

Procedimiento de acceso a la prestación del servicio de energía eléctrica a los usuarios

EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. ESP. comercializa energía eléctrica a Usuarios Regulados y No Regulados, y de acuerdo con la Resolución CREG 156 de 2011 (Artículos 25 al 34), establece el siguiente procedimiento para garantizar la conexión de las cargas solicitadas:

- 1. Solicitud de factibilidad del servicio:** El usuario potencial, el tercero acreditado o el comercializador elegido podrán solicitar al Operador de Red (OR) el estudio de factibilidad del servicio. Se debe informar al OR la localización del inmueble, la potencia máxima requerida, el tipo de carga y el nivel de tensión al que desea conectarse. En caso tal de que el solicitante no especifique el nivel de tensión, el OR podrá decidir el más conveniente desde el punto de vista técnico.
- 2. Estudio de factibilidad del servicio:** El OR verificará el cumplimiento de los criterios definidos en la Resolución CREG 070 de 1998, o aquellas que la modifiquen o sustituyan. El OR tendrá un plazo máximo de siete (7) días hábiles, contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud de factibilidad del servicio, para comunicarle formalmente al solicitante los resultados del estudio de dicha solicitud.
 - a.** Si el servicio es factible, el OR tendrá la obligación de ofrecer al solicitante un punto de conexión y garantizar el libre acceso a la red. La respuesta estará vigente, sin condicionamiento alguno, por un término de seis (6) meses contados a partir de la fecha en que esta haya sido comunicada, lo cual deberá ser informado por el OR al solicitante.
 - b.** Si el servicio no es factible, el OR deberá dar respuesta justificando las razones de su decisión dentro del mismo plazo de los siete (7) días hábiles anteriores.

NOTA: En ningún caso el estudio de la solicitud de factibilidad del servicio podrá ser objeto de cobro al solicitante.
- 3. Observaciones a la respuesta del OR:** En los casos que el servicio no sea factible o deba hacerse en otro nivel de tensión, el solicitante del estudio de factibilidad podrá presentar al OR sus preguntas y observaciones sobre las razones de la respuesta negativa a la solicitud. El OR deberá dar respuesta a dichas preguntas y observaciones en un término de quince (15) días hábiles.
- 4. Solicitud de conexión:** El usuario potencial, el tercero acreditado o el comercializador elegido podrán solicitar al Operador de Red (OR) la conexión del servicio una vez se cuente con la factibilidad del servicio vigente.

Edificio Torre Central Carrera 10 N.º 17 – 35

PBX: 3151515

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira – Risaralda

iSomos una empresa de y para los pereiranosi

5. Estudio de la solicitud de conexión: El OR verificará el cumplimiento de los requisitos y criterios definidos en la Resolución CREG 070 de 1998, o aquellas que la modifiquen o sustituyan y el mismo tendrá los siguientes plazos máximos para dar respuesta a una solicitud de conexión:

- a. Nivel de tensión 1: Siete (7) días hábiles.
- b. Nivel de tensión 2: Quince (15) días hábiles.
- c. Nivel de tensión 3: Quince (15) días hábiles.
- d. Nivel de tensión 4: Veinte (20) días hábiles o más si se requieren estudios (sin que este tiempo supere los tres (3) meses contados desde la fecha de recibo de la solicitud de conexión).

La aprobación del OR de la solicitud de conexión tendrá una vigencia de un (1) año, sin condicionamiento alguno, no obstante el OR podrá manifestar su disposición a mantener vigente su aprobación por un plazo mayor. En caso de que el operador de red niegue una solicitud de conexión, deberá dar respuesta justificando las razones de su decisión antes del vencimiento de los términos establecidos para cada nivel de tensión.

6. Observaciones a la respuesta del OR: El solicitante de la conexión podrá presentar al OR, mediante comunicación escrita, sus preguntas y observaciones sobre las razones por las cuales negó la solicitud de conexión. El OR deberá dar respuesta a dichas preguntas dentro del término de quince (15) días hábiles.

7. Ejecución de las obras de conexión: La ejecución de las obras de conexión se deberá realizar de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Distribución, definido en la Resolución CREG 070 de 1998 o aquellas que la modifiquen o sustituyan. Las instalaciones internas son responsabilidad del Usuario Potencial, las cuales deberán cumplir las condiciones técnicas establecidas en los reglamentos técnicos adoptados por las autoridades competentes. El cumplimiento de dichos reglamentos será certificado por los entes acreditados por los organismos competentes. Si la ejecución de las obras de conexión requiere un tiempo superior a un año, el OR podrá prorrogar la vigencia de la aprobación de la solicitud de conexión.

