

GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS PARA EL SUMINISTRO DE ENERGIA A TRAVÉS DE SISTEMAS INDIVIDUALES SOLARES FOTOVOLTAICOS-SISFV EN ZONAS NO INTERCONECTADAS-ZNI

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. RESPONSABLES

4. DEFINICIONES.

CCU – Contrato de Condiciones Uniformes: El Contrato de Condiciones Uniformes regula la relación entre las empresas de servicios públicos y los usuarios; es un contrato acorde con las leyes de servicios públicos y las normas regulatorias el cual establece deberes y derechos para los usuarios del servicio y la empresa.

Cambio de comercializador: Trámite que realiza el cliente ante la empresa mediante solicitud verbal y/o escrita, para requerir el cambio de comercializador. Para más información remitirse al procedimiento de cambio de prestador por parte de los usuarios.

Mantenimientos preventivos: La empresa realiza actividades de mantenimientos preventivos, a fin de mantener la continuidad y eficiencia en la prestación del servicio de energía eléctrica.

5. ACCESO AL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

5.1. Puntos De Atención Al Usuario

DISPOWER S.A.S. E.S.P cuenta con puntos de atención integral al usuario, distribuidas en el territorio donde se prestan los servicios de energía eléctrica, en los cuales se genera el trámite de toda clase de reclamaciones tanto verbales como escritas interpuestas por los clientes con relación a la prestación del servicio de energía. Las oficinas están relacionadas en la página web www.dispower.co

5.2. Duplicado De Factura

DISPOWER S.A.S. E.S.P. tiene habilitada la opción para obtener duplicado de la última factura expedida a cada usuario, ya sea a través de los puntos físicos de atención al usuario o por medio la línea gratuita nacional o el WhatsApp.

5.3. Puntos De Pago

Se encuentra habilitado el pago a través de los convenios de recaudo autorizados e informados en la factura.

5.4. Requisitos Reclamaciones Económicas Por Daños

El usuario suscriptor de la empresa, para efectos de presentar una solicitud de reclamación económica por daños ocasionados a electrodomésticos, equipos, semovientes, árboles, pastos, cultivos, deberá presentar los siguientes requisitos:

- Carta de reclamación dirigida a DISPOWER S.A.S. E.S.P., donde se especifique circunstancias de tiempo, modo, lugar y pretensiones.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del usuario que suscribió la adhesión al Contrato de Condiciones Uniformes – CCU.
- Documentos que demuestren la preexistencia de los bienes afectados. Por ejemplo, facturas de compra de equipos y/o factura de reparación de los equipos en caso de equipos hayan sido reparados, certificación de hierro o declaración extrajuicio en caso de que el semoviente haya nacido en la finca. En caso de no contar con factura, se deberá presentar declaración extrajuicio sobre la propiedad del equipo.
- Registro fotográfico digital.

5.5. Cambio De Titularidad

Trámite que realiza el cliente ante la empresa, ya sea mediante solicitud verbal y/o escrita, para solicitar cambio de titular de la cuenta bajo la cual se factura el servicio de energía, diligenciando los documentos de “ACTA DE DESISTIMIENTO DE INSTALACIÓN Y SERVICIO DE LA SOLUCIÓN INDIVIDUAL FOTOVOLTAICA (SISFV)” y el “ACTA DE ACUERDOS DE INSTALACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO” con la copia del documento de identidad de las dos partes.

5.6. Solicitud de Reconexión

DISPOWER S.A.S E.S.P. realiza los procesos de suspensión del servicio de conformidad con el artículo 140 de la Ley 142 de 1994 y el Contrato con Condiciones Uniformes suscrito. No obstante, una vez el cliente efectúe el pago de la factura que dio origen a la suspensión del servicio, podrá realizar la solicitud de reconexión a través de:

Línea Gratuita Nacional: 01-800-0423832

WhatsApp: 3223631064

Correo: notificaciones@dispower.co

Puntos de atención: Las oficinas están relacionadas en la página web de la empresa www.dispower.co

Para tramitar la reconexión debe remitir con la solicitud, el respectivo soporte de pago.

5.7. Solicitud Mantenimiento Correctivo

En los eventos que el usuario suscriptor requiera el servicio de mantenimiento correctivo para reestablecer la continuidad y calidad en la prestación de servicio de energía, debe presentar solicitud a la empresa mediante los canales de atención dispuestos, para la realización de una visita de mantenimiento correctivo:

Línea Gratuita Nacional: 01-800-0423832

WhatsApp: 3223631064

Correo: notificaciones@dispower.co

Puntos de atención: Las oficinas están relacionadas en la página web de la empresa www.dispower.co

5.8. PQRS en línea

El usuario puede realizar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre el servicio de energía eléctrica a través de los siguientes medios:

Línea Gratuita Nacional: 01-800-0423832

WhatsApp: 3223631064

Correo: notificaciones@dispower.co

Puntos de atención: Las oficinas están relacionadas en la página web de la empresa www.dispower.co

5.9. Información Tarifaria

El valor de la tarifa que autoriza la CREG bajo la regulación vigente (Resolución CREG 101-026 de 2022), incluye cargos especiales relacionados con inversión o administración, mantenimiento y gestión comercial que son diferentes para cada municipio del país por lo cual, el valor tarifario varía en función de los cargos que previamente estableció la CREG.

En todo caso, según la Resolución MME 40292 de 2022, el usuario de ZNI solo pagará en sus facturas la tarifa que equivalga a la de su mismo estrato socioeconómico en el Sistema Interconectado Nacional.

– SIN más cercano, es decir, que el usuario ZNI pagará la factura, así como la pagaría un usuario del mismo estrato en la ciudad conectada al SIN más cercana y el resto del costo del servicio se asume con base en los subsidios que asigna para el efecto el gobierno nacional.

Es importante precisar que ni la tarifa ni los subsidios son determinados por la DISPOWER S.A.S. E.S.P., ya que son reguladas por la CREG y el MME. Estos valores cambian periodo a periodo dependiente del comportamiento de algunos indicadores como lo son el Índice de Precios del Productor–IPP, la tasa de créditos ordinarios del Banco de la República, entre otros.

En la factura podrá observar los siguientes tipos de cargos:

- Tarifas Energía.
- Tarifas servicios adicionales.

6. Control de Versiones

Versión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio	Revisión	Aprobación
1	22/07/2024	Creación	Nelson Abril Zapata – Coordinador SAC	Director de Servicios