



# Cartilla del **servicio de energía solar EPM**

Uso de la energía eléctrica y solar

**epm**<sup>®</sup>

# Índice



**Así es tu servicio de** energía eléctrica y solar

*pág. 3*



**Conceptos que verás en tu factura**  
por ser autogenerador a pequeña escala

*pág. 6*



**Cómo vender** tus excedentes de energía solar

*pág. 7*



**Tus deberes y derechos como usuario**  
del servicio de energía eléctrica y  
autogenerador a pequeña escala (AGPE)

*pág. 9*



**Qué hacer cuando se presenten**  
problemas con tu sistema solar

*pág. 12*



**Recomendaciones** para el uso responsable y seguro  
en las redes de distribución de energía eléctrica

*pág. 13*



**Formas de** pagar tu factura

*pág. 15*



**Peticiones, quejas, reclamos y recursos**

*pág. 16*

*Por ti, estamos ahí*

**epm**®



# Tu servicio de energía eléctrica y solar



Con esta cartilla **queremos contarte cómo disfrutar ambos servicios**, las medidas de seguridad que debes tener en cuenta para el uso de la energía eléctrica, solar y tus electrodomésticos. Además queremos **darte algunas recomendaciones que debes tener presente** al estar cerca de las redes de energía y del sistema instalado para tu solución solar integral.



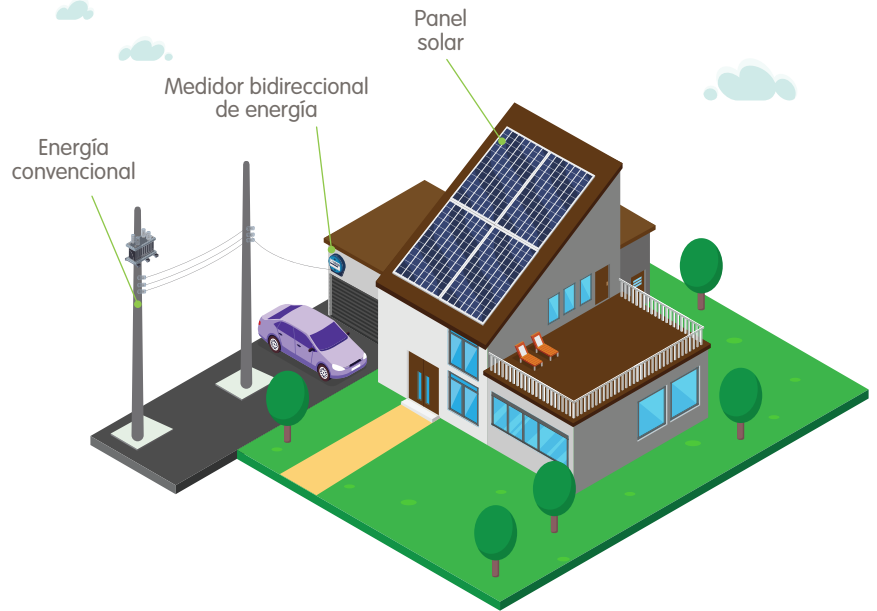
Incluimos información de interés con **recomendaciones sobre prevención de accidentes en tu hogar o empresa**, para asegurar tu bienestar y el de quienes te rodean.



# Así es tu sistema de Energía Solar Fotovoltaica

## Acometida

La acometida está compuesta por los cables que van desde las redes de energía de la empresa prestadora del servicio, hasta la protección principal y medidor de cada casa o empresa donde se usará el servicio de energía eléctrica.



## Red interna

La red interna es toda la instalación eléctrica ubicada en el interior de tu vivienda o empresa. Incluye el tablero general de protecciones, los cables, los tomacorrientes, suiches y plafones.



# Qué pasa con tu factura de energía eléctrica cuando tienes energía solar fotovoltaica



## Nuevo ciclo de facturación

A partir del momento en el que te conectas a la energía solar fotovoltaica, **tu ciclo de facturación tradicional cambia al ciclo 31, el cual se liquida mes calendario**, es decir, del primer día del mes al último. Además recibirás en tu correo electrónico, una pre liquidación, los primeros días del mes.



## Cambio número de contrato

El servicio de energía eléctrica convencional y el que adquiriste de energía solar, al igual que el cobro de alumbrado público, se facturarán en un número de contrato nuevo, el cual te llegará por medio electrónico.

