

| | | |
|---|------------------------------------|-------------------------|
|  sopesa SOCIEDAD PRODUCTORA DE ENERGÍA DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA S.A. E.S.P. | GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE | CÓDIGO: GU-GAC-01 |
| | | VERSIÓN: 002 |
| | GUÍA DE TRÁMITES | FECHA: 06 DE ENERO 2022 |
| | | PÁGINA 1 DE 21 |

GUÍA DE TRÁMITES
SOPESA S.A. E.S.P.

| | | |
|---|-----------------------------|-------------------------|
|  | GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE | CÓDIGO: GU-GAC-01 |
| | | VERSIÓN: 002 |
| | GUÍA DE TRÁMITES | FECHA: 06 DE ENERO 2022 |
| | | PÁGINA 2 DE 21 |

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| CONTENIDO..... | 2 |
| OBJETIVO..... | 3 |
| DEFINICIONES:..... | 4 |
| ACCESO AL SERVICIO DE ENERGÍA | 6 |
| SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA | 6 |
| SOLICITUD DE CONEXIÓN SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA | 7 |
| SOLICITUDES DE CONEXIÓN - BAJA TENSIÓN: | 7 |
| SOLICITUDES DE CONEXIÓN- MEDIA TENSIÓN: | 8 |
| SERVICIO PROVISIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA | 11 |
| PROCESO COMERCIAL..... | 13 |
| SOLICITUD CAMBIO DE DATOS DEL CLIENTE | 13 |
| CAMBIO DE NOMBRE:..... | 13 |
| CAMBIO DE TIPO DE USO Y/O ESTRATO: | 13 |
| CAMBIO DE DIRECCIÓN:..... | 13 |
| CAMBIO DE MEDIDOR..... | 15 |
| CAMBIO DE MEDIDOR POR DAÑO O TECNOLOGIA: | 15 |
| CAMBIO DE MEDIDOR AUMENTO DE CARGA:..... | 15 |
| SOLICITUD TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR DECISIÓN UNILATERAL DEL CLIENTE | 17 |
| PROCESO DISTRIBUCIÓN..... | 19 |
| APROBACIÓN DE PROYECTOS | 19 |
| CONTROL DE CAMBIOS: | 20 |
| REVISIONES Y APROBACIONES:..... | 21 |

| | | |
|---|------------------------------------|-------------------------|
|  | GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE | CÓDIGO: GU-GAC-01 |
| | | VERSIÓN: 002 |
| | GUÍA DE TRÁMITES | FECHA: 06 DE ENERO 2022 |
| | | PÁGINA 3 DE 21 |

OBJETIVO

Crear mecanismos para mejorar y facilitar la atención al ciudadano, colocando a disposición de los usuarios, los procedimientos que se deben desarrollar para el trámite de sus peticiones y los requisitos que se deben cumplir. Estos mecanismos incluyen:

·El suministro de información de los diferentes medios habilitados para atención de peticiones.

- La indicación clara de los requisitos para cada trámite.
- Informar los tiempos de respuesta de cada trámite o servicio.
- Descripción de los horarios y puntos de atención
- Señalar los costos de cada trámite, en los casos que aplique.
- Establecer si es necesario que se diligencie un formato para la atención de la petición.
- Enunciar las normas que lo sustentan.

| | | |
|---|-----------------------------|-------------------------|
|  | GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE | CÓDIGO: GU-GAC-01 |
| | | VERSIÓN: 002 |
| | GUÍA DE TRÁMITES | FECHA: 06 DE ENERO 2022 |
| | | PÁGINA 4 DE 21 |

DEFINICIONES:

CAMBIO DE NOMBRE DE USUARIO Y/O SUSCRIPTOR: Es la actualización en los registros de la EMPRESA del nombre del CLIENTE.

CARGA: Potencia eléctrica, medida en kW y KVA, que es requerida por un elemento que consume energía de una red eléctrica.

CARGA CONTRATADA: Es la carga autorizada y aprobada por la EMPRESA para un Cliente. Comúnmente es la máxima carga que en condiciones normales de operación permite la alimentación de los equipos del inmueble, sin exceder la capacidad de los conductores y dispositivos de la instalación eléctrica. La demanda máxima no puede ser superior a la carga contratada. Sus unidades de medida serán, según se trate, en kW o KVA.

