



## Servicio: Super Energy In Site

Ofrecemos a nuestros **clientes residenciales y locales comerciales** atender sus eventos inesperados en redes internas o acometida, para restablecer la continuidad de su servicio de energía eléctrica, de manera que no se altere su actividad cotidiana y su confort.

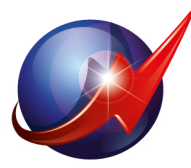
Este nuevo servicio se ofrece inicialmente a los clientes de ENERTOTAL que cumplan con las características de usuarios residenciales y locales comerciales ubicados en las ciudades de Cali, Jamundí, Palmira, Medellín, Rionegro y Bogotá.

**OFRECEMOS:** A nuestros usuarios Residenciales y locales comerciales un servicio que permita atender sus eventos inesperados en redes internas o acometida, como son:

- Daños en el cableado interno y /o acometida.
- Elementos eléctricos como: tomas, interruptores, plafones, breaker, siempre que la instalación lo permita.
- Restablecer la continuidad de su servicio de energía eléctrica, de manera que se altere lo menos posible su actividad cotidiana y su confort.

### ALCANCE

1. Por un valor muy pequeño mensual usted obtendrá una cobertura de hasta 4 eventos en el año correspondientes a un monto muy superior al que usted pagaría. Una vez recibida el informe del evento a través de nuestro call center, se atenderá dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes. El costo del evento atendido deberá ser reportado al cliente, así como el número de evento, de tal forma que se lleve el gasto de la cobertura del servicio tanto en número de eventos (4 por año) como cobertura en dinero de acuerdo con las características de instalación y conexión de cada cliente.
2. Se atiende el evento y se repara el daño en los elementos eléctricos (cableado, tomas, interruptores, plafones, breaker) siempre que la instalación lo permita, restableciendo el servicio de la parte afectada. Los elementos se reemplazan por elementos del mercado. Si el usuario requiere algún elemento especial, deberá suministrarlo. No cubre daños en electrodomésticos.



3. Una vez recibida el informe del evento a través de nuestro call center, se atenderá dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes. El costo del evento atendido deberá ser reportado al cliente, así como el número de evento, de tal forma que se lleve el gasto de la cobertura del servicio tanto en número de eventos (4 por año) como cobertura en dinero de acuerdo con las características de instalación y conexión de cada cliente.
4. Si el usuario cuenta con elementos de domótica y/o equipos especiales (solar, eólica, etc.) en sus instalaciones, debe informarnos cuando tome el servicio para hacer una evaluación de las instalaciones y determinar si es posible ofrecer el servicio, o si se ofrece en condiciones especiales. Si el usuario toma el servicio sin informarnos al respecto, no nos hacemos responsables de los costos asociados a este tipo de elementos y equipos
5. El presente servicio no incluye eventos cuya fuente no sea un problema eléctrico.
6. El presente servicio no incluye restauración total de todas las instalaciones eléctricas de un inmueble. El máximo valor de cobertura es el límite de cobertura en dinero de acuerdo con las características de instalación y conexión de cada cliente.
7. Los pagos son mensuales a través de la factura de energía. El usuario podrá solicitar la cancelación de este servicio en cualquier momento. La vigencia del servicio es durante el periodo que se encuentre pagado a través de su factura.
8. Si la factura está en mora, el servicio se suspende hasta que las facturas se encuentren al día.
9. Si al llegar a atender algún servicio se encuentra que el inmueble se está utilizando para un uso diferente al contratado, esto invalida el servicio. En estos casos, se debe informar en el momento de solicitar el servicio.
10. Si el cliente consume los eventos y/o la cobertura en un periodo menor a un año, se compromete a pagar el servicio por lo menos 12 meses continuos.



11. De acuerdo con las características del evento la solución al mismo se atenderá dentro de las 48 horas de la recepción efectiva del reporte de este.

### MEDIOS DE SOLICITUD DE SERVICIO

Siempre se debe reportar a través de nuestras líneas de servicio al cliente.

- WhatsApp **3163302086**
- Desde cualquier operador celular **#363**
- Línea nacional **01 8000 520 066**
- E-mail: **servicioalcliente@enertotalesp.com**

### CONDICIONES Y RESTRICCIONES

1. No se incluyen electrodomésticos de ningún tipo.
2. No se incluyen luminarias.
3. No se incluyen mantenimientos.
4. No se incluye mal uso de las instalaciones eléctricas (sobrecargas, sobrepeso, muchas extensiones).
5. Las instalaciones deben cumplir con las normas de instalación (RETIE, NTC 2050, NEC, o norma vigente en el momento de la construcción del inmueble). En caso de no cumplimiento, las instalaciones se dejarán en las mismas condiciones en que se encontraban antes del evento.
6. Las protecciones deben ser las adecuadas para los conductores.
7. El uso contratado debe ser el adecuado (residencial, comercial).
8. El servicio de energía debe contar con su sistema de puesta a tierra.
9. No se incluye compensación de energía reactiva.
10. No se incluyen eventos asociados a calidad del servicio, que sean responsabilidad del Operador de Red.
11. En zonas comunes no se incluyen sistemas de monitoreo, alarma, sensores, tableros de control, motores y/o puntos de uso final.
12. No se incluyen los equipos del sistema de medición.