

Manual

De Deberes y Derecho del usuario y Operador

SOLARES ENERGY GROUP S.A.S. E.S.P.

Serán usuarios de la empresa de servicio público de energía los beneficiarios del proyecto de energía solar en el municipio que tuvieron la voluntad de realizar un aporte económico para el sostenimiento del proyecto.

Derecho de los Usuarios:

- Recibir la capacitación sobre la forma de uso adecuado del sistema, los componentes que lo conforman, sus alcances, limitaciones, prohibiciones, equipos permitidos para usar, maniobras de puesta en operación, reinicio y desconexión del sistema, los riesgos de origen eléctrico asociados, etc.
- Recibir dos veces al año la revisión técnica del sistema que garantice el servicio de energía de calidad (eficiente y continuo).
- Solicitar directamente con la empresa la identificación del personal que efectúa cualquier tipo de obra, maniobra, inspecciones y todos los demás trabajos en su vivienda.

Deberes de los usuarios:

- Pagar oportunamente dentro de las fechas pactadas con la empresa.
- Permitir las visitas de revisiones e inspecciones que la empresa considere necesarios para el mantenimiento del sistema.
- Usar la energía en forma eficiente evitando desperdicios o uso desmedido de la energía solar.
- Respetar y acatar todas las normas establecidas para el uso de la energía solar.
- Mantener la acometida, las instalaciones internas y conexiones eléctricas en perfecto estado, manteniendo la estructura sin modificar y/o hacerle un uso distinto a lo pactado por la empresa.
- Informar a la empresa mediante los diferentes canales de atención al cliente sobre posibles anomalías, fallas y daños del sistema fotovoltaico.
- Cuidar y velar por el buen funcionamiento del sistema fotovoltaico.
- Brindar información personal y/o actualizar datos personales de acuerdo a lo requerido por parte de la empresa de servicios públicos cada vez que se requiera o solicite.

- Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos de reposición y apelación. Efectuar su reclamo en los canales de servicio al cliente de la empresa.
- Recibir información detallada de los trabajos que la empresa realice en su hogar como parte del mantenimiento del sistema.
- Recibir información del estado de los diferentes procesos que adelanta para el mantenimiento del sistema, según los diferentes canales que ofrece la empresa
- Adquirir el contrato en condiciones uniformes.
- Recibir la respectiva factura mensual según lo reglamentado que otorgue la ley.



Deberes de la empresa operadora

SOLARES ENERGY GROUP S.A.S. E.S.P

- Establecer mecanismos para la recepción de recursos económicos por parte de los usuarios y del estado para la reposición y mantenimiento de los sistemas.
- Realizar la inscripción de usuarios beneficiados y realizar el reporte mensual oportuno al Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios (SUI) para la asignación de subsidios por parte del Ministerio de Minas y Energía. Así mismo, realizar los reportes de información financiera en los periodos que la plataforma SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos lo requiera.
- Garantizar el recaudo efectivo y/o proponer alternativas de subsidio estatal por medio de alcaldías u otros entes gubernamentales para aquellas comunidades que presenten negación al pago, o cuenten con un porcentaje de la cantidad total del pago mensual.
- Garantizar la continuidad y calidad del servicio de energía que en este caso estará supeditado a la cantidad de recurso solar disponible y al adecuado uso de la energía almacenada en las baterías, teniendo en cuenta las limitaciones del sistema; que son expuestas durante las jornadas de capacitación del sistema.
- Garantizar la disposición final de equipos en mal estado o que hayan cumplido su ciclo de vida en concordancia con directrices por parte del Ministerio de Minas y Energía de manera que se puedan evitar problemas de contaminación.