En caso de que también cuentes con los servicios de acueducto, alcantarillado, gas y otros cobros, estos quedarán en el contrato que traías.



## Energía generada y energía consumida

En tu nueva factura podrás visualizar **la energía generada por tu sistema solar, la energía que te consumiste y la energía disponible** como venta de excedentes.



## Gestión y trámite de venta de excedentes

Para poder realizar la venta de excedentes, **debes inscribirte como proveedor de EPM y posteriormente realizar la cuenta de cobro o factura**, según aplique en tu caso. Más adelante te indicaremos este procedimiento.

# Conceptos que verás en tu factura por ser **Autogenerador a pequeña escala**

**Permuta energía:** es la cantidad de energía que el autogenerador exporta a la red y que se cruza contra la importación de energía que este realiza durante un periodo de facturación.

**Excedentes energía:** es la exportación de energía eléctrica que realiza un autogenerador y que corresponde a la cantidad que no se permuta, al ser mayor que la energía importada. Estos excedentes son pagados a precio de bolsa.

**Costo comercialización:** corresponde al cobro del costo de comercialización del componente C de la tarifa de energía, por cada kWh exportado por el autogenerador a la red.

**Componentes T+D+PR+R:** corresponde al cobro del costo de los componentes T (Transmisión), D (Distribución), PR (compra, transporte y reducción de pérdidas de energía) y R (Restricciones) de la tarifa de energía.

**Permuta Energía en franja horaria de punta:** cruce de importación y exportación de energía en franja horaria de punta\*.

**Permuta Energía en franja horaria fuera de punta:** cruce de importación y exportación de energía en franja horaria fuera de punta\*\*.

**Componentes T+D+PR+R\_P:** corresponde al cobro del costo de los componentes T (Transmisión), D (Distribución), PR (compra, transporte y reducción de pérdidas de energía) y R (Restricciones) de la tarifa de energía en franja horaria de punta\*.

**Componentes T+D+PR+R\_NP:** corresponde al cobro del costo de los componentes T (Transmisión), D (Distribución), PR (compra, transporte y reducción de pérdidas de energía) y R (Restricciones) de la tarifa de energía en franja horaria fuera de punta\*\*.

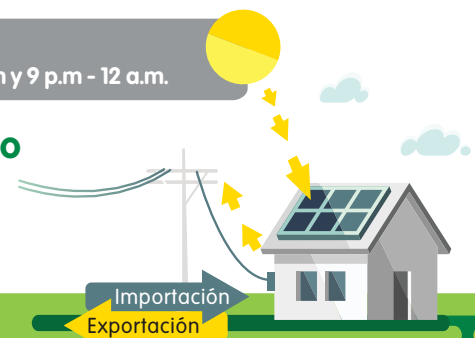
**Excedentes energía en franja horaria de punta:** excedentes pagados a precio de bolsa en franja horaria de punta\*.

**Excedentes energía en franja horaria fuera de punta:** excedentes pagados a precio de bolsa en franja horaria fuera de punta\*\*.

\*Franja horaria de punta: horas de punta: 9 a.m. - 12 m; 6 p.m - 9 p.m

\*\*Franja horaria fuera de punta: horas fuera de punta: 12 a.m - 9 a.m.; 12 m - 6 p.m y 9 p.m - 12 a.m.

**Nos alegra saber que estás generando energía eléctrica para tu consumo con fuentes no convencionales.**



Ten presente que debes estar registrado como proveedor de EPM para el pago de tus excedentes y cumplir las disposiciones tributarias estipuladas para persona natural o jurídica.

Conoce más llamando al **604 44 44 115** o al **018000 415 115**



# Cómo vender tus excedentes de energía solar

## Paso 1 - Regístrate como proveedor de energía

Al encontrarte legalizado como **Autogenerador a pequeña escala (AGPE)** y **vender energía a EPM**, debes convertirte en proveedor de EPM. Para ello, debes realizar el trámite de Matrícula de Proveedor de Energía, ante la Unidad Transacciones Comercialización.

