

GUIA DE TRÁMITES!

Soluciones a tu alcance



VatiA

Tabla de contenido

1	GENERALIDADES A TUS TRÁMITES	3
2	CANALES DE COMUNICACIÓN	3
2.1	PUEDES CONTACTARTE CON VATIA A TRAVÉS DE LOS SIGUIENTES MEDIOS	3
2.2	CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE:	3
3	CANAL DE INFORMACIÓN	3
3.1	PÁGINA WEB www.vatia.com.co	3
4	DE INTERRUPCIONES DE ENERGÍA	3
4.1	ESTOY SIN SERVICIO DE ENERGÍA EN MI PREDIO	3
4.2	NO ESTOY DE ACUERDO CON TANTAS INTERRUPCIONES DEL SERVICIO	3
4.3	INCONFORMIDAD CON LAS FLUCTUACIONES DEL SERVICIO	3
5	DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LA FACTURA	4
5.1	DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN	4
5.1.1	CAMBIO DE NOMENCLATURA	4
5.1.2	NO COINCIDE LA INFORMACIÓN DE FACTURA CON LA DIRECCIÓN REAL DEL PREDIO	4
5.1.3	DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA	4
5.1.4	CAMBIO DE NOMBRE DE FACTURACIÓN	5
5.1.5	CAMBIO DE ESTRATO	5
5.1.6	CAMBIO EN LA CLASE DE SERVICIO	5
6	DE LA EXENCIÓN A LA CONTRIBUCIÓN	6
6.1.1	USUARIOS DE DISTRITOS ADMINISTRADOS POR EL INCODER	6
6.1.2	USUARIOS DE DISTRITOS ADMINISTRADOS POR COORPORACIONES AUTÓNOMAS REGIONALES.	6
7	DE PAGO	8
7.1	PAGO DESPUÉS DE LA FECHA LÍMITE	8
7.2	ACUERDO DE PAGO	8
8	DEL CONSUMO DE ENERGÍA	8
8.1.1	FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA DEL ANTERIOR COMERCIALIZADOR	8
8.1.2	PREDIO DESOCUPADO QUE RECIBE FACTURA DE ENERGÍA	9
8.1.3	AUMENTO O DISMINUCIÓN DEL CONSUMO DEL SERVICIO DE ENERGÍA	9
8.1.4	CONSUMOS:	9
8.1.5	TARIFA:	10
9	DE LOS CAMBIOS EN LAS INSTALACIONES DE TU PREDIO	10
9.1.1	UNIFICACIÓN DE DOS O MÁS CUENTAS DE ENERGÍA	10
9.1.2	INDEPENDIZACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA	10
10	DEL CONTRATO	11
10.1.1	COPIA DE LOS DOCUMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN ENTRE TÚ Y VATIA.	11
10.1.2	CAMBIO DE DATOS COMERCIALES	11
10.1.3	ACTUALIZACIÓN	11
10.1.4	CESIÓN SOLICITADA POR EL CLIENTE	11
10.1.5	ENAJENACIÓN DEL INMUEBLE URBANO	12
11	DE TERMINACIÓN DE CONTRATO	12
11.1.1	CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	12
12	DE OTROS SERVICIOS QUE PUEDES CONTRATAR CON VATIA	13

1 GENERALIDADES A TUS TRÁMITES

Mediante los canales de comunicación que encontrarás en esta guía, puedes presentar peticiones, quejas y recursos, procedimiento descrito en el numeral 11 de nuestro Contrato Condiciones Uniformes -CCU-

Como respuesta a cualquier solicitud que hagas, VATIA te dará contestación por el medio que hallas manifestado que se te envié.

2 CANALES DE COMUNICACIÓN

2.1 PUEDES CONTACTARTE CON VATIA A TRAVÉS DE LOS SIGUIENTES MEDIOS

Para la ciudad de Cali la línea de atención (2) 650 78 15.

Resto del país la Línea gratuita: 01 8000 12 24 00.

