



Sede Principal:
Cll 97 Bis No. 19 - 20 Of. 702
P.B.X.: +57 (1) 744 45 80
Bogotá, D.C. - Colombia

Cartilla de Seguridad del Usuario



RECUERDE

Para todo trabajo eléctrico debe seguirse las normas establecidas por la **Electrificadora de Mapiripán S.A. ESP** y el reglamento de Instalaciones Eléctricas RETIE. Resolución 180398 de 2004 y Resolución 180498 de 2005 del Ministerio de Minas y Energía.



La utilización de la energía eléctrica es indispensable, pero su uso implica un riesgo que se debe conocer y aprender a prevenir, la cartilla de Seguridad del Usuario tiene como propósito orientar a nuestros clientes sobre la seguridad, la correcta utilización de la energía, los requisitos y procedimientos generales para trámites del servicio de energía.

Para **ELECTRIMAPIRI** es importante la seguridad de las personas, la vida animal y la preservación del medio ambiente; por tal motivo cualquier persona o entidad que tenga interés en conectarse a la red de distribución de la empresa, deberá cumplir con las normas técnicas establecidas por **ELECTRIMAPIRI** y demás disposiciones nacionales e internacionales, entre ellas el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE, Resolución 180398 de 2004 y Resolución 180498 de 2005 del Ministerio de Minas y Energía.

INTRODUCCIÓN



QUE ES EL RIESGO ELÉCTRICO?

- Es la posibilidad de que ocurra lesión del cuerpo humano, contaminación, incendio y/o explosión por el manejo inapropiado de la electricidad, por instalaciones eléctricas deficientes, conexiones defectuosas o instalaciones sin protección.

QUE LESIONES PUEDE PRODUCIR LA CORRIENTE ELÉCTRICA EN EL CUERPO HUMANO?

- La corriente eléctrica al circular por el cuerpo humano, puede producir desde quemaduras hasta la muerte. Las lesiones pueden ser en la piel, huesos, músculos o cualquier parte del cuerpo.



“Debido a la gravedad de los accidentes con la electricidad, es necesario que los adultos y niños conozcan como provenirlos”.



¿Que hacer en caso de electrocución?



- ▶ iii Contrólese, no corra riesgos, antes de actuar !!!
- ▶ No toque la víctima mientras esté en contacto con la fuente de energía porque usted puede recibir la descarga eléctrica.
- ▶ Desconecte o suspenda totalmente la corriente.
- ▶ Valore la respiración y el pulso de la víctima. Si no están presentes, suministre masaje cardiaco o respiración artificial.
- ▶ Llame al médico.
- ▶ Si hay quemadura, corte la ropa de la víctima sin arrancar.
- ▶ Cubra la lesión con una tela limpia y traslade rápidamente.
- ▶ En caso que la víctima se trague la lengua, no le introduzca los dedos en la boca; use un trapo o pinzas largas para sacarle la lengua al afectado.



Procure que todos los miembros de la familia conozcan cómo y desde donde se puede cortar el suministro de electricidad de la vivienda.



¿Que hacer en caso de tormenta?

- ▶ Trate de no salir al exterior.
- ▶ Desconecte los electrodomésticos.
- ▶ Evite usar artefactos de comunicación eléctricos, por ejemplo teléfonos inalámbricos.
- ▶ Manténgase alejado de ventanas y puertas metálicas.
- ▶ Si está dentro de un auto y le cae encima un cable eléctrico, no salga del auto ni toque nada fuera del vehículo.
- ▶ Las llantas de goma proporcionarán aislamiento que le protegerá. No intente mover el vehículo.
- ▶ Espere hasta que los trabajadores de **ELECTRIMAPIRI** le digan que es seguro salir del automóvil. Si se ve obligado a salir debido a un incendio u otras condiciones peligrosas, coloque ambos pies a la entrada del auto, retire las manos del vehículo y salte lo más rápido posible.



