

# GUÍA DE TRÁMITES



Marzo de 2021

# GUÍA DE TRÁMITES EBSA

## CONTENIDO (Escoja el trámite que desea realizar)

### ACCESO AL SERVICIO DE ENERGÍA

- [Solicitud de disponibilidad del servicio de energía eléctrica.](#)
- [Solicitud de conexión servicio de energía eléctrica.](#)
- [Solicitud servicio provisional de energía eléctrica.](#)
- [Revisión diseño proyectos particulares.](#)
- [Solicitud revisión de infraestructura con proyecto](#)
- [Solicitud revisión y estudio preliminar con proyecto.](#)

### PROCESO DISTRIBUCIÓN

- [Solicitud revisión en terreno de redes e instalaciones eléctricas.](#)
- [Solicitud calidad extra en los sistemas de distribución de energía de EBSA](#)

## PROCESO COMERCIAL

- Cambio de información básica de la cuenta (titular de la cuenta, dirección, estrato, clase de solicitud de disponibilidad del servicio de energía).
- Solicitud devolución de saldos a favor del cliente.
- Solicitud restricción para facturar conceptos no inherentes al servicio de energía.
- Solicitud reconexión del servicio de energía eléctrica.
- Reclamos de facturación.
- Solicitud financiación de los valores facturados.
- Solicitud retiro y/o instalación de sellos equipo de medida.
- Solicitud suspensión temporal del servicio (contrato con condiciones uniformes).
- Solicitud trámite terminación de contrato con condiciones uniformes y cancelación de la cuenta.
- Solicitud reconocimiento económico por fallas en la prestación del servicio y daños en la infraestructura.
- Solicitud cambio de comercializador.
- Calibración y ensayos de medidores.
- Parametrización de medidores.

## **BENEFICIOS TARIFARIOS**

- [Beneficio tarifario para riego.](#)
- [Solicitud beneficio exoneración de contribución usuarios industriales.](#)
- [Beneficio tarifario acueductos.](#)
- [Beneficio tarifario entidades asistenciales sin ánimo de lucro.](#)
- [Beneficio tarifario entidades educativas sin ánimo de lucro.](#)
- [Beneficio tarifario hospitales, clínicas, centros y puestos de salud.](#)
- [Beneficio tarifario exoneración de contribución áreas comunes.](#)
- [Beneficio tarifario equiparación por conservación arquitectónica o histórica.](#)



# ACCESO AL SERVICIO DE ENERGÍA

## SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

La solicitud de disponibilidad del servicio de energía es el requerimiento que el usuario potencial presenta a la empresa solicitando la evaluación para la instalación del servicio de energía para un inmueble.

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Los clientes potenciales del servicio de energía.

Para realizar el trámite deben presentar la siguiente información:

- a) Copia cedula del solicitante.
- b) Dirección exacta del predio.
- c) Carga requerida (kVA).
- d) Tipo de instalación (Monofásica, Bifásica, Trifásica).
- e) Para explotaciones mineras adjuntar título minero vigente y autorización del propietario de la concesión si no es el solicitante.

**Nota:** Cuando el usuario potencial no haga la solicitud de disponibilidad del servicio directamente, el solicitante deberá acreditar que representa al usuario potencial, mediante comunicación suscrita por éste.

## ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

**Presencial:** Oficinas de EBSA.

**Virtual:** Página web <https://www.ebsa.com.co/> botón Peticiones Quejas y Reclamos <https://pqrs.ebsa.com.co/pqrs/nuevapeticion>

## ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

Tiempo de respuesta: Siete (7) 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.

## ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

No tiene costo

## ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO

## SOLICITUD DE CONEXIÓN SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Es el requerimiento que el usuario potencial del servicio de energía presenta a la EBSA solicitando la revisión de las instalaciones eléctricas y conexión del servicio de energía.

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Usuarios potenciales del servicio de energía. Deben adjuntar los siguientes documentos:

#### **SOLICITUDES DE CONEXIÓN - BAJA TENSIÓN:**

- a) FT-ES-08 Certificado de Disponibilidad del Servicio de Energía Eléctrica (vigencia no superior a 24 meses).
- b) Fotocopia legible de la cédula de ciudadanía del cliente.
- c) Certificado de estratificación expedido por el ente territorial, cuando la clase de servicio sea residencial (vigencia 6 meses).
- d) Consentimiento para la recolección y tratamiento de datos personales, debidamente diligenciado y firmado por el titular.
- e) Certificado de calibración del medidor (vigencia 12 meses medidores electrónicos, 6 meses medidores electromecánicos).

- f) Fotocopia cedula de ciudadanía y tarjeta profesional del técnico electricista.
- g) Carta declaración del cumplimiento del RETIE por el profesional competente responsable directo de la construcción o de la dirección de la construcción de la instalación eléctrica.
- h) Carta declaración del cumplimiento del RETILAP por el profesional competente responsable directo de la construcción o de la dirección de la construcción del sistema de iluminación.
- i) Diseño de la instalación detallado o simplificado, de acuerdo con el tipo de instalación. El diseño detallado deberá cumplir los aspectos descritos en Numeral 10.1 RETIE Res 90708/ 2013 o el diseñador deberá hacer mención expresa de aquellos ítems que a su juicio no apliquen.

### **SOLICITUDES DE CONEXIÓN- MEDIA TENSIÓN:**

- a) Copia del diseño del proyecto radicado y aprobado ante el Departamento de Ingeniería de la EBSA.
- b) FT-ES-08 Certificado de disponibilidad del servicio de energía eléctrica (vigencia no superior a 24 meses).
- c) Recibo de pago cancelado de la revisión de la infraestructura de distribución.
- d) Fotocopia de la cédula de ciudadanía del cliente.
- e) Certificado de estratificación expedido por el ente territorial (si el uso final es residencial) vigencia 6 meses.
- f) Consentimiento para la recolección y tratamiento de datos personales debidamente diligenciado y firmado por el titular.
- g) Certificado de Calibración vigente de los elementos del equipo de medida medidor (vigencia 12 meses medidores electrónicos, 6 meses medidores electromecánicos).

- h) Copia del FT-ES-07 Acta de conexión proyectos particulares.
- i) Fotocopia cedula de ciudadanía y tarjeta profesional de ingeniero electricista o afín. Carta declaración del cumplimiento del RETIE por el profesional competente responsable directo de la construcción o de la dirección de la construcción de la Instalación eléctrica.
- j) Carta declaración del cumplimiento del RETILAP por el profesional competente responsable directo de la construcción o de la dirección de la construcción del sistema de iluminación.
- k) Certificado de conformidad del RETIE según lo establecido en el Numeral 34.4.1 RETIE Res 90708/ 2013 (Ver Condiciones Generales).

### DOCUMENTACIÓN ADICIONAL POR TIPO DE USUARIO:

**Para Propietarios:** Certificado de libertad del inmueble (vigencia 6 meses)

**Para Arrendatarios:** Contrato de arrendamiento.

**Para Poseedor:** Certificación de posesión del inmueble expedida por notario o autoridad competente.

### ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

**Presencial:** Oficinas de EBSA

**Virtual:** Página web <https://www.ebsa.com.co/> botón Peticiones Quejas y Reclamos <https://pqrs.ebsa.com.co/pqrs/nuevapeticion>

## ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

Siete (7) días hábiles a partir de la fecha de presentación o radicación de la solicitud.

## ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

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

## ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

**(Incluidos en la factura):**

Revisión conexión directa urbana: \$127.170 (<1 KV)

Revisión conexión directa rural: \$158.972 (<1KV)

Revisión conexión indirecta: \$791.664

Revisión conexión semidirecta: \$411.055

## ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

**REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO**

## SERVICIO PROVISIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Es el servicio de energía suministrado para proyectos en construcción o en instalaciones transitorias en ferias o espectáculos.

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Usuarios potenciales del servicio de energía. Deben adjuntar los siguientes documentos:

- a) FT-ES-08 Certificado de Disponibilidad del Servicio de Energía Eléctrica (vigencia inferior a 24 meses).
- b) Fotocopia legible de la cédula de ciudadanía del cliente solicitante.
- c) Formato de autorización tratamiento datos personales debidamente diligenciado y firmado por el solicitante.
- d) Fotocopia cedula de ciudadanía y tarjeta profesional técnico electricista responsable de la instalación.
- e) Certificado de Calibración vigente del medidor para cuando se requiere (vigencia 12 meses para medidores electrónicos y 6 meses para medidores electromecánicos).
- f) Diseño de la instalación provisional, debe cumplir los aspectos descritos en Numeral 10.1 RETIE Res 90708/ 2013 o el diseñador deberá hacer mención expresa de aquellos ítems que a su juicio no apliquen.
- g) Si la conexión provisional es en nivel de tensión 2 o requiere transformador el usuario debe presentar el diseño del proyecto aprobado por el departamento de Ingeniería de EBSA. Si la conexión provisional es en nivel de tensión 1 el diseño del proyecto debe ser revisado por el jefe de zona o su autorizado.

h) Procedimiento escrito de control de los riesgos eléctricos de la instalación suscrito por profesional o técnico electricista donde se responsabilice del cumplimiento de este directamente o en cabeza de otro profesional competente.