CARGA O CAPACIDAD INSTALADA: Es la suma de las capacidades nominales de los equipos o artefactos eléctricos instalados y de las potencias asignadas a las salidas disponibles dentro del inmueble y no puede ser superior a la capacidad máxima del componente limitante de un sistema.

Cuando un CLIENTE dispone de un transformador para su uso exclusivo, la carga instalada corresponde a la capacidad nominal del transformador.

CERTIFICADO DE CONFORMIDAD (RETIE). Documento emitido conforme a las reglas de un sistema de certificación, en el cual se puede confiar razonablemente que un producto, proceso o servicio es conforme con un reglamento técnico, una norma, especificación técnica u otro documento normativo específico.

CLIENTE: Persona natural o jurídica que se beneficia del servicio público, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, como suscriptor del mismo o como usuario directo del servicio.

CONEXIÓN: Conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la derivación de la red local de energía eléctrica hacia el inmueble, incluyendo la instalación y conexión del medidor, y la verificación de la correcta instalación de los transformadores de medida. La red interna no forma parte de la conexión.

La conexión solo es posible previo el cumplimiento de las normas que rijan la prestación del servicio, el pago por el derecho a conectarse a la red de Distribución y el derecho de eficiencia consignado en la Ley.

CÓDIGO DE SUSCRIPTOR: Asignación numérica que la EMPRESA establece para identificar al CLIENTE y al predio donde se presta el servicio de energía eléctrica.

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE LA CONEXIÓN: Es el procedimiento mediante el cual la EMPRESA aprueba la disponibilidad de conexión a la red de Distribución, mediante la asignación de un punto

| | | |
|---|-----------------------------|-------------------------|
|  | GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE | CÓDIGO: GU-GAC-01 |
| | | VERSIÓN: 002 |
| | GUÍA DE TRÁMITES | FECHA: 06 DE ENERO 2022 |
| | | PÁGINA 5 DE 21 |

de conexión para una carga requerida, estableciendo las condiciones técnicas, operacionales y comerciales.

NIVEL DE VOLTAJE: Rango especificado para la conexión del servicio, ya sea: baja tensión, media tensión y alta tensión.

PUNTO DE CONEXIÓN: Es el punto eléctrico determinado por la EMPRESA, en el cual se debe conectar el CLIENTE una vez realizada la fase de factibilidad. El equipo de medida del CLIENTE se conecta al Sistema de Distribución Local (SDL) con el propósito de transferir energía eléctrica entre las partes.

SERVICIO RESIDENCIAL: Es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales.

SERVICIO RESIDENCIAL ESPECIAL: Es aquel que se presta directamente a los CLIENTES residenciales con pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a los apartamentos o casas de habitación, según lo establecido en la Resolución MME 180641 del 27 de abril de 2012

SERVICIO NO RESIDENCIAL: Es aquel que se presta directamente a los CLIENTES cuya actividad es distinta a los residenciales, tales como el Industrial, Comercial, Oficial y Especial.

TIPO DE SERVICIO: Son aquellos que definen la actividad del inmueble, tales como: servicio residencial, servicio residencial especial y/o servicio no residencial

USUARIO: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien sea como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último se le denomina también consumidor. (Artículo 14 numeral 14.33 de la Ley 142 de 1994).

USUARIO POTENCIAL: Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en USUARIO del servicio público domiciliario de energía eléctrica (Artículo 3 de la Resolución CREG 156 de 2011).

| | | |
|---|-----------------------------|-------------------------|
|  | GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE | CÓDIGO: GU-GAC-01 |
| | | VERSIÓN: 002 |
| | GUÍA DE TRÁMITES | FECHA: 06 DE ENERO 2022 |
| | | PÁGINA 6 DE 21 |

ACCESO AL SERVICIO DE ENERGÍA

SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

¿EN QUÉ CONSISTE?

En certificar que SOPESA S.A. E.S.P., dispone de la infraestructura eléctrica y/o capacidad en potencia en transformación y/o en redes de distribución para poder asumir la demanda de energía del cliente potencial.