Asegúrese de que ninguna parte de su cuerpo ni su ropa toque el vehículo y el piso al mismo tiempo.

¿Que hacer en caso de Inundaciones?



- ▶ Utilice siempre calzado aislante para desplazarse.
- ▶ Desconecte el ingreso de energía eléctrica a su domicilio, siempre con elementos de aislamiento; compruebe que no existe flujo de energía.
- ▶ Antes de conectar un aparato eléctrico, compruebe que esté bien seco.



Cualquier actividad que implique manipulación o maniobra de instalaciones eléctricas, produce riesgo eléctrico.

PREVENCIÓN DE ACCIDENTES ELÉCTRICOS

Recomendaciones para prevenir accidentes eléctricos en el hogar:



- ▶ Cualquier reparación de instalaciones eléctricas debe realizarla personal técnico con experiencia.
- ▶ Nunca use aparatos con cables pelados, clavijas rotas o enchufes deteriorados.
- ▶ Algunos aparatos requieren instalación de puesta a tierra, no use adaptadores ni enchufes; no dan seguridad y puede quemarse el aparato eléctrico.
- ▶ Nunca utilice tubería de agua para conectar un electrodoméstico a tierra.
- ▶ Siempre apague el interruptor cuando requiera cambiar una bombilla o lámpara de luz.
- ▶ Nunca manipule elementos eléctricos con las manos mojadas, estando descalzo en ambientes húmedos o mojados.
- ▶ No conecte aparatos que se hayan humedecido y cuide que no se mojen las clavijas en instalaciones eléctricas.
- ▶ Las chispas eléctricas pueden causar incendios; establezca con su familia una ruta de evacuación en caso de incendio.
- ▶ No sobrecargue los tomas eléctricos, conectando varios electrodomésticos. El exceso de carga puede producir recalentamiento.
- ▶ Desenchufe los electrodomésticos tirando del enchufe, nunca del cordón.
- ▶ Antes de reparar cualquier instalación eléctrica, desconecte el interruptor general y compruebe la ausencia de energía.
- ▶ No utilice escaleras metálicas para efectuar trabajos eléctricos. Cuando utilice escalera, colóquela a una distancia lo suficientemente amplia como para no entrar en contacto con los cables en caso de perder el equilibrio.
- ▶ Procure tapar los enchufes con disimuladores de enchufes por seguridad de los bebés y los niños.
- ▶ Si sale de viaje, desconecte la energía eléctrica.
- ▶ Al instalar una antena de televisión, manténgase lo suficientemente alejado de los cables de electricidad.
- ▶ Tome las mismas precauciones de seguridad cuando trabaje alrededor de canaletas de metal y tubos de desagüe para lluvia, tuberías y postes de electricidad.
- ▶ Tenga uno o mas extintores en un lugar de fácil acceso, asegúrese de que sabe manejarlos y vigile que no estén descargados.
- ▶ En caso de fuego eléctrico, desconecte el circuito y apague el fuego con un extinguidor.
- ▶ Nunca use agua para apagar un fuego eléctrico; el uso de agua en fuego eléctrico puede causar una descarga fatal.



Comuniqué a su familia los riesgos eléctricos por el mal uso de la energía.



Informe inmediatamente a **ELECTRIMAPIRI**, y a las autoridades de cualquier cable eléctrico caído.

Recomendaciones para prevenir accidentes eléctricos en la vía pública:

- ▶ No permita que los niños eleven cometas cerca de la línea o redes de energía, pueden electrocutarse.
- ▶ Nunca toque un cable de electricidad con el cuerpo o cualquier objeto.
- ▶ Manténgase alejado de los cables de electricidad, torres de energía, postes de electricidad y mallas alrededor de subestaciones.
- ▶ No construya debajo de las redes eléctricas. No use las estructuras de las torres como elementos soporte de construcción.
- ▶ Al regar, tenga cuidado de no dirigir el chorro de agua a cables, armarios de contadores, etc.
- ▶ Los cables de electricidad rotos o caídos son peligrosos porque todavía pueden conducir corriente eléctrica. Manténgase alejado y también mantenga alejados a los niños y animales domésticos.