### TIEMPO PARA SERVICIOS PROVISIONALES:

No tendrá una utilización mayor a seis meses. Vencidos este plazo EBSA podrá suspender el servicio.

**Nota:** Si el usuario desea prorrogar el servicio provisional deberá presentar solicitud escrita ante la empresa antes del vencimiento de los seis meses iniciales para validación y aprobación de parte de la EBSA.

#### ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

**Presencial:** Oficinas de EBSA

**Virtual:** Página web <https://www.ebsa.com.co/> botón Peticiones Quejas y Reclamos <https://pqrs.ebsa.com.co/pqrs/nuevapeticion>

#### ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

Siete (7) días hábiles a partir de la fecha de presentación o radicación de la solicitud.

#### ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Ley 142 de 1994 MinMinas, Resoluciones CREG, RETIE

## ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

Revisión conexión directa urbana: \$127.170 (<1 KV)

Revisión conexión directa rural: \$158.972 (<1KV)

Revisión conexión indirecta: \$791.664

Revisión conexión semidirecta \$411.055

## ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO

## ➤ SOLICITUD RADICACIÓN PARA REVISIÓN DE PROYECTOS PARTICULARES

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Corresponde a la presentación para revisión y aprobación por parte de EBSA de los diseños para proyectos eléctricos y posterior construcción de infraestructura eléctrica.

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Propietarios del inmueble, ingeniero o técnico con la competencia para diseñar proyectos eléctricos y responsables del proyecto.

### DOCUMENTACIÓN QUE SE DEBE ANEXAR PARA REVISIÓN Y TRÁMITE DE PROYECTOS PARTICULARES:

Primer archivo PDF documentación legal y procedimental

1. Disponibilidad de servicio vigente.
2. Formatos 1y 2 RETIE ,3 y 4 RETILAP (Los que le aplique según diseño).
3. Respuesta por operador de red con datos para coordinación de protecciones.
4. Respuesta por el operador de red de datos de corrientes de cortocircuito.
5. Copia de Tarjeta profesional de diseñador.
6. Copia de Cedula de ciudadanía de diseñador
7. Comprobante de pago de factura por derechos de revisión.

8. Declaración de cumplimiento de diseño RETIE debidamente firmada por diseñador y propietario.
9. Declaración de cumplimiento de diseño RETILAP (cuando aplique) firmado por diseñador y propietario.
10. Licencia de construcción o justificación de no aplicación de esta y donde se evidencie el cumplimiento de distancias de seguridad respecto a las redes eléctricas.
11. Permiso de instalación para antenas de comunicación por parte de la entidad competente (cuando aplique).
12. Licencia ambiental (proyectos de explotación minera)
13. Documento de permiso de paso de redes o servidumbre (cuando aplique).
14. Carta de autorización propietario a diseñador firmado.
15. Diligenciamiento HABEAS DATA.

#### **Segundo archivo PDF Memorias de cálculo y debidamente firmados**

Memorias de cálculo: en la última página anexar matrícula profesional de diseñador

#### **Tercer Archivo PDF y debidamente firmado**

Planos de redes en formato PDF cumpliendo los formatos, convenciones, distribución de redes, detalles, escalas definidas en la NORMA para el diseño y construcción de Diseños de EBSA

**Firmado por diseñador:** Plano de unifilar por separado y sus detalles específicos

#### **Cuarto archivo en formato DXF**

Planos de redes existentes y proyectadas en Media Tensión y Baja Tensión, así como la ubicación de transformador, acometida y medida del proyecto, sin rótulos (geoposicionadas en coordenadas planas cumpliendo MAGNA SIRGAS)

### **MARCACIÓN DE DOCUMENTOS – ENTREGA DE ARCHIVOS PARA PROYECTOS PARTICULARES (CARPETA RADICACIÓN PROYECTOS PARTICULARES)**

## CARPETA REVISIÓN DISEÑO PARTICULAR

### ESTRUCTURA DE MARCACIÓN:

NUM\_DISPONIBILIDAD\_MUN\_NUMERO\_DE\_CEDULA\_DISEÑADOR

### EJEMPLO:

53000-258421\_TUNJA\_74852123\_RI

El municipio hace referencia donde se realizará el proyecto

Las abreviaturas para identificar cada versión y tipo de archivo.

SD SOPORTE DOCUMENTAL

PL PLANOS

RI REVISIÓN INICIAL

RC REVISIÓN CORRECCIONES

### 1.1.1. ARCHIVO PDF DOCUMENTACIÓN LEGAL Y PROCEDIMENTAL

#### ESTRUCTURA DE MARCACIÓN:

NUM\_DISPONIBILIDAD\_MUN\_NUMERO\_DE\_CEDULA\_DISEÑADOR\_SD

#### EJEMPLO:

53000-258421\_TUNJA\_74852123\_SD

Debe contener **UN SOLO ARCHIVO UNIDO** con los siguientes soportes y en el siguiente orden:

- 1 Disponibilidad de servicio vigente.
- 2 Formatos 1y 2 RETIE ,3 y 4 RETILAP (Los que le aplique según diseño).
- 3 Respuesta por operador de red con datos para coordinación de protecciones.
- 4 Respuesta por el operador de red de datos de corrientes de cortocircuito.
- 5 Copia de Tarjeta profesional de diseñador.
- 6 Copia de Cedula de ciudadanía de diseñador.
- 7 Comprobante de pago de factura por derechos de revisión.

- 8 Declaración de cumplimiento de diseño RETIE debidamente firmada por diseñador y propietario.
- 9 Declaración de cumplimiento de diseño RETILAP (cuando aplique) firmado por diseñador y propietario.
- 10 Licencia de construcción o justificación de no aplicación de la misma y donde se evidencie el cumplimiento de distancias de seguridad respecto a las redes eléctricas.
- 11 Permiso de instalación para antenas de comunicación por parte de la entidad competente (cuando aplique).
- 12 Licencia ambiental (proyectos de explotación minera).
- 13 Documento de permiso de paso de redes o servidumbre (cuando aplique).
- 14 Carta de autorización propietario a diseñador firmado.
- 15 Diligenciamiento HABEAS DATA.

### **1.2. ARCHIVO PDF MEMORIAS DE CÁLCULO Y DEBIDAMENTE FIRMADOS**

Memorias de cálculo: en la última página anexar matrícula profesional de diseñador

### **1.3. ARCHIVO PDF Y DEBIDAMENTE FIRMADO PLANOS FORMATO PDF ESTRUCTURA DE MARCACIÓN:**

NUM\_DISPONIBILIDAD\_MUN\_NUMERO\_DE\_CEDULA\_DISEÑADOR\_PL

**EJEMPLO:**

53000-258421\_TUNJA\_74852123\_PL

Planos cumpliendo los formatos, convenciones, escalas definidas en la NORMA para el diseño y construcción de EBSA firmados y en formato PDF

### **1.4. ARCHIVO EN FORMATO DXF**

PLANOS DE REDES EXISTENTES Y PROYECTADAS EXTENSIÓN DXF (versión 2017) GEOPOSICIONADO coordenadas planas

**ESTRUCTURA DE MARCACIÓN:**

NUM\_DISPONIBILIDAD\_MUN\_NUMERO\_DE\_CEDULA\_DISEÑADOR\_PL

### EJEMPLO:

53000-258421\_TUNJA\_74852123\_PL

Planos de redes existentes y proyectadas del sector donde se realizará el proyecto (geoposicionadas en coordenadas planas cumpliendo MAGNA SIRGAS)

### PRE-REQUISITOS (SI APLICA)

1. Solicitud de disponibilidad de servicio en la zona correspondiente (ver trámite en [www.ebsa.com.co](http://www.ebsa.com.co) formulario de PQR).
2. Solicitud de datos para coordinación de protecciones a la Dirección de Mantenimiento por medio de correo ([documentacion@ebsa.com.co](mailto:documentacion@ebsa.com.co)) Anexar copia de disponibilidad de servicio.
3. Solicitud de datos de corriente de cortocircuito por medio de correo a la Dirección de Operación ([documentacion@ebsa.com.co](mailto:documentacion@ebsa.com.co)) Anexar copia de disponibilidad de servicio.
4. Solicitud de factura por derechos de revisión. Por medio de correo electrónico o (página web [www.ebsa.com.co](http://www.ebsa.com.co) link en PQRs) se debe solicitar la factura con los siguientes datos:
  - Nombre de a quien se le realizará la factura.
  - Cédula o NIT de a quien se le realizará la factura.
  - Dirección de a quien se le realizará la factura.
  - Número de contacto de a quien se le realizará la factura.
  - Nombre y ubicación del diseño a presentar.
  - Municipio y zona.