Este trámite se requiere de manera previa para aprobación de proyectos en media tensión, servicios nuevos y solicitudes de aumento de carga: Instalación de nuevos equipos en el inmueble o cambio del tipo de conexión de monofásico a bifásico o trifásico e igualmente, para cambio de tipo de conexión directa a semi-directa e indirecta.

¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Los clientes potenciales o clientes del servicio de energía.

Petición por escrito donde se indique la siguiente información:

- Tipo de Servicio.
- Nivel de Voltaje.
- Carga Estimada.
- Fotocopia de la factura de energía del vecino más cercano lado derecho del inmueble.

Nota: Todos los proyectos a ejecutar en el Área de Servicio Exclusivo de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, deberán cumplir con la norma técnica Enel – Codensa.

¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

Presencial: Oficina de atención al cliente.

San Andrés Isla: ubicada en la Av. Providencia 4-135, en el horario de 8:00 a.m. – 12:00 m y 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Providencia: Bahía Garret, en el horario de 9:00 a.m. – 12:00 m y 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Virtual: Página web www.sopesa.com , link: <https://sopesa.com/pqr/>

Consultas: Call Center 5131011 opción 6 / servicio de chat en línea.

¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

Tiempo de respuesta: Quince (15) días hábiles a partir de la fecha de presentación o radicación de la solicitud.

| | | |
|---|------------------------------------|-------------------------|
|  | GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE | CÓDIGO: GU-GAC-01 |
| | | VERSIÓN: 002 |
| | GUÍA DE TRÁMITES | FECHA: 06 DE ENERO 2022 |
| | | PÁGINA 7 DE 21 |

¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Ley 142 de 1994 Ministerio de Minas y Energía, Resoluciones CREG y Contrato de Condiciones Uniformes.

¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

No tiene costo

¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

SOLICITUD DE CONEXIÓN SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

¿EN QUÉ CONSISTE?

Es una solicitud presentada ante la empresa, en la cual se solicita la conexión de una instalación de un cliente potencial, al sistema de distribución de energía eléctrica, con el fin de acceder al suministro de energía, una vez se ha certificado la disponibilidad del servicio.

¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Cualquier persona natural o jurídica que requiera el servicio de energía eléctrica.

SOLICITUDES DE CONEXIÓN - BAJA TENSIÓN:

- Petición por escrito del cliente potencial:
 - Indicar en calidad de qué actúa, en caso de ser el propietario, poseedor o tenedor, especificando si es arrendatario.
 - Indicar la modalidad del tipo de uso del servicio, si es residencial o no residencial.
 - Autorización del suscriptor y/o usuario, cuando este no sea el propietario del inmueble.
 - Indicar correo electrónico.
- Fotocopia del documento de identidad del solicitante.
- Fotocopia del recibo de energía del vecino más cercano.
- Certificado de estrato y nomenclatura, cuya vigencia no podrá ser superior a 90 días (servicio tipo de uso residencial).
- Certificado de existencia y representación legal (servicio tipo de uso no residencial)
- Certificado de libertad y tradición del inmueble, con fecha de expedición no mayor a 30 días.

| | | |
|---|------------------------------------|-------------------------|
|  | GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE | CÓDIGO: GU-GAC-01 |
| | | VERSIÓN: 002 |
| | GUÍA DE TRÁMITES | FECHA: 06 DE ENERO 2022 |
| | | PÁGINA 8 DE 21 |

- Certificado de disponibilidad de servicio desde el punto de conexión.
- Cuadro de carga, firmado por un ingeniero o técnico electricista con matrícula profesional vigente, para instalaciones menores a 10 KVA.
- Declaración de conformidad del Constructor en la cual se indique que las instalaciones eléctricas cumplen con el reglamento técnico de instalaciones eléctricas – RETIE.
- Aprobación de planos por parte de la Dirección de Distribución para instalaciones iguales o mayores a 10 KVA.
- Certificación (original) plena y por ende declaración de cumplimiento y dictamen de inspección para instalaciones de capacidad instalable individual igual o superior a 10KVA.
- Indicar si requiere que la empresa suministre el equipo de medida o si este será adquirido por el CLIENTE. El medidor debe cumplir con las especificaciones técnicas y tecnológicas establecidas en el contrato de condiciones uniformes. El medidor deberá disponer de un puerto de comunicaciones con puerto RS485, puerto de comunicación óptico RS-232 o puerto comunicación celular 3G/4G y protocolo MODBUS, DLT645, DLMS/COSEM, DLT645, MODBUS RTU-ASCII, MODBUS TCP o IEC1107.
- Fotocopia de la factura de compraventa del medidor (cuando aplique).