Recomendaciones para prevenir accidentes eléctricos por poda de árboles:

- ▶ Tenga cuidado con los cables que pasan entre las ramas de los árboles o cerca de ellos.
- ▶ No use escalera de metal para subir a los árboles que se encuentran cerca de las redes eléctricas.
- ▶ Mantenga los árboles podados para que no entren en contacto con los cables de energía.
- ▶ Si va a podar o talar un árbol que esté cerca de las redes de energía, solicite el permiso ante la Secretaría de Medio Ambiente, presente el permiso a **ELECTRIMAPIRI**, para que pueda ejecutar el trabajo sin peligro de accidente eléctrico.



No siembre árboles de porte alto cerca de su casa ni debajo de las redes eléctricas, estos causan serios daños a su bienestar, pérdidas económicas a su bolsillo y afectan la continuidad del servicio de energía.



USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO DE ENERGÍA

Son todas aquellas acciones tendientes a evadir la cuantificación y el cobro de la energía utilizada. Se refiere a cualquier derivación de la red local, de otra acometida, o de la conexión, adulteración de contadores, instalación de equipos antes del medidor de energía efectuado sin la autorización de la empresa.

Las sanciones o cobros de energía y otro por uso no autorizado, anomalías, irregularidades o fraudes, se realiza con base a lo establecido en el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes de **ELECTRIMAPIRI**.



De conformidad con el Artículo 141 de la ley 142 de 1994, ello se entiende para efectos penales como hurto.

RECOMENDACIONES PARA AHORRAR ENERGÍA

- ▶ Utilice electrodomésticos de baja potencia; observe cual es el consumo aproximado de energía de algunos electrodomésticos. A menor potencia y menos tiempo de uso, menor es el gasto de energía.
- ▶ Utilice los electrodomésticos estrictamente necesarios.
- ▶ Gradúe los electrodomésticos que operan por temperaturas de acuerdo a las condiciones de trabajo. Ejemplo: nevera, plancha, enfriador, horno, vitrina térmica, olla térmica.
- ▶ Realice mantenimiento periódico a sus electrodomésticos. Su mal funcionamiento ocasiona mayor consumo de energía.
- ▶ Evite extensiones adicionales. Alargar y recargar los circuitos electrodomésticos genera pérdidas de energía.
- ▶ Revise periódicamente las instalaciones eléctricas ubicadas en áreas húmedas. La humedad deteriora las instalaciones eléctricas generando oxidaciones y fugas de energía.
- ▶ Conozca el consumo de energía de algunos electrodomésticos en kilowatios por hora.

CONSUMO APROXIMADO DE ENERGÍA EN ALGUNOS ELECTRODOMÉSTICOS

ELECTRODOMÉSTICO	WATIOS	kW/h
AIRE ACONDICIONADO GRANDE	5000	5,00
HORNO ELÉCTRICO	4500	4,50
CALENTADOR DE AGUA	2200	2,20
AIRE ACONDICIONADO PEQUEÑO	2000	2,00
HORNO MICRO ONDAS	1800	1,80
FOTOCOPIADORA	1500	1,50
GRECAS	1500	1,50
LAVADORA / SECADORA	1500	1,50
OLLA ELÉCTRICA	1200	1,20
SANDWICHERA	1200	1,20
NEVERA PANORÁMICA	1080	1,08
PLANCHA	1000	1,00
CONGELADOR GRANDE	800	0,80
CAFETERA	800	0,80
COMPUTADOR	800	0,80
ENFRIADOR GRANDE	500	0,50
CONGELADOR PEQUEÑO	400	0,40
SECADOR DE CABELLO	400	0,40
ENFRIADOR PEQUEÑO	350	0,35
IMPRESORA	300	0,30
NEVERA	300	0,30
EXTRACTOR	300	0,30
EXTRACTOR DE JUGO ELÉCTRICO	180	0,18
EQUIPO DE SONIDO	150	0,15
BOMBILLO DE 150	150	0,15
TELEVISOR	150	0,15
BOMBILLO DE 100	100	0,10
GRABADORA	100	0,10
TELÉFONO INALÁMBRICO	100	0,10
BOMBILLO DE 60	60	0,06



