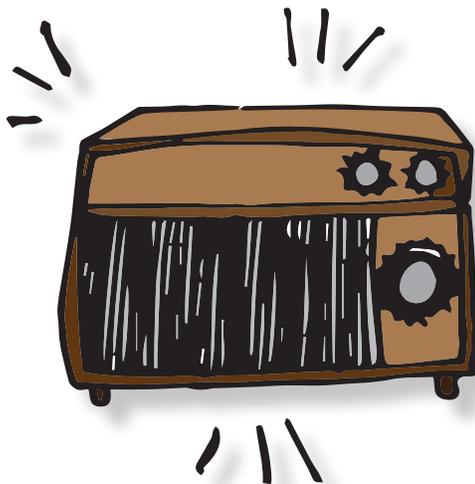
¿QUÉ HACER DURANTE?

Si está en su casa:

- Asegúrese de que en el jardín no hayan objetos livianos que puedan ser arrastrados por el viento, como muebles de jardín. Póngalos dentro de la casa.
- Asegure las puertas, ventanas y persianas exteriores.
- No toque equipos eléctricos o teléfonos, porque los relámpagos pueden conducir su descarga a través de los cables. Los televisores son particularmente peligrosos en estos casos.
- Evite las bañeras y los artefactos del baño, porque las cañerías de metal pueden transmitir electricidad.
- Escuche una radio a pila o televisión para obtener noticias de la emergencia, y posibles instrucciones de la autoridad a cargo.

Si está en el exterior:

- Si está en la piscina, salga de inmediato. Intente refugiarse dentro de un edificio o un auto.
- Si no hay ninguna estructura disponible, vaya a un lugar abierto y encúcllese cerca del suelo, lo mas pronto posible. Si está en un bosque, ubique un área de árboles bajos. Nunca se ponga bajo un árbol grande que esté aislado en el campo. Esté atento a posibles inundaciones en áreas bajas.
- Al encucillarse hágalo con los codos en las rodillas y cúbrase los oídos con las manos.
- Evite las estructuras altas como torres, árboles altos, cercos, líneas telefónicas o tendido eléctrico.



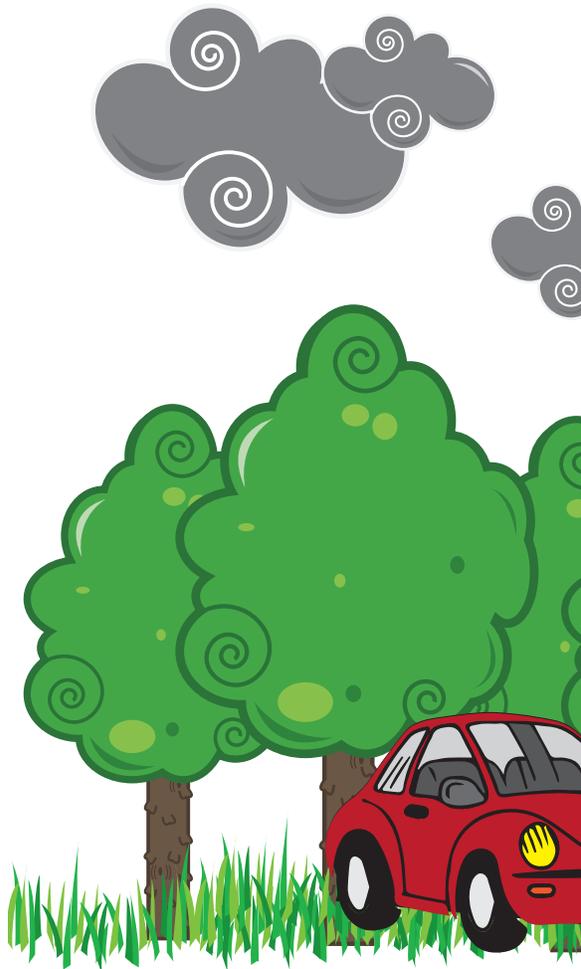


- Aléjese de elementos que naturalmente atraen los rayos, como palos de golf, tractores, cañas de pescar, bicicletas o equipamiento de camping.

- Aléjese de ríos, lagos u otras masas de agua. Si está solo en un potrero o pradera, y siente que su cabello se eriza (lo que indica que un relámpago está por caer), inclínese hacia delante, y ponga las manos en sus rodillas. Se recomienda una posición de pies juntos y encucillado. No se acueste en el suelo y retire todos los objetos metálicos que se encuentren cerca.