Medellín: (04) 6041316

Barranquilla: (5) 385 02 02

Bucaramanga: (7) 697 05 55

Cúcuta: (7) 594 30 28

Correo electrónico linsac@vatia.com.co.

2.2 CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

Dirección Principal: Avenida 6N # 47N-32 Barranquilla: Centro Comercial Boulevard

Locales 16 y 17, Calle 106 entre carreras 50 y 51 B

Bucaramanga: Avenida la Rosita 27 #65, Local 4 en la Etapa 1, Conjunto Residencial Green Gold.

3 CANAL DE INFORMACIÓN

3.1 PÁGINA WEB www.vatia.com.co

En nuestra página web puedes encontrar:

- Información detallada de tu cuenta como: Consumos, históricos de factura.
- Posibilidad de pagar tu factura electrónica a través de nuestro portal.
- Tarifas de energía del mercado regulado.
- Conocer el portafolio de servicios de ingeniería que hemos creado pensando en ti.
- Notificación por aviso

4 DE INTERRUPCIONES DE ENERGIA

4.1 ESTOY SIN SERVICIO DE ENERGÍA EN MI PREDIO

- Contáctanos de forma inmediata a nuestros números telefónicos.
- VATIA, realizará algunas preguntas para ayudar a identificar las posibles causas por las cuales no tienes el servicio.
- VATIA te estará informando continuamente el avance hasta restablecer el servicio.

4.2 NO ESTOY DE ACUERDO CON TANTAS INTERRUPCIONES DEL SERVICIO

- Infórmanos a través de los canales de comunicación
- VATIA, revisará y confrontará el nivel de interrupciones que has presentado durante un periodo, con la información que reporta el Operado Red, para determinar si hay lugar o no a las compensaciones.

4.3 INCONFORMIDAD CON LAS FLUCTUACIONES DEL SERVICIO

- Infórmanos a través de los canales de comunicación
- VATIA, realizará una visita técnica con el fin de revisar el equipo de medida.
- Si el resultado de la visita es que todo está en correctas condiciones, por lo que no es identificable la causa de las fluctuaciones que se están presentando en tus instalaciones, te emitimos una cotización con la actividad que VATIA

puede realizar para identificarlas y así emitir un diagnóstico.

- Si el resultado de la visita es que algo está mal, te indicaremos el proceso a seguir.

5 DE ACTUALIZACION DATOS DE LA FACTURA

5.1 DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN

En caso que identifiques que la dirección donde se presta el servicio de energía es la misma que se relaciona en la factura en el campo de dirección de Instalación, debes tener en cuenta que pueden ser diferentes por las siguientes causas:

5.1.1 CAMBIO DE NOMENCLATURA

Requisitos:

Documentos	Residencial	Comercial, Industrial yOtros
Solicitud por escrito por parte del usuario		
Certificado de nomenclatura, expedido por el municipio o ente competente.		

5.1.2 NO COINCIDE LA INFORMACION DE FACTURA CON LA DIRECCION REAL DEL PREDIO

Requisitos:

Documentos	Residencial	Comercial, Industrial yOtros
Solicitud por escrito por parte del usuario		
Certificado de libertad y tradición no mayor a 30 días		
<ul style="list-style-type: none"> • Certificado de cámara de comercio. • RUT- completo en donde aparezca en la Hoja No.6 la dirección de la sede en donde suministramos el servicio de energía 		

5.1.3 DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA

Puedes solicitar que la factura llegue a una dirección diferente a la de suministro del servicio, para ellos debes enviar una comunicación escrita que contenga la siguiente información:

Información	Residencial	Comercial, Industrial yOtros
Indicar el ID INTERNO de facturación.		
Nueva dirección de correspondencia		
Departamento y Municipio		
Teléfono de contacto		
Nombre claro de la persona		

- Hacer su solicitud en cualquiera de nuestros canales de comunicación.
- Radicada tu solicitud, VATIA realizará el cambio solicitado el cual se verá reflejado en la siguiente facturación.