Envía un correo a [comprasenergia@epm.com.co](mailto:comprasenergia@epm.com.co), adjuntando la siguiente información:



**Formato de matrícula de terceros**  
(diligenciado y firmado)



**RUT actualizado**



**Cédula de la persona natural o jurídica**, que será el proveedor de EPM



Si no estás obligado a facturar debes sustentarlo con una **declaración juramentada**



**Certificación bancaria de la persona natural o jurídica** que será el proveedor de EPM, con una vigencia inferior a 3 meses



**Formulario LAFT**  
(diligenciado y firmado)



Solo si eres persona jurídica, **anexa fotocopia del certificado de existencia y representación legal**, con vigencia inferior a 3 meses

EPM te informará mediante correo electrónico cuando te encuentres **matriculado exitosamente**

## Paso 2 - Cobra los excedentes mensualmente

Luego de cumplido el Paso 1, EPM te reconocerá la venta de excedentes de energía, mediante un documento de cobro o factura generada por el AGPE según sea la naturaleza de cada uno.

### Debes tener presente

1

**La Unidad Transacciones Comercialización Energía** te enviará un correo electrónico desde el buzón **comprasenergia@epm.com.co** con la información detallada de tu liquidación de excedentes.

2

Luego, debes generar un documento de cobro debidamente firmado y remitirlo al correo electrónico **comprasenergia@epm.com.co** o generar factura y hacerla llegar a las taquillas de la sede principal, **sótano 2 del Edificio EPM.**

3

**EPM procede a generar el reconocimiento de tu venta**, cuyo valor será aplicado en la factura de servicios públicos enviada posteriormente a tu cuenta de correo electrónico, mediante **Factura Web.**

- Recuerda que como AGPE, el concepto de energía estará en el ciclo 31 de facturación, que corresponde al **período del 1 al 31 de cada mes.**
- Si cuentas con otros servicios de EPM, debes tener en cuenta que te llegarán dos facturas; una con los cobros diferentes al concepto de energía (acueducto, alcantarillado, gas, etc.) y otra factura solo con el concepto de energía.

**La información aquí contenida podrá estar sujeta a futuros cambios**, en razón de normas o regulaciones que expidan las autoridades competentes



# Tus derechos y deberes como usuario del servicio de energía eléctrica de EPM y autogenerador a pequeña escala (AGPE)

Como usuario del servicio de EPM tienes derechos. EPM se compromete contigo fundamentalmente a:



## Mantener en buen estado la infraestructura eléctrica:

Postes, cables, transformadores y demás elementos de la red.



Entregar oportunamente tu factura y solo por los servicios suministrados y autorizados.



Llevar un registro de tus consumos y facturar exactamente lo que corresponde, tanto de tu energía eléctrica convencional como de la energía solar fotovoltaica entregada a la red de energía.

## Atender tus solicitudes, trámites, quejas y reclamaciones en:



Línea de atención al cliente de EPM  
**604 44 44 115** o **01 8000 415 115**

Página web **www.epm.com.co**

Correo electrónico **epm@epm.com.co**

En nuestras oficinas de atención

Puedes reportar daños en espacio público, conexiones ilegales y realizar consultas a través de la APP EPM estamos ahí.

Autogestiona tus solicitudes y trámites con **Emá nuestra asesora virtual**, disponible en nuestra página web y en el WhatsApp **302 3000 115**

## Atender los daños que se puedan presentar en la acometida eléctrica.



Este servicio será facturado, pero en caso de hacerlo por tu cuenta, es necesario que EPM te autorice el deselle (retiro del sello) del contador o medidor para la realización del trabajo, previa solicitud en la **línea de atención al cliente**.



Los demás derechos que contemplen la **Ley 142 de 1994** y la **Resolución CREG 030 de 2018** y la normatividad que las modifique, complemente o sustituya.

# Como usuario, tú también tienes deberes:

1

**No hacer conexiones ilegales a las redes de energía eléctrica y del sistema solar fotovoltaico.** Esto puede causarte graves accidentes e incluso la muerte. Además es un delito que trae sanciones penales y multas.



2

**Dar al servicio únicamente el uso convenido con EPM.** Si necesitas cambiarlo o ampliar su capacidad, debes hacer la solicitud correspondiente.



3

Como **tu sistema solar fotovoltaico está interconectado al sistema eléctrico convencional**, está sujeto a suspensión por no pago de la factura, dentro de los tiempos que contempla la legislación vigente.



4

**Respetar el sello del medidor** y no entorpecer su buen funcionamiento.



5

**No suministrar ni compartir el servicio** con otras viviendas o empresas.



6

**Realizar mantenimiento anual a tu instalación solar fotovoltaica** con personal calificado, para asegurar el correcto funcionamiento del mismo.