**Nota:** La factura generada es de pago inmediato.

## DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA EL TRÁMITE (ENUMERADOS PASO A PASO)

MARCACIÓN DE DOCUMENTOS – ENTREGA DE ARCHIVOS PARA PROYECTOS PARTICULARES (CARPETA RADICACIÓN PROYECTOS PARTICULARES)

### DILIGENCIAMIENTO PREVIO DE FIRMAS (SI APLICA)

Todos los documentos legales, planos y memorias de cálculo deben estar firmados por diseñador y responsable.

### RELACIONAR DEMÁS INFORMACIÓN RELEVANTE PARA EL CORRESPONDIENTE TRÁMITE

RECOMENDACIONES PARA UNA BUENA RADICACIÓN Y COMUNICACIÓN COMPAÑÍA Y DISEÑADOR

- El proveedor debe establecer un único medio de comunicación (ejemplo correo oficial corporativo)
- La documentación presentada no debe superar los 15 Mb de capacidad para garantizar la entrega efectiva a la plataforma.
- Si en el caso que el diseñador necesite radicar varios proyectos se deben enviar las solicitudes individualmente.
- Cuando exista observaciones por parte de EBSA se deben marcar las versiones respectivas antes de enviar solicitud de radicación.

### TIEMPOS DE RECEPCIÓN

Un (1) día hábil después de recibir la documentación por el medio especificado y que cumpla los requerimientos establecidos por EBSA.

## ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

**Virtual:** Remitir legalizada la documentación que se detalló anteriormente MARCACIÓN DE DOCUMENTOS – ENTREGA DE ARCHIVOS PARA PROYECTOS PARTICULARES (CARPETA RADICACIÓN PROYECTOS PARTICULARES), cumpliendo con los

parámetros de marcación y las especificaciones técnicas según NORMA EBSA, al correo Ing. Hermes Herrera: hherrera@ebsa.com.co

**Presencial:** En la Dirección de Expansión del Sistema - Departamento de Ingeniería ubicados en CUARTO PISO Edificio Administrativo de EBSA en la ciudad de Tunja. Carrera 10 No. 15-87.

### ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

- a) Para generar radicado Un (1) día hábil después de recibir la documentación por el medio especificado y que cumpla los requerimientos establecidos por EBSA.
- b) Para revisión de diseño y emitir observaciones si es el caso Quince (15) días hábiles contados a partir de la entrega de radicado del diseño.

### ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Ley 142 de 1994, RETIE, RETILAP, NTC-2050, NTC-5019, Contrato con Condiciones Uniformes.

### ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

Revisión inicial: \$175.560 para 2020

Revisión posterior de correcciones: \$86.410 para 2020

### ¿REQUIERE FORMATOS?

Formato de tratamiento de datos personales.

REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO

## ➤ SOLICITUD REVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA CON PROYECTO

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Con este trámite se solicita a la empresa la revisión de las instalaciones eléctricas de obras particulares, como son proyectos de electrificación urbana y rural, urbanizaciones, edificios, etc.

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Personas naturales o jurídicas.

Deben presentar los siguientes documentos:

- a) Proyecto eléctrico aprobado por la empresa.
- b) Recibo de pago de la revisión de las obras.
- c) Documentos de garantía y protocolo de prueba de transformadores.

**ACLARACIÓN:** NO se realizará el trámite correspondiente si falta alguno de los requisitos.

### ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

**Presencial:** Se presenta personalmente en el Departamento de Proyectos de la Empresa en Tunja si este es proyecto con redes de media tensión, o en las oficinas sedes de cada Zona si este solo tiene redes y disponibilidad de baja tensión, según tipo de proyecto.

## ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

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

## ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE, Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público RETILAP, Resolución CREG 070 de 1998, Normatividad EBSA sobre diseño de redes de distribución.

## ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

**(Expira factura para pago):**

URBANO	\$ 215.807
RURAL	\$ 249.883

## ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO

## ➤ SOLICITUD REVISIÓN Y ESTUDIO PRELIMINAR CON PROYECTO

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Es la actividad que realiza EBSA para revisar los diseños eléctricos que involucran el montaje de una subestación o transformador de distribución o aquel que conlleve a un cambio de tensión para atender al usuario.

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Personas naturales o jurídicas. Deben presentar los siguientes documentos:

- a) Disponibilidad de Servicio.
- b) Solicitud de datos de corrientes de cortocircuito.
- c) Solicitud de datos para curva de protecciones.
- d) Alistamiento de información, Planos (1 juego) debidamente firmados por el Ingeniero o diseñador del proyecto.
- f) Copia de planos en medio magnético (Autocad 2000), g) Memorias de cálculo impresas (1 juego).
- h) Recibo de pago de la revisión del proyecto
- i) Radicación del proyecto.

### ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

**Presencial:** Se presenta personalmente en el Departamento de Proyectos de la Empresa en Tunja si este es proyecto con redes de media tensión, o en las oficinas sedes de cada Zona si este solo tiene redes y disponibilidad de baja tensión, según tipo de proyecto.

### ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

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

### ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

RETIE, RETILAP, Resolución CREG 070 de 1998, Normatividad EBSA sobre diseño de redes de distribución.

### ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

**(Expide factura para pago):**

20% del salario mínimo vigente \$174.684

### ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO



# PROCESO DE DISTRIBUCIÓN

## ➤ SOLICITUD REVISIÓN EN TERRENO REDES E INSTALACIONES ELÉCTRICAS

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Se realiza cuando el cliente desea saber las condiciones de las redes y la instalación eléctrica y/o medidor instalado en el inmueble.

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Usuarios del servicio de energía registrados en la base de datos de la empresa.

Deben presentar los siguientes documentos:

- a) Diligenciar solicitud del suscriptor y/o usuario para que se realice la actividad.
- b) Diligenciar el número de cuenta.
- c) Diligenciar Número de cédula, d) Firma del Cliente aceptando el costo de la inspección para proceder a realizarla.

## ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

Presencial: Oficinas de EBSA

Virtual: Página web <https://www.ebsa.com.co/> botón Peticiones Quejas y Reclamos <https://pqrs.ebsa.com.co/pqrs/nuevapeticion>

## ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

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

## ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Contrato con condiciones uniformes, Ley 142 de 1994 MinMinas y Resoluciones CREG.

## ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

Instalaciones con medida directa posterior a la conexión \$39.443, por cada revisión de instalaciones con medida semidirecta se cobrará \$115.035, y para instalaciones conectadas a redes mayores de 1 kilovatio o medida indirecta se cobrará un valor de \$225.843

## ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

## ➤ SOLICITUD CALIDAD EXTRA EN LOS SISTEMAS DE DISTRIBUCION DE ENERGÍA DE EBSA

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Cuando un usuario requiera el servicio de suministro de energía con una calidad superior, la cual esta medida en términos de la duración y la frecuencia de los eventos que perciben los usuarios conectados a sus redes, en función de las mejoras o desmejoras alcanzadas en la calidad media del sistema con respecto a una meta establecida regulatoriamente.

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Usuarios del servicio de energía registrados en la base de datos de la empresa.

Deben presentar los siguientes documentos:

- a) Presentar solicitud a EBSA, la realización de un contrato de calidad extra en los sistemas de distribución de energía, es decir superior a los parámetros establecidos en la Resolución CREG 015 de 2018, mediante el cual, las partes acordarán los valores máximos de duración y frecuencia de los eventos que EBSA se comprometerá a brindarle en forma adicional a los mínimos garantizados establecidos por la regulación.

- b) Diligenciar Formulario de solicitud de calidad Extra EBSA (Descargarlo en la parte inferior.