USO DE LA NEVERA

- ▶ Elija la nevera que mas se acomode a sus necesidades.
- ▶ Ubíquela retirada de las fuentes de calor como estufas, hornos o rayos directos del sol.
- ▶ Abra la puerta solo cuando sea estrictamente necesario y el menor tiempo posible.
- ▶ Descongélela regularmente, el exceso de hielo aumenta el consumo de energía.
- ▶ Asegúrese que la puerta cierre bien y de mantener los paquetes en buen estado.
- ▶ Limpie las rejillas posteriores disipadoras de calor y no las utilice para secar ropa.
- ▶ No introduzca alimentos calientes. No amontone los alimentos ni la llene de cosas innecesarias.
- ▶ La temperatura de la nevera no debe permanece en los niveles más altos de congelación.
- ▶ Cuando salga de viaje, desconéctela y deje las puertas abierta.
- ▶ Siga las instrucciones para el uso adecuado de electrodomésticos, así podrá disminuir el valor en la factura de energía.



USO DEL COMPUTADOR

- ▶ Enciéndalo cuando vaya a trabajar y no a dedicarse a otras cosas.
- ▶ Si va a colocar un protector de pantalla, use la opción "pantalla neutra".
- ▶ Si deja de utilizar el computador un momento, apague el monitor.
- ▶ Siempre que apague el computador, apague el regulador.
- ▶ Si el computador tiene UPS, asegúrese que las baterías están en correcto estado y no se están descargando frecuentemente.



USO DE LA PLANCHA

- ▶ Mantenga siempre la superficie de la plancha.
- ▶ Evite secar la ropa con la plancha.
- ▶ Cuando guarde la ropa, no la arrugue, dóblela para que no tenga que planchar demasiado.
- ▶ Gradúe el termostato de su plancha de acuerdo al tipo de tejido que planchará.
- ▶ Planche preferiblemente durante el día.
- ▶ Rocíe con agua ligeramente la ropa antes de planchar.
- ▶ Conecte la plancha cuando tenga la ropa lista.
- ▶ Desconéctela antes de terminar para aprovechar el calor acumulado.
- ▶ Comience el planchado con las prendas que requieren menos calor.
- ▶ Desconéctela si se interrumpe el servicio.
- ▶ Úsela una vez a la semana, si es posible.
- ▶ No planche en un área con aire acondicionado, esto ocasiona un doble consumo de energía.

USO DEL TELEVISOR Y OTROS ELECTRODOMÉSTICOS

- ▶ No mantenga encendidos innecesariamente televisores, videojuegos, y/o equipos de sonido.
- ▶ Los equipos que tienen control remoto así estén apagados, siguen consumiendo energía si el piloto está encendido.
- ▶ Las cafeteras, freidoras y ollas eléctricas con aparatos de alto consumo de energía.



USO DE LA LAVADORA

- ▶ Reúna toda la ropa sucia y selecciónela antes de usar la lavadora.
- ▶ Use la capacidad total de la lavadora; esto le permite ahorrar tiempo, dinero, agua y energía. A media carga consume igual energía.
- ▶ Evite sobrecargar la lavadora.
- ▶ No use la lavadora en horas de la noche.
- ▶ Elimine o restrinja el uso de secadoras de ropa. Si se requiere, utilice el termostato entre 40 y 60 grados.
- ▶ Use la luz solar y la ventilación natural.
- ▶ El uso racional de energía contribuye a la conservación de los recursos naturales y es compromiso de todos.