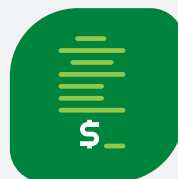
7

Los demás deberes que contemplen la **Ley 142 de 1994, la Resolución CREG 030 de 2018**, la normatividad y regulación vigente.

# Consumo y cargos



EPM llevará periódicamente el registro de tu consumo de energía eléctrica y de tu instalación solar fotovoltaica. **Su costo aparecerá en la factura.**



El costo de la venta de energía solar por el neteo se realizará por **el valor del kWh menos el costo de comercialización (C)** y para los excedentes, dependerá del **precio de bolsa del kWh según la franja horaria.**



Las tarifas se rigen por la **Constitución Política de Colombia y por leyes.**



La **CREG (Comisión de Regulación de Energía y Gas)** define las fórmulas con base en las cuales se fijan las tarifas, teniendo en cuenta los costos asociados a cada una de las actividades requeridas para la generación, transmisión, distribución y comercialización de la energía.



**Dependiendo de tu estrato socioeconómico** puedes recibir subsidio o pagar una contribución, en el consumo de la energía eléctrica convencional.

# Qué hacer cuando se presenten problemas con tu sistema solar

El sistema solar fotovoltaico es un sistema interconectado a la red eléctrica convencional, por tanto, en caso de falla en la red, tu instalación solar también suspenderá su servicio.



## Alarma: parada del inversor

**Falla: medida de tensión irregular o nula en la red eléctrica del sitio.**

**Posible causa:** irregularidades en la red eléctrica del lugar.

### ¿Cómo debes proceder?

Esta falla puede presentarse por algún daño en la red o por alguna situación en tu instalación. Espera un momento a que se normalice la medida de tensión por sí sola y el inversor vuelva a operar automáticamente.

**Falla: medida de tensión irregular o nula en los circuitos de los paneles solares.**

**Posibles causas:**

1. Irradiancia incidente demasiado baja.
2. Mal contacto en las conexiones de alguno de los strings (conjuntos de paneles fotovoltaicos conectados en serie).

### ¿Cómo debes proceder?

Si la falla se da cerca de las 7 a.m. y el día está nublado y con poco recurso solar, debes esperar aproximadamente 60 minutos máximo para que el sistema entre en operación por sí solo. De no ser así, debes contactar a EPM para realizar una revisión de las conexiones en los strings.

**Falla: falla interna en el cabezal de potencia y/o la caja de conexiones del inversor.**

**Posible causa:** daño de fabricación en algún componente electrónico del inversor.

### ¿Cómo debes proceder?

Esta falla puede presentarse cuando el inversor, incluso en condiciones ambientales óptimas y con una medida de tensión en la red dentro del rango establecido en la configuración del dispositivo, no vuelve a operar por sí solo y se debe solicitar a EPM que realice las pruebas pertinentes para confirmar esta falla y contactar al proveedor para gestionar la garantía, si aplica.





## Recomendaciones para el uso responsable y seguro en las redes de distribución de energía eléctrica

La energía eléctrica es segura y te proporciona bienestar pero es **importante que tengas presente algunas recomendaciones cuando estés cerca de las líneas de transmisión y redes de distribución de este servicio.**

**Recuerda que tu sistema solar fotovoltaico está interconectado al sistema de energía eléctrica.**



No te acerques a las redes de energía. Por tu seguridad respeta siempre las servidumbres de EPM, no construyas o siembres árboles debajo o cerca de esta infraestructura.



Ten presente qué tan alejadas o cercanas están las redes de distribución de energía eléctrica antes de empezar a construir, ampliar o pintar la fachada de tu vivienda, local o empresa.

**En las obras de construcción o en las actividades de aseo debes tener especial cuidado** con los andamios, las varillas y las escaleras. Trabajos como el revoque de muros, la pega de adobes, la pintura de fachadas y la limpieza de vidrios y ventanas tienen sus riesgos.



Laborar cerca de las líneas de transmisión y redes de distribución de energía eléctrica puede causar accidentes **lamentables. Guarda una distancia prudencial.**

Eliminar la palabra repetida

**Es muy peligroso asegurar a las torres o los postes de energía el alambre para colgar la ropa, banderas o utilizar estas estructuras como soporte para fijar elementos.** No les acerques varillas, tubos, palos u otros elementos. Una descarga de energía te puede electrocutar.