5.1.4 CAMBIO DE NOMBRE DE FACTURACIÓN

Requisitos:

Documentos	Residencial	Comercial, Industrial y Otros
Solicitud escrita del dueño del predio (apartamento, local, kiosko. etc), donde nos solicite el cambio ó la persona que firmo el contrato con VATIA, haciendo la respectiva solicitud de cambio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Certificado de libertad y tradición no mayor a 30 días.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Fotocopia de la Cédula de ciudadanía	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Certificado de cámara de comercio. RUT- completo en donde aparezca en la Hoja No.6a la dirección de la sede en donde suministramos el servicio de energía		<input checked="" type="checkbox"/>

- Hacer su solicitud en cualquiera de nuestros canales de comunicación.
- Radicada tu solicitud, VATIA realizará el cambio solicitado el cual se verá reflejado en la siguiente facturación.

5.1.5 CAMBIO DE ESTRATO

Requisitos:

Documentos	Residencial	Comercial, Industrial y Otros
Solicitud por escrito.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Copia del documento expedida por la entidad competente de estratificación de tu Municipio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

1. Radica solicitud en cualquiera de nuestros canales de comunicación.
2. VATIA, radicará tu comunicado y en el siguiente ciclo de facturación se reflejará en la factura el cambio solicitado.

5.1.6 CAMBIO EN LA CLASE DE SERVICIO

Puedes solicitar que se actualice la clase de servicio (Residencia o No residencia).

Radica solicitud en cualquiera de nuestros canales de comunicación.

VATIA, realizará visita en tus instalaciones para levantar acta donde conste en que actividad es utilizado el servicio de energía.

Con la anterior información se ratificará o se realizará el cambio de la clase de servicio en nuestra base de datos, cambio que se verá en la siguiente factura de energía.

6 DE LA EXENCIÓN A LA CONTRIBUCIÓN

A continuación relacionamos los casos que a la fecha la ley ha determinado para ser exentos de contribución y debes presentar los siguientes documentos paracada uno de los siguientes casos:

CASO	REQUISITOS
ESTRATO 4	Certificado de estratificación
(*) EXENCION INDUSTRIALES	El código de su actividad económica se encuentre en el rango que estipulan los Decretos Reglamentarios 2915 y 4955, así: 011 a 454 <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud escrita • Rut completo (incluida hoja No. 6) • Certificado de existencia y representación Legal (cámara de comercio)
EXENCION ZONA COMÚN – UNIDAD INTERNA CERRADA	Puedes aplicar si haces parte de las áreas comunes como propiedad horizontal de naturaleza civil sin ánimo de lucro, cuando cumplas con los siguientes requisitos: <ol style="list-style-type: none"> Solicitud escrita de aplicación de la mencionada exención. Certificación que acredite como la propiedad horizontal es de naturaleza civil sin ánimo de lucro, de acuerdo con lo estipulado en la Ley 675 de 2001 y/o Personería jurídica de propiedad horizontal del administrador. VATIA S.A. E.S.P realizará inspección dentro de las áreas comunes para verificar que no se desarrolla ningún tipo de actividades industrial y/o comercial.
EXECION ESPECIAL CENTRO EDUCATIVOS YASISTENCIALES	Los hospitales, clínicas, puestos y centros de salud, y los centros educativos y asistencialessin ánimo de lucro. Documento necesarios para su obtención: <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de existencia y representación legal • Personería jurídica Lo anterior se aplicará por solicitud expresade los interesados ante la respectiva empresaprestadora del servicio.
DISTRITO DE RIEGOS.	USUARIOS DE DISTRITOS ADMINITRADO- RES POR EL INCODER <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento por parte del administrador como usuario del distrito de riego <ul style="list-style-type: none"> • Constancia del administrador de que dichousuario posee menos de cincuenta (50) hectáreas. • Poseer facturación individualdel servicio de energía eléctrica. USUARIOS DISTRITOS ADMINISTRADOS POR COOPERACIONES AUTONOMASREGIONALES. <ul style="list-style-type: none"> • Autorización por parte del ministerio de agricultura y desarrollo rural a la corporación autónoma regional como organismo ejecutor de los distritos de riego a su cargo (anexandoel acto administrativo al respeto) • Reconocimiento de dicho usuario por partedel administrador como usuario del distrito de riego en cuestión
DISTRITO DE RIEGOS	<ul style="list-style-type: none"> • Constancia por parte del administrador de que dicho usuario posee menos de cincuenta (50) hectáreas • Poseer facturación individualdel servicio de energía eléctrica USUARIOS DE LOS DISTRITOS ADMINISTRADORES POR ACCIONES <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento por parte del ministerio de agricultura y desarrollo rural de la personería jurídica del distrito de riego o de la asociaciónde usuarios a la que hace parte (