Si está en un auto:

- Estacione el auto en un lugar abierto donde no hayan árboles que puedan caer sobre el vehículo.
- Permanezca en el auto y ponga las luces intermitentes hasta que pase la lluvia fuerte.
- Evite los caminos inundados.
- Si le cae encima un cable eléctrico, no salga del auto ni toque nada fuera del vehículo y llame inmediatamente a la línea de atención al cliente 115. Si se ve obligado a salir debido a un incendio u otras condiciones peligrosas, coloque ambos pies en la entrada del auto, retire las manos del vehículo y salte lo más rápido posible.
- Asegúrese de que ninguna parte de su cuerpo ni su ropa toque el vehículo y el piso al mismo tiempo.





Estos sitios ofrecen poca o ninguna protección contra rayos:

- Edificaciones alejadas de otras viviendas
- Árboles aislados
- Vehículos descubiertos o no metálicos

Aléjese de estos sitios en caso de tormenta:

- Terrenos deportivos y campos abiertos
- Piscinas y lagos
- Cercanías a líneas, torres de transmisión eléctrica ó comunicaciones, cables aéreos, vías de ferrocarril, tenderos de ropa, cercas ganaderas y mallas eslabonadas.

Estimando la distancia de una tormenta:

Debido a que la luz viaja mucho más rápido que el sonido, la luz del relámpago se ve mucho antes de escucharlo. Estime la cantidad de kilómetros que usted está de la tormenta, contando el número de segundos entre la luz y el próximo sonido del relámpago. Divida este número por ocho. Es importante que sepa que hay de un relámpago, si puede oír el trueno. Saber cuán lejos está la tormenta sirve para evitar quedar bajo ella.



Granizo: El granizo se produce en muchas tormentas fuertes. Puede ser tan pequeño como un poroto o tan grande como una pelota de ping-pong y puede ser muy destructivo para plantas y cosechas. En una granizada, póngase bajo techo de inmediato. Los animales son particularmente vulnerables al granizo, así es que póngalos en un refugio.

¿QUÉ HACER DESPUÉS?

- Vea si hay personas heridas. Una persona que ha sido impactada por un relámpago no tiene una carga eléctrica que pueda afectar a otras personas. Si la persona ha sufrido quemaduras, busque ayuda de primeros auxilios y llame a un servicio de emergencia de inmediato. Las quemaduras pueden estar donde la persona recibió el impacto del rayo. Si el impacto ocasionó que el corazón de la víctima se detuviera, dele resucitación cardiopulmonar hasta la llegada del servicio de emergencia.

- Informe a las empresas de servicios de caídas de cables. **Línea 115.**

Maneje el auto sólo si es necesario, ya que los caminos pueden contener elementos que haya arrastrado la tormenta, lo que los hace más peligrosos.



ADORNOS NAVIDEÑOS

EN CASA

Evite conexiones de varias luces decorativas en un solo tomacorriente.



-Use **barras multicontactos** con supresores de transientes, que es una protección básica de electricidad para disipar el exceso de energía, gracias a sus mecanismos de protección. Se recomienda conectar hasta 1.725 watts por cada barra de contacto, sea de 2 ó 12 tomas de corriente.

-Para los dispositivos más sensibles, como los televisores de plasma o LCD, computadoras o sistemas de seguridad y comunicaciones, que necesiten tiempo adicional para su correcto apagado, use un UPS porque es la protección más completa para evitar las variaciones de voltaje e interrupciones en el suministro de electricidad, así como el aumento drástico e instantáneo en el voltaje de línea (sobretensiones de energía) y ruidos eléctricos.



-Use acondicionadores de líneas para proteger los aparatos eléctricos que no requieran tiempo de respaldo ni resguardo de la información. Además de disipar el exceso de energía, el acondicionador de línea incluye un regulador para soportar las variaciones intensas y súbitas en el suministro eléctrico.

-Lea las instrucciones del fabricante acerca de la instalación y mantenimiento de las decoraciones eléctricas.

-Verifique que los tomacorrientes se encuentren en perfecto estado, ya que los alambres resquebrajados, raídos o desnudos, así como las conexiones sueltas, pueden causar un corto circuito serio que puede provocar un incendio.

-No coloque cables eléctricos bajo las alfombras o muebles, ni detrás de las cortinas.

-Si un ornamento tiene una clavija de 3 patas, úselo solamente en tomacorriente de tres receptáculos.





-Utilice extensiones de uso rudo trifásico que cumplan la NOM-063-SCFI para conectar los adornos navideños o los electrodomésticos del hogar.

-Evite instalar conductores eléctricos cercanos a calentadores y otras fuentes de calor.