**Consulta con las áreas de planeación de tu localidad sobre los permisos y restricción** en el uso del suelo establecidos con los Acuerdos de Ordenamiento Territorial para la construcción de infraestructura.



**No puedes árboles cercanos a las líneas de transmisión y redes de distribución de energía.** Si observas que **las ramas** de un árbol interfieren con los cables, informa a **la línea de atención al cliente 604 44 44 115 o 01 80000 415 115**. La poda de esos árboles la realizamos sin ningún **costos**, por eso cuando estemos interviniendo árboles por poda o tala, ten en cuenta que estas actividades se **desarrollan** para evitar descarga y accidentes eléctricos. con esto **contribuimos a la seguridad de tu comunidad, la fauna y tus bienes**, así como a la calidad y continuidad en la prestación del servicio de energía.

**No te subas a las torres o los postes de energía.** Intentar retirar cometas, globos o cualquier otro objeto, es peligroso y un accidente podría causar la muerte.



**Cualquier persona no está capacitada para trabajar en las redes de energía.** Informa en la **línea de atención al cliente EPM 604 44 44 115 o 018000 415 115** cuando personas extrañas las estén manipulando o retirando elementos de las mismas. El manejo de las redes de energía por parte de personas no autorizadas por EPM es peligroso y puede ocasionar la muerte.



Los trabajos en las redes de energía **solo los debe realizar personal capacitado y autorizado por EPM.**



**Evita estar alrededor** de las torres de energía cuando llueve o hay tormentas.



**La instalación legal de tu servicio te cuida a ti y a tu bolsillo, conoce las alternativas que te ofrecemos para su uso y disfrute.**



**Cuando detectes un fraude de energía, robo de la infraestructura eléctrica, líneas cerca a viviendas o fachadas, destellos en la red eléctrica (visibles en la noche), postes quebrados, cables descolgados, a baja altura o caídos en la calle**, no los toques o intentes removerlos, ni dejes que alguien lo haga, llama inmediatamente a la **línea de atención al cliente 604 44 44 115 o 018000 415 115** para hacernos cargo de la situación.



Nos interesa conocer tus inquietudes con respecto a aquellos lugares donde se presentan riesgos con las redes de energía por la cercanía de árboles o edificaciones, **estaremos atentos en nuestros canales de atención** a recibir información sobre las anomalías en las redes que puedas compartirnos.



# Formas de pagar tu factura

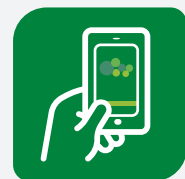
**Tienes habilitados diferentes puntos de recaudo** donde puedes pagar:

- Factura de energía
- Conexiones
- Otros servicios



También puedes hacerlo en [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co), donde al inscribirte en **Factura Web** recibirás tu factura por correo electrónico.

Asimismo, dispones de la **APP que te permite pagar la factura de forma ágil y sencilla**, reportar fraudes y daños de energía, gas y aguas en espacio público; y consultar información de tu interés.



**No debes pagar nada en efectivo directamente a contratistas o empleados de EPM** ya que todos los cobros te serán facturados donde vives o laboras.

# Peticiones, quejas, recursos y reclamos

## ¿Qué son?



### Petición:

Es una solicitud relacionada con tus servicios públicos.



### Queja:

Es una inconformidad con la forma como te han prestado el servicio o con el comportamiento de un funcionario o contratista de EPM.



### Recurso:

Es una solicitud de revisión a la respuesta recibida por un reclamo



### Reclamo:

Es una inconformidad en los valores de la factura.

En cumplimiento a lo estipulado en la **Ley 142 de 1994** – Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, **EPM cuenta con personal calificado para dar respuesta a tus peticiones, quejas, reclamos y recursos** que presentes para el servicio de energía eléctrica.

Podrás encontrar la información relacionada con los trámites y requisitos en:

nuestro sitio web

[www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)




Si deseas conocer los trámites de energía, puedes consultarlos en la Guía de Trámites y Requisitos ingresando a la página [www.epm.com.co/tramitesenergia](http://www.epm.com.co/tramitesenergia)

o a través de la línea de atención al cliente

**604 44 44 115** o **018000 415 115**





Nos alegra saber que estás generando  
energía eléctrica para tu consumo  
con fuentes no convencionales.



epm<sup>®</sup>



Más información llamando al  
**604 44 44 115** o al **01 8000 415 115**