	<p>anexando el acto administrativo por dicho ministerio)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constancia de la Representación legal del distrito de riego o de la asociación de usuarios a la que hace parte • Certificación del representante legal del distrito de riego o de la asociación de nuestro cliente de que dicho usuario hace parte de la misma, indicando que dicho usuario no posee más de cincuenta (50) hectáreas. • Poseer facturación individual del servicio de energía eléctrica. 														
PRESTADORES DESALUD - I.P.S.	<p>La IPS donde funcione un hospital, clínica o puesto y centro de salud, de conformidad con lo establecido en la Ley 100 de 1993 y Ley 142 de 1994, Documentos para acreditar la condición de beneficiario, son: Certificado de Existencia y Representación legal. Certificado del Establecimiento de Comercio (Se expide para el lugar donde funciona la IPS) Constancia de habilitación en el Registro Especial de Prestadores de Servicio de Salud en la cual obre constancia que su clase prestador es "Instituciones IPS"</p>														
EXENCION HOGARES SUSTITUTOS	<p>Decreto 1766 de 23 agosto de 2012. Los inmuebles de uso residencial donde funcionan los hogares comunitarios de bienestar y sustitutos serán considerados de estrato uno (1) para efectos del cálculo de las tarifas de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas domiciliario.</p> <p>Los hogares comunitarios de bienestar y los hogares sustitutos hacen parte de los programas institucionales para el apoyo a la primera infancia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF.</p> <p>Debes tener en cuenta que VATIA S.A. E.S.P realizará revisión en sitio, con el fin de verificar la actividad que ejerce, con el soporte de los siguientes documentos: Certificado de existencia y representación legal Personería jurídica</p>														
SECTOR TURISMO	<p>Algunos establecimientos de turismo estarán exentos del pago de contribución de solidaridad durante el año 2022 (Ley 2068 del 31 de diciembre de 2020 o aquella que la modifique).</p> <p>Este beneficio es para los usuarios de energía eléctrica, del sector turismo cuya actividad económica principal se encuentre registrada en el Registro Único Tributario (RUT), bajo los siguientes Códigos, según la UAE - Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN):</p> <table border="1"> <tr> <td>5511</td> <td>Alojamiento en hoteles</td> </tr> <tr> <td>5512</td> <td>Alojamiento en apartahoteles</td> </tr> <tr> <td>5513</td> <td>Alojamiento en centros vacacionales</td> </tr> <tr> <td>5514</td> <td>Alojamiento rural</td> </tr> <tr> <td>5519</td> <td>Otros tipos de alojamiento para visitantes</td> </tr> <tr> <td>8230</td> <td>La organización, promoción y/o gestión de acontecimientos tales como exposiciones empresariales o comerciales, convenciones, conferencias y reuniones, estén incluidas o no la gestión de esas instalaciones y la dotación de personal necesario para su funcionamiento.</td> </tr> <tr> <td>9321</td> <td>Actividades de parques de atracciones y parques temáticos</td> </tr> </table> <p>A los clientes que apliquen para este beneficio y cumplan con los requisitos de VATIA, adicional el cliente debe presentar el Registro Nacional de Turismo (RNT) vigente.</p> <p>De acuerdo con la Ley 2068 del 31 de diciembre 2020 y la Ley 2115 de 2021, el beneficio tributario transitorio aplicará a consumos realizados hasta el 31 de diciembre del 2022, salvo modificación normativa que extienda o prorrogue dicho régimen.</p>	5511	Alojamiento en hoteles	5512	Alojamiento en apartahoteles	5513	Alojamiento en centros vacacionales	5514	Alojamiento rural	5519	Otros tipos de alojamiento para visitantes	8230	La organización, promoción y/o gestión de acontecimientos tales como exposiciones empresariales o comerciales, convenciones, conferencias y reuniones, estén incluidas o no la gestión de esas instalaciones y la dotación de personal necesario para su funcionamiento.	9321	Actividades de parques de atracciones y parques temáticos
5511	Alojamiento en hoteles														
5512	Alojamiento en apartahoteles														
5513	Alojamiento en centros vacacionales														
5514	Alojamiento rural														
5519	Otros tipos de alojamiento para visitantes														
8230	La organización, promoción y/o gestión de acontecimientos tales como exposiciones empresariales o comerciales, convenciones, conferencias y reuniones, estén incluidas o no la gestión de esas instalaciones y la dotación de personal necesario para su funcionamiento.														
9321	Actividades de parques de atracciones y parques temáticos														