SOLICITUDES DE CONEXIÓN- MEDIA TENSIÓN:

- Petición por escrito del cliente potencial:
 - Indicar en calidad de qué actúa, en caso de ser el propietario, poseedor o tenedor, especificando si es arrendatario.
 - Señalar los nombres y apellidos del propietario del bien, cuando el solicitante no lo fuere. En este evento, el requisito debe ir soportado de la autorización escrita del titular del inmueble para la solicitud del servicio de energía.
 - Indicar la modalidad del tipo de uso del servicio, si es residencial o no residencial.
 - Indicar correo electrónico.
- Fotocopia del documento de identidad del solicitante.
- Fotocopia del recibo de energía del vecino más cercano.
- Certificado de estrato y nomenclatura, cuya vigencia no podrá ser superior a 90 días (servicio tipo de uso residencial).

| | | |
|---|------------------------------------|-------------------------|
|  | GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE | CÓDIGO: GU-GAC-01 |
| | | VERSIÓN: 002 |
| | GUÍA DE TRÁMITES | FECHA: 06 DE ENERO 2022 |
| | | PÁGINA 9 DE 21 |

- Certificado de existencia y representación legal (servicio tipo de uso no residencial)
- Certificado de libertad y tradición original del inmueble, con fecha de expedición no mayor a 30 días.
- Certificado de disponibilidad de servicio desde el punto de conexión.
- Aprobación de planos por parte de la Dirección de Distribución.
- Certificación (original) plena y por ende declaración de cumplimiento y dictamen de inspección para instalaciones de capacidad instalable individual igual o superior a 10KVA.
- Indicar si requiere que la empresa suministre el equipo de medida o si este será adquirido por el CLIENTE. El medidor debe cumplir con las especificaciones técnicas y tecnológicas establecidas en el contrato de condiciones uniformes. El medidor deberá disponer de un puerto de comunicaciones con puerto RS485, puerto de comunicación óptico RS-232 o puerto comunicación celular 3G/4G y protocolo MODBUS, DLT645, DLMS/COSEM, DLT645, MODBUS RTU-ASCII, MODBUS TCP o IEC1107.
- Fotocopia de la factura de compraventa del medidor (cuando aplique).
- Copia de factura de compra del transformador.
- Protocolo original del transformador.
- Certificado expedido por el fabricante donde se indique que el transformador a instalar, está libre de PCB'S.
- Protocolos originales o certificados de calibración de los transformadores de corriente y potencial (cuando sean requeridos).

¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

Presencial: Oficina de atención al cliente.

San Andrés Isla: ubicada en la Av. Providencia 4-135, en el horario de 8:00 a.m. – 12:00 m y 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Providencia: Bahía Garret, en el horario de 9:00 a.m. – 12:00 m y 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Virtual: Página web www.sopesa.com , link: <https://sopesa.com/pqr/>

Consultas: Call Center 5131011 opción 6 / servicio de chat en línea.

¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

| | | |
|---|------------------------------------|-------------------------|
|  | GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE | CÓDIGO: GU-GAC-01 |
| | | VERSIÓN: 002 |
| | GUÍA DE TRÁMITES | FECHA: 06 DE ENERO 2022 |
| | | PÁGINA 10 DE 21 |

Tiempo de respuesta: Quince (15) días hábiles a partir de la fecha de presentación o radicación de la solicitud.

¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Ley 142 de 1994 Ministerio de Minas y Energía, Resoluciones CREG y Contrato de Condiciones Uniformes.

¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

Los costos de servicios complementarios serán los estipulados para cada año en cuanto al costo del sistema de medida y conexión del servicio, que podrá visualizar en el siguiente link: <https://sopesa.com/guia-de-tramites/>

¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

| | | |
|---|-----------------------------|-------------------------|
|  | GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE | CÓDIGO: GU-GAC-01 |
| | | VERSIÓN: 002 |
| | GUÍA DE TRÁMITES | FECHA: 06 DE ENERO 2022 |
| | | PÁGINA 11 DE 21 |

SERVICIO PROVISIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

¿EN QUÉ CONSISTE?