8. Pasos previos a la visita de puesta en servicio de la conexión: Como condición previa para el desarrollo de la visita de puesta en servicio de la conexión, el Usuario Potencial deberá haber elegido un comercializador para la prestación del servicio. Este comercializador y el OR deberán cumplir el siguiente procedimiento:

Edificio Torre Central Carrera 10 N.º 17 – 35

PBX: 3151515

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira – Risaralda

iSomos una empresa de y para los pereiranos

- a. El comercializador deberá verificar que se haya adquirido e instalado el Sistema de Medida y que éste cumpla las condiciones dispuestas en la normatividad vigente.
- b. El comercializador deberá solicitar al operador de red la visita de recibo técnico.
- c. El operador de red dispondrá de cinco (5) días hábiles para dar respuesta, mediante comunicación escrita, a la solicitud del comercializador. Si el OR no responde o decide no programar visita se continua con el numeral 7.
- d. Si el operador de red necesita realizar la visita de recibo técnico, para efecto de realizar pruebas a las obras de conexión o para adelantar las demás verificaciones. La visita de recibo técnico deberá realizarse en los plazos establecido según el nivel de tensión de la conexión.
- e. Al finalizar la visita de recibo técnico el operador de red y el comercializador deberán suscribir un acta en la que consten los resultados de esta y las observaciones sobre la conexión que cada uno estime necesarias.
- f. En el evento en que en el acta se deje constancia de la necesidad de adecuar las obras de conexión, el comercializador deberá verificar que el Usuario Potencial las realice. En este caso se deberá llevar a cabo una nueva visita de recibo técnico y se continuará con lo señalado en el numeral 5 de este artículo.
- g. El comercializador deberá registrar la Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios ante el ASIC cuando se dé uno de los siguientes casos:
 - i. El OR manifieste que no hará visita.
 - ii. El OR no haya programado la visita.
 - iii. El OR no haya asistido a la visita de recibo técnico.
 - iv. Cuando se cuente con el acta de la visita del literal e.

9. Visita de puesta en servicio de la conexión: Una vez el OR reciba la comunicación del ASIC (comunicación de que trata el último inciso del artículo 8 de la Resolución CREG 157 de 2011) sobre la fecha de registro de la frontera comercial, deberá informar al comercializador, mediante comunicación escrita, la fecha y hora de la visita de puesta en servicio de la conexión, la cual deberá realizarse dentro de los siguientes plazos:

- a. Para Usuarios Potenciales que se conecten a los niveles de tensión 1, 2 o 3, dentro de los dos (2) días calendario siguientes a la fecha de registro de la Frontera Comercial.
- b. Para Usuarios Potenciales que se conecten al nivel de tensión 4, dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha de registro de la Frontera Comercial.

Edificio Torre Central Carrera 10 N.º 17 – 35

PBX: 3151515

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira – Risaralda

iSomos una empresa de y para los pereiranosi

La puesta en servicio de la conexión estará condicionada a que el ASIC haya registrado la respectiva Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios. El comercializador y el OR tendrán la obligación de presentarse a la visita de puesta en servicio de la conexión.

- Si el OR no asiste a la visita de puesta en servicio de la conexión, ésta quedará reprogramada.
- Si el comercializador no asiste a la visita de puesta en servicio, el OR procederá a realizar la puesta en servicio de la conexión. La puesta en servicio de la conexión podrá ser aplazada, de mutuo acuerdo, por razones no atribuibles al OR o al comercializador hasta dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

El comercializador deberá cumplir con el sellado del Sistema de Medida, definido en la Resolución CREG 025 de 1995, y las disposiciones sobre medición contenidas en el numeral 7 del Anexo General de la Resolución CREG 070 de 1998, o en las normas que las modifiquen o sustituyan.

NOTA: Para evitar irregularidades en la prestación del servicio, el OR podrá instalar los sellos que considere necesarios sobre los elementos del Sistema de Medida, con excepción del panel o caja de seguridad para el Medidor y de los dispositivos de interfaz de comunicación y medios de comunicación que permitan la interrogación remota o el envío de la información, sin que esto dificulte las actividades de lectura o gestión sobre equipos de comunicación.

Para realizar las solicitudes descritas anteriormente, el usuario potencial, el tercero acreditado o el comercializador elegido podrán comunicarse con Energía de Pereira a través de su canal de atención presencial en la sala de atención al cliente ubicada en la Cra. 10 N. 17-35 Edificio Torre Central, Pereira, Risaralda o a través de la línea telefónica 115 Opción 2. Asimismo, podrá hacer uso de la información dispuesta en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT por Energía de Pereira.

Ahora bien, con ocasión de la prestación del servicio a Usuarios No Regulados, es necesario establecer que estos son personas naturales o jurídicas que cumplan con las exigencias mínimas regulatorias para pertenecer a este mercado (55.000 kWh-mes de consumo o un consumo pico superior a 100 kW). Cualquier Usuario No Regulado interesado o persona natural o jurídica que quiera constituirse como Usuario No Regulado, interesado en adquirir energía eléctrica, deberá tener en cuenta el siguiente procedimiento:

Edificio Torre Central Carrera 10 N.º 17 – 35

PBX: 3151515

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira – Risaralda

iSomos una empresa de y para los pereiranosi

1. Contactar al equipo de Mercado Mayorista de la Gerencia Comercial a través del correo: grandesclientes@eep.com.co o a los números de teléfono: 57(6)3151476 o 57(6)3151474.
2. El equipo de Mercado Mayorista evaluará la solicitud y seguirá el procedimiento definido en Energía de Pereira para realizar una oferta de suministro de energía, teniendo en cuenta lo dispuesto en la Resolución 038 de 2014.
3. Las Ofertas y/o Contratos de Suministro de Energía Eléctrica, cumplen lo consagrado en la normatividad colombiana para este tipo de contratos, incluyendo las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, entre las que se destaca el Artículo 2 de la Resolución 131 de 1998.

Edificio Torre Central Carrera 10 N.º 17 – 35

PBX: 3151515

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira – Risaralda

iSomos una empresa de y para los pereiranos