**Nota:** Una vez realizado el estudio de la solicitud, EBSA informará al usuario los detalles de este, donde encontrará los indicadores mínimos a garantizar al usuario por la regulación y los que se pueden brindar para mejorar su servicio, así como el valor del contrato que permita a EBSA garantizar esta calidad adicional.

### ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

**Presencial:** Oficinas de EBSA

**Virtual:** Página web <https://www.ebsa.com.co/> botón Peticiones Quejas y Reclamos <https://pqrs.ebsa.com.co/pqrs/nuevapeticion>

### ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

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

### ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Resolución CREG 015 de 2018

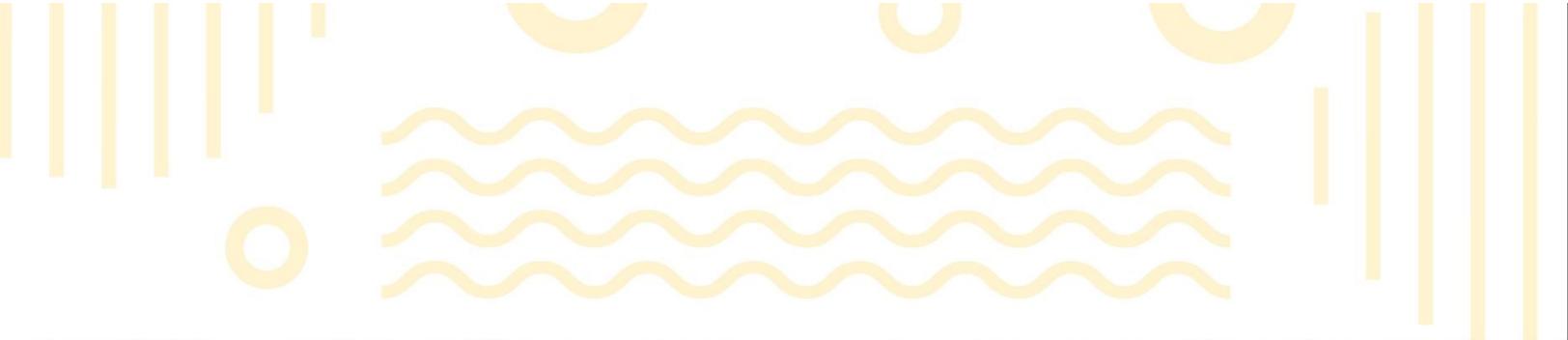
### ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

No tiene costo

### ¿REQUIERE FORMATOS?

Formato Solicitud de Calidad Extra.

REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO



# PROCESO COMERCIAL



## ➤ SOLICITUD CAMBIO DE INFORMACIÓN BÁSICA DE LA CUENTA TITULAR DE LA CUENTA, DIRECCIÓN, ESTRATO, CLASE DE SERVICIO O CAMBIO DE MEDIDOR)

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Solicitud que se realiza cuando se requiere actualizar la información de la cuenta (titular de la cuenta, dirección, estrato, clase de servicio, actualización carga instalada, cambio de medidor, etc.) del servicio de energía.

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Usuarios del servicio de energía registrados en sistema comercial de la EBSA.

#### **Cambio de titularidad:**

- a) Certificado de libertad del predio (vigencia 6 meses).
- b) Para persona jurídica: Cámara de Comercio o RUT (vigencia 6 meses).

**Actualización de dirección:** Certificado de nomenclatura (vigencia 6 meses)

**Actualización de Estrato:** Certificado de estrato expedido por Alcaldía Municipal (vigencia 6 meses).

**Cambio de clase de servicio:** Solicitud para revisión y verificación en terreno

**Cambio de medidor:** Certificado de calibración del medidor (vigencia 12 meses para medidor electrónico, 6 meses para medidor electromecánico)

**Nota:** En todos los casos se debe diligenciar el formato de tratamiento de datos personales y adjuntar copia de la factura del servicio de energía del inmueble.

### ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

**Presencial:** Oficinas de EBSA

**Virtual:** Página web <https://www.ebsa.com.co/> botón Peticiones Quejas y Reclamos <https://pqrs.ebsa.com.co/pqrs/nuevapeticion>

### ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

Quince (15) hábiles a partir de la fecha de presentación o radicación de la solicitud.

### ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Contrato con Condiciones Uniformes

### ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

No tiene costo

### ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO

## ➤ SOLICITUD DEVOLUCIÓN DE SALDOS A FAVOR DEL CLIENTE

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Es el trámite que se realiza cuando el titular de la cuenta presenta un saldo a favor en la factura por pagos superiores a los valores facturados realizados por el cliente y el mismo requiere la devolución.

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Usuarios del servicio de energía registrados en la base de datos de la empresa.

Deben adjuntar los siguientes documentos:

- a) Certificado de libertad y tradición original no mayor a 90 días.
- b) Copia de Cédula del Titular o Certificado Cámara Comercio para personas jurídicas.
- c) Si no cuenta con certificado de libertad cualquiera de los siguientes documentos: Impuesto predial del último periodo, Documento de posesión del inmueble, Sentencia judicial de Adjudicación del predio, Resolución administrativa de adjudicación del predio, Contrato de Leasing Habitacional suscrito con una entidad financiera legalmente constituida, Escritura Pública, Copia de Cédula del Titular, Contrato de Arrendamiento.

**Nota:** Tener en cuenta para transferencias o consignaciones a cuenta de Ahorros o Corriente debe presentarse certificación bancaria del titular de la cuenta (propietario).

**Si el propietario es Empresa o Establecimiento Comercial:** La solicitud debe encontrarse firmada por el representante legal. Debe anexar: Copia del documento de identidad y Original del Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio, con fecha de expedición no mayor a 90 días.

### ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

**Presencial:** Oficinas de EBSA

**Virtual:** Página web <https://www.ebsa.com.co/> botón Peticiones Quejas y Reclamos <https://pqrs.ebsa.com.co/pqrs/nuevapeticion>

### ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS 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, Resoluciones CREG, Código Comercio

### ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

No tiene costo

### ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO

## ➤ SOLICITUD RESTRICCIÓN PARA FACTURAR CONCEPTOS NO INHERENTES AL SERVICIO DE ENERGÍA

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Solicitud que presenta el suscriptor y/o usuario para retirar de la factura los cobros relacionados con servicios no inherentes al servicio de energía (Credivalores, Rayco, Obelisco, Zurich, Coomultrasan, Alumbrado Público).

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Usuarios del servicio de energía registrados en la base de datos de la EBSA.

Deben presentar los siguientes documentos:

- a) La solicitud la debe efectuar el propietario del predio.
- b) Debe presentar la documentación que acredite la titularidad del predio.
- c) Si aún no está actualizado el nombre del propietario en la factura de energía (Debe presentar certificado de tradición y libertad con fecha de expedición no mayor a 60 días) o su representante, presentar poder debidamente constituido y adjuntar la copia del documento de identidad de cada uno (poderdante y apoderado).

- d) Si el predio tiene más de un (1) propietario, la solicitud debe venir firmada por todos y estar acompañada de la copia de sus respectivos documentos de identidad.
- e) Si el (los) propietario(s) del predio han fallecido y no se ha adelantado el trámite de sucesión, la solicitud puede ser efectuada por cualquiera de los herederos adjuntando copia del acta o de las actas de defunción y copia del documento que acredite el parentesco del solicitante con el (los) propietario(s) fallecido(s).
- f) Si el propietario es una empresa o establecimiento comercial, la solicitud debe encontrarse firmada por el representante legal, anexando copia de su documento de identidad.

### ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

**Presencial:** Oficinas de EBSA

**Virtual:** Página web <https://www.ebsa.com.co/> botón Peticiones Quejas y Reclamos <https://pqrs.ebsa.com.co/pqrs/nuevapeticion>

### ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

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

### ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Contrato con condiciones uniformes, Ley 142 de 1994 MinMinas, Conceptos SSPD – CREG

### ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

No tiene costo

### ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO

## ➤ SOLICITUD RECONEXIÓN Y/O REINSTALACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Cuando un usuario requiera la reconexión del servicio de energía debido a que el mismo fue suspendido por parte de la empresa por el no pago oportuno de las facturas, adecuación de las instalaciones eléctricas, y demás causales que ocasionaron la suspensión del servicio por solicitud del cliente.

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Cualquier usuario que lo requiera, podrá solicitar a la EBSA, la reconexión del servicio de energía cuando el mismo fue suspendido por el no pago oportuno de las facturas, adecuación de las instalaciones eléctricas, suspensión temporal del contrato entre otras.

### ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

**Presencial:** Oficinas de EBSA, Se debe presentar la factura cancelada en las oficinas de atención al cliente de la firma responsable del proceso de Gestión de Cartera, la información de ubicación de estas se encuentra registradas en el volante entregado en la vivienda cuando se efectuó la suspensión.

**Telefónicamente:** Se debe llamar a las líneas telefónicas de contacto definidas por la firma responsable del proceso de Gestión de Cartera, la información de estas se encuentra registrada en el volante entregado en la vivienda, se debe enviar copia de factura cancelada según indicaciones en el volante.

**Virtual:** Página web <https://www.ebsa.com.co/> botón Peticiones Quejas y Reclamos <https://pqrs.ebsa.com.co/pqrs/nuevapeticion>

## ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

Para reconexión por mora en el pago 24 horas a partir de la fecha de presentación o radicación de la solicitud.

Para reinstalación del servicio por adecuación de las instalaciones eléctricas y demás causales que ameriten la suspensión del servicio quince (15) días hábiles a partir de la radicación de la solicitud.

## ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Ley 142 de 1994 MinMinas, Resolución CREG 108 de 1997, Contrato con Condiciones Uniformes

## ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

### (Incluidos en la factura)

Reconexión por mora en pago de factura \$38.776, cada vez que se haya suspendido el servicio en instalaciones conectadas a redes menores de 1 kilovatio y para instalaciones conectadas a redes mayores de 1 kilovatio se cobrará \$98.533

## ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO

## ➤ RECLAMOS DE FACTURACIÓN

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Cuando un usuario requiera solicitar a la empresa la revisión de los valores facturados por la prestación del servicio de energía debido entre otros a: a) Inconsistencias en el registro de las lecturas de los medidores, b) Desviaciones significativas en el consumo, c) Inconformidad con los conceptos facturados por la empresa, d) Tarifas aplicadas, entre otros.

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Cualquier usuario que lo requiera, podrá solicitar a la EBSA, la revisión de los valores facturados. Requisitos; a) Solicitud escrita, virtual o personal.

### ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

**Presencial:** Oficinas de EBSA

**Virtual:** Página web <https://www.ebsa.com.co/> botón Peticiones Quejas y Reclamos <https://pqrs.ebsa.com.co/pqrs/nuevapeticion>

## ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

15 días hábiles a partir de la fecha de presentación o radicación de la solicitud.

## ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Ley 142 de 1994 MinMinas, Resolución CREG 108 de 1997, Contrato con Condiciones Uniformes

## ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

**(Incluidos en la factura):** Si requiere revisión en terreno, por cada revisión de instalaciones con medida directa \$39.443

## ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO

## ➤ SOLICITUD PAGO PARCIAL O FINANCIACIÓN DE LOS VALORES FACTURADOS

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Solicitud que permite al usuario que lo requiera solicitar a la empresa cancelar las obligaciones que tenga con la empresa por el sistema de cuotas.

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Cualquier usuario del servicio de energía que lo requiera.

**Pago parcial:** Se autoriza un pago mínimo equivalente al 70% del valor de la factura, para facturas con valores superiores a \$50.000, el saldo restante se incluirá en la factura del periodo siguiente.

**Financiación:** Se financiarán facturas con valores superiores a \$150.000, Para tramitar la solicitud si el valor a financiar es menor a \$1.000.000 no requiere documentación adicional, si el valor a facturar es superior a \$1.000.000 el suscripto y/o usuario deberá suscribir un acuerdo de pago y pagaré en blanco. Plazo máximo para otorgar 36 meses.

## ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

Presencial: Oficinas de EBSA, En las Oficinas de atención al cliente

Virtual: Página web <https://www.ebsa.com.co/> botón Peticiones Quejas y Reclamos <https://pqrs.ebsa.com.co/pqrs/nuevapeticion>

## ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

Inmediato en forma presencial, en forma virtual quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación de la solicitud.

## ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Resoluciones CREG y Contrato con Condiciones Uniformes

## ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

No tiene costo

## ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

**REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO**

## ➤ SOLICITUD RETIRO Y/O INSTALACIÓN DE SELLOS EQUIPO DE MEDIDA

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Solicitud que realiza el cliente ante la compañía para que le retiren temporalmente los sellos del medidor

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Usuarios del servicio de energía registrados en la base de datos de la empresa.

Deben presentar los siguientes documentos:

- a) Solicitud firmada por el suscriptor y/o usuario la cual debe contener: Fecha, Tipo de solicitud, Dirección y teléfonos del predio, Calidad en que actúa el solicitante. Firmas del propietario y solicitante (En caso de ser el solicitante diferente al propietario), Donde el propietario autoriza al solicitante para realizar el trámite y aprobar el cargue de cobros al número de cuenta.
- b) Fotocopia de la cédula o NIT del suscriptor y/o usuario, motivo por el cual solicita el retiro de los sellos.

## ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

Presencial: Oficinas de EBSA

Virtual: Página web <https://www.ebsa.com.co/> botón Peticiones Quejas y Reclamos <https://pqrs.ebsa.com.co/pqrs/nuevapeticion>

## ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

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

## ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Contrato con condiciones uniformes y Resoluciones CREG.

## ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

(incluidos en la factura): \$39.443

## ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO

## ➤ SOLICITUD SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO (CONTRATO CON CONDICIONES UNIFORMES)

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Cuando el cliente requiere que le suspendan el servicio de energía por un tiempo determinado (máximo 6 meses), siempre y cuando el inmueble se encuentre desocupado.

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Usuarios del servicio de energía registrados en la base de datos de la empresa.

Deben presentar los siguientes documentos:

**a)** EL SUSCRIPTOR USUARIO, presentará ante la EMPRESA solicitud por escrito por lo menos con una antelación de tres (3) días a la fecha de suspensión efectiva. A la solicitud se anexará: Copia del folio de matrícula inmobiliaria del bien expedido dentro del mes anterior a la petición.

- b) Autorización escrita del propietario del bien si esta calidad no la tiene el solicitante.
- c) Manifiestar bajo la gravedad del juramento que no existen terceros perjudicados con la medida y que se compromete a responder en el evento de que a estos aparecieren con posterioridad y se hayan causados daños.
- d) De existir terceros, deberá allegarse autorización expresa de estos para la suspensión
- e) Cuando sea viable la suspensión del servicio por mutuo acuerdo, la EMPRESA dejará constancia de la lectura del medidor y procederá a cobrar el consumo que se hubiere generado en ese período de facturación. La EMPRESA no emitirá factura, salvo cuando existan obligaciones insolutas contraídas con anterioridad a la suspensión como deudas pendientes por consumos anteriores, financiación de deuda, cargos por conexión, cargos por suspensión o sanciones pecuniarias.
- f) Cuando la EMPRESA compruebe que existe consumo del SUScriptor o USUARIO, terminará unilateralmente el acuerdo de suspensión y procederá a cobrar los consumos y cargos a que hubiere lugar.

## ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

**Presencial:** Oficinas de EBSA

**Virtual:** Página web <https://www.ebsa.com.co/> botón Peticiones Quejas y Reclamos <https://pqrs.ebsa.com.co/pqrs/nuevapeticion>

## ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

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

## ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Contrato con condiciones uniformes, Ley 142 de 1994 y Resoluciones CREG.

## ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

No tiene costo

## ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

**REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO**

## ➤ SOLICITUD TERMINACIÓN DEL CONTRATO CON CONTRATO CON CONDICIONES UNIFORMES

### ¿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) y corte del servicio de energía por mutuo acuerdo.

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Usuarios del servicio de energía registrados en la base de datos de la EBSA.

Deben presentar los siguientes documentos: El SUSCRIPTOR o USUARIO, deberá estar a paz y salvo en el pago de las obligaciones emanadas del contrato y avisar por escrito a la EMPRESA en un plazo no inferior a un periodo de facturación, el cual deberá contener y anexar:

- a) Copia del folio de matrícula inmobiliaria del bien, expedido dentro del mes anterior.
- b) Manifestación bajo la gravedad del juramento que no existen terceros perjudicados con la medida o en su defecto la autorización otorgada por estos para que se termine el contrato.
- c) Autorización escrita del propietario del predio.

## ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

**Presencial:** Oficinas de EBSA

**Virtual:** Página web <https://www.ebsa.com.co/> botón Peticiones Quejas y Reclamos <https://pqrs.ebsa.com.co/pqrs/nuevapeticion>

## ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

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

## ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Contrato con condiciones uniformes, Ley 142 de 1994 y Resoluciones CREG.

## ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

No tiene costo

## ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO

## SOLICITUD RECONOCIMIENTO ECONÓMICO POR FALLAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y DAÑOS EN LA INFRAESTRUCTURA

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Procedimiento establecido por EBSA, por medio del cual, el usuario reclama reparación económica de los daños causados por fallas en la prestación del servicio de energía y o afectaciones causadas por daños en la infraestructura eléctrica propiedad de EBSA (Ej. daños ocasionados a electrodomésticos y otros equipos eléctricos, árboles, cultivos o pérdida de un semoviente).

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Esta reclamación la pueden presentar los usuarios que se vean afectados por fallas en la prestación del servicio de energía y/o daños en la infraestructura eléctrica.

Una vez se presente la falla del servicio y se identifique la afectación a bienes de propiedad del usuario este deberá:

- a) Presentar por escrito solicitud de revisión, en la cual deberá detallar los eventos ocurridos y las afectaciones.
- b) Recibida la petición EBSA enviará al lugar de los hechos personal calificado para realizar la evaluación de la solicitud. Una vez realizada esta visita EBSA remitirá al usuario respuesta por escrito detallando el resultado de la evaluación e indicando al usuario si procede o no la solicitud.
- c) En caso de que proceda la solicitud, es decir se establezca la responsabilidad de EBSA, se indicará al usuario el procedimiento a seguir, esto teniendo en cuenta las afectaciones causadas.

**Nota:** Es obligación del usuario afectado demostrar la ocurrencia de los hechos y adjuntar la documentación requerida para acceder a la reparación.

### ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

**Presencial:** Oficinas de EBSA

**Virtual:** Página web <https://www.ebsa.com.co/> botón Peticiones Quejas y Reclamos <https://pqrs.ebsa.com.co/pqrs/nuevapeticion>

### ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

15 días hábiles después de presentada la solicitud inicial para que EBSA de respuesta al usuario informando si procede o no procede la solicitud. El usuario contará con dos años a partir de la ocurrencia del evento para demostrar la afectación económica.

### ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Resoluciones CREG, Condiciones Generales Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual y Procedimientos internos de EBSA

### ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

No tiene costo

### ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO

## SOLICITUD CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Procedimiento para cambio de comercializador de energía, en cumplimiento con lo dispuesto en el reglamento de comercialización, Resolución CREG 156 de 2011, Resolución CREG 038 de 2014 y Resolución CREG 080 de 2019.

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Usuarios del servicio de energía registrados en la base de datos de la EBSA.

**Escenario 1:** Si usted es un cliente que actualmente está con otro Comercializador y quiere elegir a EBSA como su prestador del servicio de energía, puede comunicarse al teléfono 01 8000 999 115 o al correo electrónico [servicioalcliente@ebsa.com.co](mailto:servicioalcliente@ebsa.com.co) enseguida lo contactaremos para iniciar las gestiones necesarias para haga parte de nuestro grupo de clientes.

**Escenario 2:** Si quiere cambiar de comercializador de EBSA a otro Comercializador de energía debe cumplir las siguientes condiciones:

**a) Permanencia mínima:** Haber cumplido los tiempos de permanencia mínima con el comercializador que le presta el servicio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Resolución CREG 108 de 1997, Resolución CREG 131 de 1998, Resolución CREG 156 de 2011 y/o aquellas que las modifiquen o sustituyan. Los tiempos de permanencia se establecen así: Para un usuario nuevo la permanencia mínima para poder cambiar de comercializador será de doce (12) meses; El usuario no regulado que cumpliendo con los requisitos mínimos para ostentar dicha condición decida pasar al mercado regulado, debe mantenerse en este mercado y ser atendido como usuario regulado por un período mínimo de tres (3) años.

**b) Paz y salvo:** Estar a paz y salvo por todo concepto con el comercializador que le presta actualmente el servicio de energía, es decir haber cancelado la última factura expedida por EBSA.

**c) Garantías de pago:** En nuevo comercializador o el usuario debe garantizar el pago de los consumos realizados y no facturados entre la expedición de la paz y salvo y la fecha real de cambio de comercializador ante XM, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 58 de la Resolución CREG 156 de 2011.

**d) Equipo de medida:** Contar con un equipo de medida con registro de consumos horarios y sistema de comunicación de conformidad con el código de medida.

## PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR:

**a) Presentar carta de intención:** El usuario interesado debe presentar ante EBSA, o enviar a los correos electrónicos [mcastellanos@ebsa.com.co](mailto:mcastellanos@ebsa.com.co) y [bmartinez@ebsa.com.co](mailto:bmartinez@ebsa.com.co) una carta donde manifieste su intención de cambio de comercializador de energía, la cual debe contener como mínimo:

**1. Datos:** Nombre o razón social del inmueble, número de cuenta o NIU (o número del radicado del proyecto) en caso de ser una cuenta nueva, dirección del predio, municipio, número telefónico, correo electrónico y fotocopia de la cedula de ciudadanía, certificado de cámara de comercio, RUT si es persona jurídica. Esta carta de solicitud debe ir firmada por el usuario que aparece en la factura de energía o el representante legal si es persona jurídica.

**2. Otorgar poder a un tercero:** Si el usuario decide otorgar poder especial, amplio y suficiente al nuevo comercializador, este último podrá realizar los trámites correspondientes para cambio de proveedor de energía.

**3. Presentar solicitud por parte del comercializador:** El comercializador entrante o de elección del cliente deberá radicar una comunicación ante EBSA, la cual debe contener lo siguiente: Nombre o razón social del inmueble, código NIU (número de cuenta EBSA), dirección del predio, localización geográfica, verificación de paz y salvo, datos de contacto del Comercializador, confirmar en el mismo oficio que la frontera a instalar no

agrupa otras instalaciones, conforme al artículo 14 de la resolución 156 de 2011, el comercializador actual verificará si el cliente se encuentra a paz y salvo y se procederá con el siguiente numeral.

**4. Presentar garantía de pago:** El comercializador debe presentar la carta de garantía de pago de los consumos no facturados que se originen mientras surte efecto el registro de la frontera comercial ante el ASIC. De conformidad con el artículo 58 de la Resolución CREG 156 de 2011.bb) Los mecanismos para garantizar el pago de los consumos de energía facturados y no facturados, entre la expedición del Paz y Salvo y el momento en que quede el registro de la frontera ante el ASIC, se garantizar utilizando alguno de los siguientes mecanismos:

- El Usuario deberá realizar el pago de los consumos facturados y garantizar, con un título valor, el pago de los consumos realizados y no facturados.
- El usuario deberá realizar el pago de los consumos facturados y el prepagado de los consumos realizados y no facturados.
- El consumo no facturado se estimará con base en el promedio de consumo del Usuario durante los últimos seis meses.
- El nuevo comercializador asumirá el pago de los consumos facturados y el de los consumos realizados y no facturados, y deberá garantizar este valor mediante una garantía de pago tal como lo estipula CREG 156 de 2011.

**b) Solicitar programación de la visita técnica conjunta:** Si el cliente se encuentra a paz y salvo, el comercializador solicitará mediante correo electrónico o comunicación escrita la visita técnica conjunta a las instalaciones del cliente, con el objeto de verificar el equipo de medida, realizar las pruebas técnicas y las pruebas de comunicación con el CGM de los dos agentes, detallando los siguientes datos: Fecha y hora de la visita. Actividades que se van a realizar. Contacto de la persona delegada del comercializador entrante. Contacto de la persona delegada del cliente como resultado de la visita técnica se realizará un acta de revisión técnica con los datos técnicos de la instalación donde se especifica claramente si dicha revisión es satisfactoria o en caso contrario precisar las inconsistencias.

En señal de aceptación el acta debe ser firmada por las partes que atendieron la visita. Si la visita conjunta fue satisfactoria y el sistema de medida cumple las condiciones establecidas en el código de medida, es decir, que no se encontraron limitaciones en la medida y la telemedida el comercializador continuara el proceso.

**c) Solicitar paz y salvo:** El Comercializador solicitará a EBSA el paz y salvo de la cuenta del cliente, el cual se expide en el formato establecido por el ASIC, medio magnético y firmado digitalmente. EBSA dispondrá de máximo 5 días hábiles para dar respuesta a esta solicitud.

**d) Registrar la frontera comercial ante el ASIC:** El comercializador adelantará el registro de la frontera ante el ASIC. El ASIC asignará la fecha y hora de registro de la frontera comercial e informará al comercializador.

**e) Facturación y pago del último consumo:** EBSA realizará la liquidación y facturación del consumo de energía registrado hasta la fecha y hora de registro de la frontera comercial y enviará la factura al cliente para su correspondiente pago, el cual, deberá ser informado por el cliente para su aplicación.