Es el servicio de energía eléctrica que se presta transitoriamente para obras en construcción, trabajos no permanentes de construcción, iluminaciones decorativas y vallas publicitarias no permanentes o que tendrá una utilización no mayor a seis (6) meses (prorrogables según el criterio del operador de red y no mayor a un (1) año), la cual deberá cumplir con lo establecido en la norma NTC 2050 última actualización, y el Reglamento Técnico de Instalaciones eléctricas “RETIE”.

¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Los clientes potenciales del servicio de energía.

- Petición por escrito del cliente potencial
 - Indicar en calidad de qué actúa, en caso de ser el propietario, poseedor o tenedor, especificando si es arrendatario.
 - Indicar la modalidad del tipo de uso del servicio, si es residencial o no residencial.
 - Autorización del suscriptor y/o usuario, cuando este no sea el propietario del inmueble.
 - Indicar correo electrónico.
- Fotocopia del documento de identidad del solicitante.
- Fotocopia del recibo del vecino (lado derecho).
- Certificado de disponibilidad de servicio.
- Certificado de libertad y tradición en original del inmueble, con fecha de expedición no mayor a 30 días.
- Cuadro de carga, firmado por un ingeniero o técnico electricista, con matrícula profesional vigente.
- Declaración del Constructor que las instalaciones eléctricas cumplen con la normatividad del RETIE.
- Aprobación de planos por el área de distribución (para instalación mayor a 10 KVA).
- Indicar si requiere que la empresa suministre el equipo de medida o si este será adquirido por el CLIENTE. El medidor debe cumplir con las especificaciones técnicas y tecnológicas establecidas en el contrato de condiciones uniformes. El medidor deberá disponer de un

| | | |
|---|------------------------------------|-------------------------|
|  | GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE | CÓDIGO: GU-GAC-01 |
| | | VERSIÓN: 002 |
| | GUÍA DE TRÁMITES | FECHA: 06 DE ENERO 2022 |
| | | PÁGINA 12 DE 21 |

puerto de comunicaciones con puerto RS485, puerto de comunicación óptico RS-232 o puerto comunicación celular 3G/4G y protocolo MODBUS, DLT645, DLMS/COSEM, DLT645, MODBUS RTU-ASCII, MODBUS TCP o IEC1107.

- Fotocopia de la factura de compraventa del medidor (cuando aplique).

¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

Presencial: Oficina de atención al cliente.

San Andrés Isla: ubicada en la Av. Providencia 4-135, en el horario de 8:00 a.m. – 12:00 m y 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Providencia: Bahía Garret, en el horario de 9:00 a.m. – 12:00 m y 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Virtual: Página web www.sopesa.com , link: <https://sopesa.com/pqr/>

Consultas: Call Center 5131011 opción 6 / servicio de chat en línea.

¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

Tiempo de respuesta: Quince (15) días hábiles a partir de la fecha de presentación o radicación de la solicitud.

¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Ley 142 de 1994 Ministerio de Minas y Energía, Resoluciones CREG y Contrato de Condiciones Uniformes.

¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

Los costos de servicios complementarios serán los estipulados para cada año en cuanto al costo del sistema de medida y conexión del servicio, que podrá visualizar en el siguiente link: <https://sopesa.com/guia-de-tramites/>

¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

| | | |
|---|------------------------------------|-------------------------|
|  | GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE | CÓDIGO: GU-GAC-01 |
| | | VERSIÓN: 002 |
| | GUÍA DE TRÁMITES | FECHA: 06 DE ENERO 2022 |
| | | PÁGINA 13 DE 21 |

PROCESO COMERCIAL

SOLICITUD CAMBIO DE DATOS DEL CLIENTE

¿EN QUÉ CONSISTE?

Solicitud de parte del cliente para la modificación de los datos básicos registrados en nuestro Sistema de Administración Comercial; tales como:

- a) Cambio de nombre y datos de contacto.
- b) Cambio de tipo de uso y estrato.
- c) Cambio de dirección.

¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Los clientes del servicio de energía, para lo cual deberá presentar:

- Petición verbal o escrito del suscriptor o usuario, indicando código de suscriptor.
 - Autorización del suscriptor o usuario, cuando este no sea el propietario del inmueble y fotocopia de la cédula de ambos.

CAMBIO DE NOMBRE:

- Certificado de libertad y tradición (no mayor a 30 días).
- Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio, en caso de que el inmueble sea comercial (no mayor a 30 días).

CAMBIO DE TIPO DE USO Y/O ESTRATO:

- Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio, en caso de que el inmueble sea comercial (no mayor a 30 días).
- Certificado de estrato y nomenclatura, expedido por la Secretaría de Planeación de la Gobernación Departamental (no mayor a 90 días).

CAMBIO DE DIRECCIÓN:

- Certificado de nomenclatura, expedido por la Secretaría de Planeación de la Gobernación Departamental (no mayor a 90 días).

| | | |
|---|------------------------------------|-------------------------|
|  | GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE | CÓDIGO: GU-GAC-01 |
| | | VERSIÓN: 002 |
| | GUÍA DE TRÁMITES | FECHA: 06 DE ENERO 2022 |
| | | PÁGINA 14 DE 21 |

¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

Presencial: Oficina de atención al cliente.

San Andrés Isla: ubicada en la Av. Providencia 4-135, en el horario de 8:00 a.m. – 12:00 m y 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Providencia: Bahía Garret, en el horario de 9:00 a.m. – 12:00 m y 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Virtual: Página web www.sopesa.com , link: <https://sopesa.com/pqr/>

Consultas: Call Center 5131011 opción 6 / servicio de chat en línea.

¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

Tiempo de respuesta: Quince (15) días hábiles a partir de la fecha de presentación o radicación de la solicitud.

¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Contrato de Condiciones Uniformes.

¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

No tiene costo.

¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

| | | |
|---|-----------------------------|-------------------------|
|  | GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE | CÓDIGO: GU-GAC-01 |
| | | VERSIÓN: 002 |
| | GUÍA DE TRÁMITES | FECHA: 06 DE ENERO 2022 |
| | | PÁGINA 15 DE 21 |

CAMBIO DE MEDIDOR

¿EN QUÉ CONSISTE?

Solicitud por medio del cual el usuario expresa su motivación al cambio del sistema de medida instalado. Estos cambios pueden presentarse por:

- a. Daño o desarrollo tecnológico.
- b. Aumento de Carga (cambio de conexión del sistema de medición de monofásico a bifásico o trifásico; cambio de tipo de conexión de medición directa a semidirecta o indirecta). Para gestionar la solicitud de aumento de carga, el cliente debe tramitar previamente la disponibilidad del servicio.

¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Los clientes del servicio de energía.

CAMBIO DE MEDIDOR POR DAÑO O TECNOLOGIA:

- Petición verbal o escrita, indicando el código de suscriptor.
 - Autorización del suscriptor o usuario, cuando este no sea el propietario del inmueble.
- Indicar si requiere que la empresa suministre el equipo de medida o si este será adquirido por el CLIENTE. El medidor debe cumplir con las especificaciones técnicas y tecnológicas establecidas en el contrato de condiciones uniformes. El medidor deberá disponer de un puerto de comunicaciones con puerto RS485, puerto de comunicación óptico RS-232 o puerto comunicación celular 3G/4G y protocolo MODBUS, DLT645, DLMS/COSEM, DLT645, MODBUS RTU-ASCII, MODBUS TCP o IEC1107.
- Fotocopia de la factura de compraventa del medidor (cuando aplique)

CAMBIO DE MEDIDOR AUMENTO DE CARGA:

- Petición verbal o escrita del suscriptor o usuario, indicando código de suscriptor.
 - Autorización del suscriptor o usuario, cuando este no sea el propietario del inmueble y fotocopia de la cédula del solicitante.
- Certificado de disponibilidad de servicio desde el punto de conexión.
- Cuadro de carga firmado por ingeniero o técnico electricista con matrícula profesional vigente (para instalación menor a 10 kVA).

| | | |
|---|------------------------------------|-------------------------|
|  | GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE | CÓDIGO: GU-GAC-01 |
| | | VERSIÓN: 002 |
| | GUÍA DE TRÁMITES | FECHA: 06 DE ENERO 2022 |
| | | PÁGINA 16 DE 21 |