ILUMINACIÓN

- ▶ Sustituya focos incandescentes por ahorradores de energía.
- ▶ En exteriores utilice luces de sodio, no emplee luces de mercurio.
- ▶ Aproveche los rayos del sol siempre que pueda, abriendo cortinas y persianas.
- ▶ Pinte las paredes con colores claros, ya que los oscuros absorben la luz.
- ▶ Use los interruptores temporizados, que apagan y encienden luces automáticamente.
- ▶ Limpie periódicamente las luminarias de pisos, paredes y lámparas para evitar que disminuya la emisión de luz.
- ▶ No olvide apagar las luces cuando salga de un recinto.



ILUMINACIÓN EN EL TRABAJO

- ▶ Encienda la iluminación solamente cuando no haya luz natural suficiente.
- ▶ Apague la luz en las oficinas que no se ocupan de manera continua, como la sala de juntas, los baños, archivos o depósitos.
- ▶ Al salir de su oficina, verifique que los equipos estén desconectados y la luz apagada.

ILUMINACIÓN EN SU NEGOCIO

- ▶ Use bombillos ahorradores de energía o bombillas de baja potencia entre 40 y 60 vatios. Ahorrará energía y dinero.
- ▶ Cuando requiera mayor iluminación utilice lámparas fluorescentes.
- ▶ Encienda solos los bombillos necesarios.
- ▶ Reubique las luces de tal manera que se requieran menos bombillas.
- ▶ Al finalizar la jornada, apague todas la luces, además de las luces de neón del aviso de su empresa o negocio.
- ▶ Use interruptores automáticos de tiempo "timer".
- ▶ Si usa vitrina con bombillo para calentar alimentos, cambie a horno microondas. El bombillo permanecerá encendido todo el tiempo mientras que el horno funcionará durante pocos instantes.
- ▶ Determine la real demanda diaria de artículos fríos en su negocio. Recuerde graduarlos en la temperatura realmente necesaria.
- ▶ Si los electrodomésticos para que se enfríen requieren de máximas graduaciones, haga revisar los aislamientos o el gas refrigerante, pues su operación bajo estas condiciones demandan gran cantidad de energía.



COMO DETERMINAR SI HAY FUGAS DE ENERGÍA

- ▶ Desconecte todos los electrodomésticos.
- ▶ Verifique que el estado del medidor no siga registrando.
- ▶ En caso de que el medidor continúe registrando, baje los tacos o pines de corte para constatar si se presentan fugas en la instalación.
- ▶ Si se presentan fugas en las instalaciones, haga revisar las instalaciones por una persona profesional con experiencia.





DEBERES DE LOS USUARIOS

ELECTRIMAPIRI
Electrificadora de Mapiripán



- ▶ No derivar la acometida.
- ▶ Permitir la lectura del contador.
- ▶ No alterar el funcionamiento del contador.
- ▶ No ampliar el diámetro de las acometidas.
- ▶ No trasladar el contador sin autorización de **ELECTRIMAPIRI**.
- ▶ Pagar oportunamente el valor de la energía facturada.
- ▶ No alterar los sellos del contador, ello acarrea sanciones.
- ▶ Si el servicio le ha sido suspendido, no lo reconecte sin autorización, puede perder la matrícula.
- ▶ No realizar conexiones fraudulentas en su predio, es peligroso para su seguridad física y acarrea sanciones.
- ▶ Permitir la revisión del contador y la instalación interna cuando se requiera.
- ▶ No cambiar el uso autorizado para la energía.
- ▶ Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a trabajadores de la empresa o funcionarios de los contratistas de la empresa.
- ▶ Dar uso seguro y eficiente al servicio de energía eléctrica.