-Realice un mantenimiento preventivo en las instalaciones eléctricas de su casa y oficina, porque poseen una vida útil limitada. Ponga especial atención a áreas críticas como cocina y baños, ya que en esos lugares se encuentran dos elementos cuya combinación puede ser peligrosa: agua y electricidad.

-Apague las luces y decoraciones cuando salgan de su casa y oficina.

-Si tiene un pino de navidad, rocíelo frecuentemente con agua y con mucha precaución para asegurarse de que las ramas secas no se prenderán fácilmente en caso de que un cable de electricidad produzca alguna chispa de electricidad.

¿QUE HACER EN CASO DE

INUNDACIONES?

- Desconecte el ingreso de energía eléctrica a su domicilio siempre con elementos de aislamiento; compruebe que no exista fluido de energía.
- Cerciórese que su calzado no contenga elementos metálicos.
- Antes de conectar nuevamente los aparatos eléctricos, compruebe que estén bien secos.



CUANDO VAYA A REALIZAR

TRABAJOS ELÉCTRICOS:

- Cualquier reparación de instalaciones eléctricas debe realizarla personal técnico con experiencia.
- Antes de reparar cualquier instalación eléctrica, desconecte el breakers interruptor general y compruebe la ausencia de energía.
- Desconecte el equipo eléctrico.
- Debe apagar el interruptor cuando requiera cambiar una bombilla o lámpara de luz y no toque la parte metálica del mismo.



- Nunca manipule elementos eléctricos con las manos mojadas, estando descalzo, en ambientes húmedos o mojados. No conecte aparatos que se hayan humedecido y cuide que no se mojen las clavijas e instalaciones eléctricas.
- No utilice escaleras metálicas para efectuar trabajos eléctricos.
- Al instalar una antena de televisión, canaletas de metal, ó elementos húmedos, manténgase lo suficientemente alejado de los cables de electricidad. Si, por alguna causa el elemento a instalar tiene contacto con la red eléctrica, no lo toque por ningún motivo y llame inmediatamente a la línea de atención al cliente 115.

HURTO DE CABLE

El manipular inadecuadamente las redes eléctricas sin ninguna medida de seguridad, pone en alto riesgo la vida de los transeúntes y de la persona que lo manipula, adicionalmente afecta el servicio prestado, ocasionando fallas en los equipos eléctricos y electrodomésticos de los usuarios, generando pérdidas económicas por lucro cesante, debido a las diferentes actividades económicas que se ven interrumpidas.



DISTANCIAS MÍNIMAS DE SEGURIDAD ENTRE REDES ELÉCTRICAS Y CONSTRUCCIONES.

Todas las redes eléctricas instaladas en la ciudad, por La Empresa de Energía de Pereira tienen una distancia mínima de seguridad, entre una casa y dichos elementos, según el Reglamento Técnico de instalaciones Eléctricas (RETIE).

Estas adecuaciones se realizan teniendo en cuenta los planos y construcciones que tenga presente la Alcaldía Municipal, dentro de su plan de ordenamiento territorial. Cualquier obra de tipo eléctrico o civil, hecha por la empresa u otro operador privado u oficial, debe conocer y respetar las normas de seguridad. Ninguna construcción puede infringirlas, para evitar incidentes que puedan ocasionar actos fatales o de gran daño.

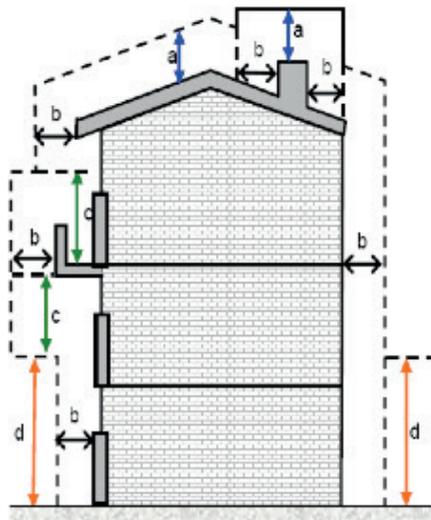


FIGURA 5

RETIE (Reglamento Técnico de instalaciones Eléctricas Pag 77)