**f) Suspensión o inactivación de la cuenta:** Una vez cancelada la última factura y aplicado el pago EBSA procederá a inactivar la cuenta y suspenderá los cobros por concepto de energía. Si la cuenta presenta algún acuerdo de pago y financiación la cuenta se suspenderá una vez se hayan completado la totalidad de los pagos.

**g) Costos asociados al cambio de comercializador:** Los costos asociados al cambio de comercializador son únicamente los generados por el acompañamiento a la visita técnica conjunta, los cuales están publicados en la página web de EBSA y estos deberán ser asumidos por el comercializador. Cualquier visita técnica adicional solicitada por el comercializador para revisión de la instalación o los equipos de medida o comunicación serán cobrados al comercializador.

**h) Información adicional:** cualquier información adicional se puede realizar la consulta al correo [servicioalcliente@ebsa.com.co](mailto:servicioalcliente@ebsa.com.co)

## ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

**Presencial:** Oficinas de EBSA

**Virtual:** Página web <https://www.ebsa.com.co/> botón Peticiones Quejas y Reclamos <https://pqrs.ebsa.com.co/pqrs/nuevapeticion>

## ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

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

## ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Resolución CREG 156 de 2011 y Resolución CREG 038 de 2014.

## ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

No tiene costo

## ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO

## CALIBRACIÓN Y ENSAYO DE MEDIDORES

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Solicitud por medio del cual se solicita la realización de la calibración y ensayo de medidores en el Laboratorio de Medidores de EBSA.

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Esta solicitud la pueden presentar las personas naturales o jurídicas que requiera la prestación de este servicio por parte del Laboratorio de medidores de EBSA.

El procedimiento es el siguiente:

- a) Realizar solicitud del servicio (Presencial, telefónica o vía email a los correos [ydiaz@ebsa.com.co](mailto:ydiaz@ebsa.com.co) o [emora@ebsa.com.co](mailto:emora@ebsa.com.co) ).
- b) Elaboración de la oferta por parte del laboratorio y entrega al cliente (Presencial o vía correo electrónico).
- c) Aprobar oferta presentada por el laboratorio (firma del cliente) y entregarla al laboratorio (presencial o vía correo electrónico).
- d) Solicitar factura en ventanilla CIS y realizar el pago (presencial por el cliente) o se envía por correo electrónico para pago PSE.
- e) Entrega de comprobante de pago y medidor(es) en el laboratorio,
- f) Calibración y ensayo de medidores.
- h) Entrega al cliente de los medidores y sus correspondientes certificados.

## ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

**Presencial:** Laboratorio de Medidores de EBSA, CIS Tunja

**Virtual:** Envío a los correos electrónicos [ydiaz@ebsa.com.co](mailto:ydiaz@ebsa.com.co) o [emora@ebsa.com.co](mailto:emora@ebsa.com.co)

## ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

Según capacidad operativa del laboratorio. Promedio máximo 20 días hábiles.

## ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Acto de Gerencia EBSA

## ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

**(Incluidas en la factura): TARIFAS AÑO 2021**

Nº	TIPO DE MEDIDOR	VALOR UNITARIO
1	Medidor monofásico bifilar o trifilar (1F2H, 1F3H) para energía Activa o Reactiva	\$ 9.492
2	Medidor bifásico trifilar (2F3H) para energía Activa o Reactiva	\$ 18.985
3	Medidor trifásico tetrafilar (3F4H) para energía Activa o Reactiva	\$ 31.641
4	Medidor multienergía. Clase 1.0 para energía Activa y Clase 2.0 para energía Reactiva	\$ 58.009
5	Medidor multienergía. Clase 0,5S para energía Activa y Clase 2.0	\$ 105.471
6	Medidor multienergía bidireccional (Energía importada y energía exportada). Clase 1.0 para energía Activa y Clase 2.0 para energía Reactiva	\$ 86.486
7	Medidor multienergía bidireccional (Energía importada y energía exportada). Clase 0.5S para energía Activa y Clase 2.0	\$ 158.207

## ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

**REGRESAR A LA  
 TABLA DE CONTENIDO**

## PARAMETRIZACIÓN DE MEDIDORES

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Solicitud por medio del cual se solicita la realización de la parametrización de medidores de energía a la EBSA.

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Esta solicitud la pueden presentar las personas naturales o jurídicas que requieran la parametrización de medidores de energía por parte de EBSA.

El procedimiento es el siguiente:

**Pre-requisitos (si aplica):** Solicitar autorización de parametrización a la Dirección de Control de Pérdidas. (Medida semidirecta e indirecta), así: Enviar correo electrónico dirigido a [halvarado@ebsa.com.co](mailto:halvarado@ebsa.com.co) con la siguiente información:

- a) Nombre y cédula del solicitante
- b) Nombre del proyecto donde se instalará el medidor
- c) Número de radicación del proyecto aprobado por EBSA. Si es para una cuenta existente, indicar el número de la cuenta
- d) Información del medidor (Marca y número de serie, Tensión nominal (V), Corriente nominal y máxima (A), Clase).
- e) Informar si se trata de un medidor nuevo o usado.
- f) Informar la lectura inicial del medidor.
- g) Suministrar un correo electrónico de contacto.

Una vez aprobada la solicitud, se le informará vía correo electrónico para que proceda a llevar el medidor al laboratorio de medidores de EBSA, adjuntando el (los) certificado(s) de calibración vigente(s), para lo cual se aplicará el siguiente procedimiento:

- a) Entrega de medidor(es) en el laboratorio.
- b) Parametrización de medidores.
- c) Entrega al cliente de los medidores y sus correspondientes reportes de parametrización.

### ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

**Presencial:** Laboratorio de Medidores de EBSA, CIS Tunja

**Virtual:** correo electrónico [halvarado@ebsa.com.co](mailto:halvarado@ebsa.com.co)

### ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

Según capacidad operativa del Laboratorio. Promedio máximo 3 días hábiles.

### ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

N.A.

### ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

No tiene costo

### ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO



# BENEFICIOS TARIFARIOS

## ➤ SOLICITUD BENEFICIO TARIFARIO PARA RIEGO

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Subsidio que se da al costo de la energía eléctrica, para los consumos de los distritos de riego que utilicen equipos electromecánicos para su operación, debidamente comprobado por las empresas prestadoras del servicio respectivo, de los usuarios de los distritos de riego y de los distritos de riego administrados por el Estado o por las Asociaciones de Usuarios debidamente reconocidos por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Usuarios del servicio energía que se encuentren adscritos a distritos de riego reconocidos por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

#### **Deben adjuntar los siguientes documentos:**

- a) Reconocimiento por parte del administrador como usuario del Distrito de riego.
- b) Constancia por parte del administrador que dicho usuario posee menos de cincuenta (50) hectáreas.
- c) Poseer facturación individual del servicio de energía eléctrica.
- d) Certificación por parte del INCODER del reconocimiento del Distrito de Riego (Si es administrado por INCODER).
- e) Inspección en sitio en la que se confirme el desarrollo de la actividad.

## ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

**Presencial:** Oficinas de EBSA

**Virtual:** Página web <https://www.ebsa.com.co/> botón Peticiones Quejas y Reclamos <https://pqrs.ebsa.com.co/pqrs/nuevapeticion>

## ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

Quince (15) hábiles a partir de la fecha de presentación o radicación de la solicitud.

## ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Plan Nacional de Desarrollo

## ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

**(Incluidos en la factura):** \$39.443

## ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO

## ➤ SOLICITUD BENEFICIO EXONERACIÓN DE CONTRIBUCIÓN USUARIOS INDUSTRIALES

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Solicitud que se realiza para dar aplicación al Decreto 2860/2011, (Exoneración del 20% de contribución) a los usuarios INDUSTRIALES, que desarrollan las actividades definidas con los códigos 011 a 360, 581 y 411 a 439 de la Resolución 000139 de 2012 de la DIAN.

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Usuarios del servicio energía que se encuentren registrados como usuarios Industriales, deben adjuntar los siguientes documentos:

- a) RUT con fecha de generación inferior a 30 días.
- b) Cámara de Comercio con vigencia de 90 días.
- c) Copia de cédula del Representante Legal.
- d) Carta de Solicitud de Exoneración Industrial y Autorización de Inspección.

**Nota:** Para dar continuidad al beneficio el usuario industrial debe actualizar el RUT cada seis meses ante la empresa o el beneficio será retirado.

## ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

**Presencial:** Oficinas de EBSA

**Virtual:** Página web <https://www.ebsa.com.co/> botón Peticiones Quejas y Reclamos <https://pqrs.ebsa.com.co/pqrs/nuevapeticion>

## ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

Quince (15) hábiles a partir de la fecha de presentación o radicación de la solicitud.

## ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Decretos 4955/2011, 2915/2011 y 2860/2013

## ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

**(Incluidos en la factura):** \$39.443

## ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO

## ➤ SOLICITUD BENEFICIO TARIFARIO ACUEDUCTOS

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Solicitud que se realiza para dar aplicación al Decreto 2287 de 2004, (Descuento del 10% sobre el valor de contribución) a las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por consumo de energía eléctrica que sea utilizado específicamente en las actividades operativas inherentes a la propia prestación del servicio público a su cargo.

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Usuarios del servicio energía que se encuentren registrados en la empresa como clase de servicio AA (Acueducto).

#### **Deben adjuntar los siguientes documentos:**

- a) Documento que prueba la existencia y constitución de la persona jurídica, en el cual se pueda comprobar el objeto social de la misma, expedido por el ente autorizado para tal fin, con una vigencia no mayor a noventa (90) días.
- b) La dirección de la certificación debe coincidir con la dirección de la cuenta.
- c) Solicitud por escrito firmada por el solicitante.

## ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

**Presencial:** Oficinas de EBSA

**Virtual:** Página web <https://www.ebsa.com.co/> botón Peticiones Quejas y Reclamos <https://pqrs.ebsa.com.co/pqrs/nuevapeticion>

## ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

Quince (15) hábiles a partir de la fecha de presentación o radicación de la solicitud.

## ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Decreto 2287 de 2004

## ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

**(Incluidos en la factura):** \$39.443

## ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO

## SOLICITUD BENEFICIO TARIFARIO ENTIDADES ASISTENCIALES SIN ÁNIMO DE LUCRO

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Corresponde a solicitud de exención de contribución a entidades asistenciales sin ánimo de lucro, es decir que presten servicio de asistencia como protección a los niños, a los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los de estado de indigencia y a los de la tercera edad.

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Usuarios del servicio energía que se encuentren registrados en la empresa como entidades asistenciales sin ánimo de lucro.

Deben adjuntar los siguientes documentos:

- a) Carta solicitud expresa del interesado de aplicación de la exención.
- b) Documento que prueba la existencia y constitución de la persona jurídica, (sin ánimo de lucro), expedido por el ente autorizado para tal fin, con una vigencia no mayor a doce (12) meses.
- c) Resultado de una inspección donde se verifique que efectivamente dentro de las instalaciones se realiza la actividad mencionada y no se realizan actividades de índole comercial o industrial.

## ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

**Presencial:** Oficinas de EBSA

**Virtual:** Página web <https://www.ebsa.com.co/> botón Peticiones Quejas y Reclamos <https://pqrs.ebsa.com.co/pqrs/nuevapeticion>

## ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

Quince (15) hábiles a partir de la fecha de presentación o radicación de la solicitud.

## ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Ley 142 Art. 89

## ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

**(Incluidos en la factura):** \$39.443

## ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO

## ➤ SOLICITUD BENEFICIO TARIFARIO ENTIDADES EDUCATIVAS SIN ÁNIMO DE LUCRO

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Corresponde a solicitud de exención de contribución a entidades educativas sin ánimo de lucro, tales como los centros educativos (colegios, escuelas, universidades y demás instituciones educativas).

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Usuarios del servicio energía que se encuentren registrados en la empresa como centros educativos (colegios, escuelas, universidades y demás instituciones educativas).

#### **Deben adjuntar los siguientes documentos:**

- a) Carta solicitud expresa del interesado de aplicación de la exención.
- b) Documento que prueba la existencia y constitución de la persona jurídica, en el cual, se pueda verificar que sea sin ánimo de lucro, expedido por el ente autorizado para tal fin, con una vigencia no mayor a doce (12) meses. La dirección de la certificación debe coincidir con la dirección de la cuenta.

## ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

**Presencial:** Oficinas de EBSA

**Virtual:** Página web <https://www.ebsa.com.co/> botón Peticiones Quejas y Reclamos <https://pqrs.ebsa.com.co/pqrs/nuevapeticion>

## ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

Quince (15) hábiles a partir de la fecha de presentación o radicación de la solicitud.

## ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Ley 142 Art. 89

## ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

No tiene costo

## ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO

## ➤ SOLICITUD BENEFICIO TARIFARIO HOSPITALES, CLÍNICAS, CENTROS Y PUESTOS DE SALUD

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Corresponde a solicitud de exención de contribución a entidades prestadoras de servicio de salud, tales son los hospitales, las clínicas, los puestos y centros de salud, cualquiera que sea su naturaleza, pública o privada, con o sin ánimo de lucro.

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Usuarios del servicio energía que se encuentren registrados en la empresa como entidades prestadoras del servicio de salud.

Deben adjuntar los siguientes documentos:

- a) Solicitud expresa del interesado de aplicación de la exención.
- b) Certificación expedida por la entidad competente que la acredite como entidad prestadora del servicio de salud. Vigencia no mayor a 4 años. La dirección de la certificación debe coincidir con la dirección de la cuenta.

### ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

**Presencial:** Oficinas de EBSA

**Virtual:** Página web <https://www.ebsa.com.co/> botón Peticiones Quejas y Reclamos <https://pqrs.ebsa.com.co/pqrs/nuevapeticion>

### ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

Quince (15) hábiles a partir de la fecha de presentación o radicación de la solicitud.

### ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Ley 142 Art. 89

### ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

No tiene costo

### ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

**REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO**

## SOLICITUD BENEFICIO TARIFARIO EXONERACIÓN DE CONTRIBUCIÓN ÁREAS COMUNES

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Corresponde a solicitud de exención de contribución para efectos de facturación de los consumos de energía eléctrica en zonas o áreas comunes.

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Usuarios del servicio energía.

#### **Deben adjuntar los siguientes documentos:**

- a) Solicitud expresa del Representante legal de acceder a la exención.
- b) Certificado 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, donde conste el nombre del representante legal y la fecha desde la cual la copropiedad está inscrita en el régimen de propiedad horizontal. Vigencia no mayor a un (1) año.
- c) 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: - Que las zonas comunes del Conjunto o Edificio no se realizan actividades industriales y/ o comerciales. - 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 a 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. Lo anterior, para los Conjuntos o Edificios que tengan Revisor Fiscal por disposición legal o voluntaria.

d) Constancia suscrita por el Representante Legal de la Personería Jurídica, donde se acredite las condiciones señaladas en el numeral anterior, para aquellos Conjuntos o Edificios que no tengan revisor fiscal.

e) Inspección en sitio en la que se confirme el desarrollo de la actividad.

### ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

**Presencial:** Oficinas de EBSA

**Virtual:** Página web <https://www.ebsa.com.co/> botón Peticiones Quejas y Reclamos <https://pqrs.ebsa.com.co/pqrs/nuevapeticion>

### ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

Quince (15) hábiles a partir de la fecha de presentación o radicación de la solicitud.

### ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Ley 675 de 2001

### ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

\$39.443

### ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO

## ➤ SOLICITUD BENEFICIO TARIFARIO EQUIPARACIÓN POR CONSERVACIÓN ARQUITECTÓNICA O HISTÓRICA

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

Corresponde a los inmuebles clasificados en las categorías de conservación integral y tipológica que tengan uso residencial y que se encuentren en buen estado de conservación, deben solicitar el concepto para la equiparación del inmueble con el estrato uno (1) ante la entidad competente de Patrimonio Cultural.

### ¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR? – REQUISITOS

Usuarios del servicio energía. Deben adjuntar los siguientes documentos:  
a) Certificación expedida por la entidad competente de Patrimonio Cultural, donde indique la aplicación del beneficio de Equiparación por conservación Arquitectónica o Histórica.

### ¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

**Presencial:** Oficinas de EBSA

**Virtual:** Página web <https://www.ebsa.com.co/> botón Peticiones Quejas y Reclamos <https://pqrs.ebsa.com.co/pqrs/nuevapeticion>

## ¿CUÁLES SON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA?

Quince (15) hábiles a partir de la fecha de presentación o radicación de la solicitud.

## ¿QUÉ NORMAS LO SUSTENTAN?

Normas expedidas por entes municipales responsables

## ¿CUÁLES SON LOS COSTOS?

No tiene costo

## ¿REQUIERE FORMATOS?

N.A.

**REGRESAR A LA  
TABLA DE CONTENIDO**