- Declaración de conformidad del Constructor, en la cual se indique que las instalaciones eléctricas cumplen con el reglamento técnico de instalaciones eléctricas - RETIE.
- Indicar si requiere que la empresa suministre el equipo de medida o si este será adquirido por el CLIENTE. El medidor debe cumplir con las especificaciones técnicas y tecnológicas establecidas en el contrato de condiciones uniformes. El medidor deberá disponer de un puerto de comunicaciones con puerto RS485, puerto de comunicación óptico RS-232 o puerto comunicación celular 3G/4G y protocolo MODBUS, DLT645, DLMS/COSEM, DLT645, MODBUS RTU-ASCII, MODBUS TCP o IEC1107.
- Fotocopia de la factura de compraventa del medidor (cuando aplique).
- Certificación (original) plena y por ende declaración de cumplimiento y dictamen de inspección para instalaciones de capacidad instalable individual igual o superior a 10KVA.
- Aprobación de planos por el área de distribución (para instalación mayor a 10 KVA).

¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

Presencial: Oficina de atención al cliente.

San Andrés Isla: ubicada en la Av. Providencia 4-135, en el horario de 8:00 a.m. – 12:00 m y 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Providencia: Bahía Garret, en el horario de 9:00 a.m. – 12:00 m y 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Virtual: Página web www.sopesa.com , link: <https://sopesa.com/pqr/>

Consultas: Call Center 5131011 opción 6 / servicio de chat en línea.

¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

Tiempo de respuesta: Quince (15) días hábiles a partir de la fecha de presentación o radicación de la solicitud.

¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Ley 142 de 1994 Ministerio de Minas y Energía, Resoluciones CREG y Contrato de Condiciones Uniformes.

¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

Los costos de servicios complementarios serán los estipulados para cada año, que podrá visualizar en el siguiente link: <https://sopesa.com/guia-de-tramites/>

| | | |
|---|------------------------------------|-------------------------|
|  | GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE | CÓDIGO: GU-GAC-01 |
| | | VERSIÓN: 002 |
| | GUÍA DE TRÁMITES | FECHA: 06 DE ENERO 2022 |
| | | PÁGINA 17 DE 21 |

¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

SOLICITUD TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR DECISIÓN UNILATERAL DEL CLIENTE

¿EN QUÉ CONSISTE?

Solicitud para dar por terminado el Contrato con Condiciones Uniformes, cancelación de la cuenta (la cuenta debe encontrarse al día por todo concepto, incluyendo el servicio de aseo) y corte del servicio de energía por mutuo acuerdo.

¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Los clientes del servicio de energía.

- Petición verbal o escrita, indicando código de suscriptor.
 - Autorización del suscriptor, cuando este no sea el propietario del inmueble.
- Fotocopia de la factura de energía cancelada.
- Paz y salvo por concepto de aseo.

¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

Presencial: Oficina de atención al cliente.

San Andrés Isla: ubicada en la Av. Providencia 4-135, en el horario de 8:00 a.m. – 12:00 m y 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Providencia: Bahía Garret, en el horario de 9:00 a.m. – 12:00 m y 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Virtual: Página web www.sopesa.com , link: <https://sopesa.com/pqr/>

Consultas: Call Center 5131011 opción 6 / servicio de chat en línea.

¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

Tiempo de respuesta: Quince (15) días hábiles a partir de la fecha de presentación o radicación de la solicitud.

¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Ley 142 de 1994 y Contrato de Condiciones Uniformes.

¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

| | | |
|---|------------------------------------|--------------------------------|
|  | GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE | CÓDIGO: GU-GAC-01 |
| | | VERSIÓN: 002 |
| | GUÍA DE TRÁMITES | FECHA: 06 DE ENERO 2022 |
| | | PÁGINA 18 DE 21 |

No tiene costo.

¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

| | | |
|---|------------------------------------|-------------------------|
|  | GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE | CÓDIGO: GU-GAC-01 |
| | | VERSIÓN: 002 |
| | GUÍA DE TRÁMITES | FECHA: 06 DE ENERO 2022 |
| | | PÁGINA 19 DE 21 |

PROCESO DISTRIBUCIÓN

APROBACIÓN DE PROYECTOS

¿EN QUÉ CONSISTE?