DERECHOS DE LOS USUARIOS

ELECTRIMAPIRI
Electrificadora de Mapiripán



- ▶ A que se le suministre copia del Contrato De Condiciones Uniformes del servicio.
- ▶ A que se le suministre el servicio de manera continua y dentro de los rangos de voltaje adecuados.
- ▶ A formular reclamos verbales o escritos si observa que el consumo facturado presenta errores.
- ▶ A que se le mida el consumo de energía utilizada en cada periodo.
- ▶ A que sus reclamos sean resueltos dentro de los 15 días hábiles después de presentado el reclamo, o 30 días si se requiere elaboración y recopilación de pruebas.
- ▶ A interponer recursos a las decisiones que tome **ELECTRIMAPIRI**, respecto a sus reclamos.
- ▶ A que cuando lo solicite, **ELECTRIMAPIRI** le asesore en la presentación de recursos de reposición ante la empresa y el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.
- ▶ A participar en los comités de Desarrollo y Control Social del servicio.
- ▶ A solicitar la identificación de la persona que acuden a su domicilio a realizar trabajos a nombre de **ELECTRIMAPIRI**.
- ▶ Ninguna persona está autorizada para recibir dinero a nombre de **ELECTRIMAPIRI**, ni los empleados. Todos los pagos se realizan a través del banco o corporación autorizados.

INFORMACIÓN DE TRAMITES

SOLICITUD DE REVISIÓN POR RECLAMOS:

- ▶ Se solicita directa y personalmente en la oficina de Atención al Cliente; en caso de no ser resuelto, puede ser presentado por escrito en la misma oficina.
- ▶ Debe presentar la factura de energía del inmueble o código del cliente.
- ▶ Si el reclamo es por consumo, el cliente debe tomar la lectura del medidor de energía antes de salir de la casa y suministrarla al auxiliar de servicio al cliente. Esta lectura será verificada por el personal asignado por **ELECTRIMAPIRI**.

SOLICITUD DE DUPLICADO DE FACTURAS:

- ▶ Se solicita directa y personalmente en la oficina de Atención al Cliente, con la última factura de energía del inmueble o código del cliente.
- ▶ Si el duplicado es solicitado por pérdida o daño por parte del usuario, este tendrá un costo de acuerdo al Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios.

SOLICITUD DE REVISIÓN DEL MEDIDOR:

- ▶ Se solicita directa y personalmente en la oficina de Atención al Cliente; en caso de no ser resuelto, puede ser presentado por escrito en la misma oficina.

SOLICITUD DE CAMBIO DE MEDIDOR POR DAÑO:

- ▶ Se solicita directa y personalmente en la oficina de Atención al Cliente; en caso de no ser resuelto, puede ser presentado por escrito en la misma oficina.
- ▶ La respuesta es inmediata, en caso de presentarse de manera verbal. Si se presenta por escrito, la respuesta se da dentro de los quince (15) días hábiles a partir de la fecha de presentación.
- ▶ Debe presentar la factura de energía del inmueble o código del cliente.



SOLICITUD DE CAMBIO DE ESTRATO:

- ▶ Se solicita directa y personalmente en la oficina de Atención al Cliente; en caso de no ser resuelto, puede ser presentado por escrito en la misma oficina.
- ▶ La respuesta es inmediata, en caso de presentarse de manera verbal. Si se presenta por escrito, la respuesta se da dentro de los quince (15) días hábiles a partir de la fecha de presentación.
- ▶ Debe presentar fotocopia de la factura de energía del inmueble o código del cliente y certificado de estratificación expedido por la Oficina de Planeación Municipal.

SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL SUScriptor:

- ▶ Se solicita directa y personalmente en la oficina de Atención al Cliente; en caso de no ser resuelto, puede ser presentado por escrito en la misma oficina.
- ▶ La respuesta es inmediata, en caso de presentarse de manera verbal. Si se presenta por escrito, la respuesta se da dentro de los quince (15) días hábiles a partir de la fecha de presentación.
- ▶ Debe presentar fotocopia de la factura de energía del inmueble o código del cliente, certificado de tradición y libertad no mayor a 30 días de expedición y fotocopia de la cédula del propietario.



*Recuerde que toda instalación eléctrica debe cumplir las normas técnicas establecidas por **ELECTRIMAPIRI** y el **RETIE**, para que pueda ser suministrado el servicio de energía.*