DISTANCIAS MÍNIMAS DE SEGURIDAD EN ZONAS CON CONSTRUCCIONES

DESCRIPCIÓN	TENSIÓN NOMINAL ENTRE FASES (kV)	DISTANCIA (m)
Distancia vertical "a" sobre techos y proyecciones, aplicable solamente a zonas de muy difícil acceso a personas y siempre que el propietario o tenedor de la instalación eléctrica tenga absoluto control tanto de la instalación como de la edificación (figura 5)	44/34,5/33	3,8
	13,8/13,2/11,4/6	3,8
	<1	0,45
Distancia horizontal "b" a muros, proyecciones, ventanas y diferentes áreas independientemente de la facilidad de accesibilidad de personas. (figura 5).	115/110	2,8
	66/57,5	2,5
	44/34,5/33	2,3
	13,8/13,2/11,4/7,6	2,3
	<1	1,7
Distancia vertical "c" sobre o debajo de balcones o techos de fácil acceso a personas, y sobre techos accesibles a vehículos de máximo 2,45 m de altura. (figura 5).	44/34,5/33	4,1
	13,8/13,2/11,4/7,6	4,1
	<1	3,5
Distancia vertical "d" a carreteras, calles, callejones, zonas peatonales, áreas sujetas a tráfico vehicular. (figura 5).	500	8,6
	230/220	6,8
	115/110	6,1
	66/57,5	5,8
	44/34,5/33	5,6
	13,8/33,2/11,4/7,6	5,6
	<1	5

RETIE (Reglamento Técnico de instalaciones Eléctricas Pag 77-78)

De igual forma para todas las construcciones o ampliaciones de una vivienda o edificio, se recomienda tener presente los siguientes puntos, antes de acercarse a la Empresa de Energía a solicitar un equipo de medida o retiro de las líneas eléctricas.

- 1 Licencia de construcción avalada por control físico de la alcaldía y por la Curaduría, quien confirma que realmente el usuario cumple con las distancias mínimas de seguridad y que son las redes de la empresa que deben reubicar.
- 2 Permiso expedido por la alcaldía en control de expansión, donde se verifique que puede construir en el predio donde se dispone a realizar la obra.
- 3 Asesoría y recomendaciones de un técnico certificado que lo oriente en el tipo de líneas de tensión que pasan por su casa o para una modificación arquitectónica.



Para solicitar un nuevo servicio o ampliación de este, ingrese a la página web www.eep.com.co en la opción información al ciudadano, descargue el formato:

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS DE ENERGÍA, válделo en nuestro punto de atención ubicado en el edificio Torre Central 2do Piso.

Posterior a eso reclame y diligencie el siguiente formato:

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS DE ENERGÍA, con los requisitos del siguiente cuadro, de acuerdo al motivo de su solicitud:

REQUISITO	MOTIVO SOLICITUD													
	Metricula nueva	Independización sin aumento de carga.	Independización con aumento de carga.	Adición de carga	Cambio de nombre	Cambio de dirección	Modificación tipo de servicio.	Retiro de metricula.	Retiro de metricula con unificación.	Provisionales de construcción.	Kioscos	Vallas	Eventos	Totalizadores
Copia de escritura pública, predial o certificado de tradición.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
Disponibilidad y diseño eléctrico aprobado.	X		X	X			X		X	X	X	X	X	
Certificado de Estratificación.	X													
Copia de Factura de compra y protocolos de calibración del medidor.	X	X	X	X			X			X		X		X
Declaración de cumplimiento del reglamento técnico de instalaciones.	X	X	X	X			X		X	X	X	X		
Fotocopia de cédula propietario o autorización.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	
Certificado de conformidad de instalaciones RETIE.	X		X	X							X	X		
Copia de factura de energía del vecino.	X									X	X			
Factura de compra y protocolos de T.C's y/o T.P's.										Aplica solo para los casos de medición indirecta y semidirecta				
Constancia de parametrización del medidor.										Aplica solo para los medidores programables por Software				
Copia de la licencia de construcción o del contrato de obra.										X				
Cuadro de cargas (Aparatos, potencia, horas, días).										X	X	X	X	
Protocolo de seguridad eléctrica.										X				
Permiso de la secretaría de gobierno.											X	X	X	

Si trasladan las líneas o postes
debo pagar por esto?

Las obras que realice la empresa, para traslado de líneas o trabajos similares siempre tienen un costo, ya sea que lo asume la compañía o el usuario, lo cual depende del tipo de construcción o adecuación que se tenga que realizar.

**¿QUÉ ES EL CONTRATO DE
CONDICIONES UNIFORMES?**

Es un contrato con el cual la Empresa de Energía de Pereira está dispuesta a prestar el servicio, y el propietario de un inmueble, o quien lo utiliza, ha solicitado recibir el servicio y acepta pagar por el mismo de acuerdo a las condiciones técnicas y legales requeridas por la Empresa de Energía de Pereira.