Solicitud que realiza el cliente potencial y/o usuario para que se revisen los diseños eléctricos de un inmueble, realizados por un ingeniero eléctrico o electricista, con matrícula profesional vigente. El cliente deberá presentar el proyecto de acuerdo en lo establecido en la “disponibilidad del servicio de energía”.

¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Los clientes potenciales del servicio de energía.

1. Petición por escrito del Propietario y/o cliente potencial.
2. Certificado de Disponibilidad de Servicio.
3. Planos con diseño eléctrico a escala adecuada (3 copias de cada plancha).
 - 3.1. Tamaños de Papel: Pliego completo
 - 3.2. Localización del proyecto.
 - 3.1.1. Dentro del plano de la isla.
 - 3.1.2. Detalle de la ubicación.
 - 3.2. Diagrama unifilar.
 - 3.3. Detalles de la subestación.
 - 3.3.1. Vista frontal.
 - 3.3.2. Vista de planta.
 - 3.3.3. Detalles ilustrativos.
 - 3.4. Cálculo de corto circuito del proyecto.
 - 3.5. Cálculo de malla a tierra.
 - 3.6. Cuadro de carga.
 - 3.7. Cálculo de transformador.
 - 3.8. Cálculo de regulación.
 - 3.9. Convenciones.
4. Planos y memorias técnicas debidamente firmados por el ingeniero electricista diseñador.
5. Otras conforme al tipo de proyecto acorde al RETIE, en su Art. 10 de Requisitos Generales de las Instalaciones Eléctricas.

| | | |
|---|-----------------------------|-------------------------|
|  | GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE | CÓDIGO: GU-GAC-01 |
| | | VERSIÓN: 002 |
| | GUÍA DE TRÁMITES | FECHA: 06 DE ENERO 2022 |
| | | PÁGINA 20 DE 21 |

6. Fotocopia de la matrícula profesional vigente del ingeniero electricista diseñador, con el correspondiente certificado de vigencia.
7. Copia magnética del proyecto (Los planos en formato DWG).
8. Todos los proyectos a ejecutar en el Área de Servicio Exclusivo de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, deberán cumplir con la norma técnica Enel – Codensa.

¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

Presencial: Oficina de atención al cliente.

San Andrés Isla: ubicada en la Av. Providencia 4-135, en el horario de 8:00 a.m. – 12:00 m y 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Providencia: Bahía Garret, en el horario de 9:00 a.m. – 12:00 m y 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Virtual: Página web a través del siguiente link: <https://sopesa.com/pqr/>

¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

Tiempo de respuesta: Quince (15) días hábiles a partir de la fecha de presentación o radicación de la solicitud.

¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Ley 142 de 1994 Ministerio de Minas y Energía, Resoluciones CREG y Contrato de Condiciones Uniformes.

¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

Cancelar costo de revisión del proyecto, el cual deberá ser consignado en la cuenta corriente No. 855-022-844, del banco de Occidente, a nombre de la SOCIEDAD PRODUCTORA DE ENERGÍA DE SAN ANDRES Y PROVIDENCIA S.A. E.S.P. Anexar soporte de pago y copia de RUT.

- Revisión Planos Nivel de tensión 1: \$200.000
- Revisión Planos Nivel de tensión 2: \$500.000

¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

CONTROL DE CAMBIOS:

[Ver listado maestro de información documentada](#)

| | | |
|---|-----------------------------|-------------------------|
|  | GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE | CÓDIGO: GU-GAC-01 |
| | | VERSIÓN: 002 |
| | GUÍA DE TRÁMITES | FECHA: 06 DE ENERO 2022 |
| | | PÁGINA 21 DE 21 |

REVISIONES Y APROBACIONES:

| | | |
|-------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| ELABORÓ: TATIANA MÉNDEZ | REVISÓ/ APROBÓ: WILSON ARROYO | Vo. Bo: ISABELLA ARRIETA |
| CARGO: LÍDER ATC | CARGO: DIRECTOR COMERCIAL | CARGO: LÍDER CALIDAD |
| FECHA: 05 DE ENERO 2022 | FECHA: 05 DE ENERO 2022 | FECHA: 06 DE ENERO DE 2022 |