(*) Todos los usuarios que gocen de dicha excepción y que con posterioridad modifiquen la clasificación de la actividad económica desarrollada y que en consecuencia pierdan su calidad de beneficiarios de la exención tributaria, deberán informar de inmediato de su nueva condición a su actual comercializador de energía; igualmente debe hacer llegar cada seis (6) meses el RUT actualizado dando cumplimiento al Decreto 4955 de 2011 Parágrafo 2. "Con el fin de

determinar la continuidad en la aplicación de la exención los usuarios deberán presentar cada seis meses ante la empresa prestadora del servicio el RUT actualizado. (...)”

La información y los requisitos para cada sector económico referente a la exención de contribución de manera mas amplia y detallada se encuentra relacionada en el documento: Anexo 1. Requisitos para la exención.

7 DE PAGO

7.1 PAGO DESPUÉS DE LA FECHA LÍMITE

Si vas a cancelar tu factura después de la primera fecha de vencimiento, puedes realizar el pago en cualquiera de las entidades con las cuales tenemos convenios sin la necesidad de tener que solicitar un duplicado para poder realizar el pago.

Pero si vas a cancelar tu factura después de la segunda fecha de vencimiento con recargo debes comunicarte a nuestra línea de atención.

- El día en que realices el pago de la factura, contáctanos por cualquier canal de comunicación y suministra una cuenta de correo electrónico o puedes visitar nuestros puntos de atención.
- VATIA emitirá un comprobante de pago, el cual será enviado vía email con fecha de pago para el mismo día antes de las 4:00 pm, el cual debes cancelar en cualquiera de los puntos de pago que ya conoces.

7.2 ACUERDO DE PAGO

En caso de encontrarte en mora, VATIA te brinda la posibilidad de suscribir acuerdo de pago con la finalidad de facilitar la normalización de la deuda que tengas vencida, los requisitos son los siguientes:

Requisitos	Clientes residenciales, locales u oficinas	Empresarialo Corporativo
Tener saldo en cartera		
Presentar fotocopia y original de documento de identidad		
Suministrar copia de certificado de existencia y representación legal		
Firmar y entregar solicitud de acuerdo de pago		
Firmar y entregar acuerdo de pago		
Firmar y entregar pagaré en blanco		
Firmar y entregar autorización para consultas y reportes a centrales de riesgo		
Cancelar cuota inicial		

Adicional a lo anterior debe tener en cuenta:

- Para refinanciar el acuerdo de pago suscrito, debes firmar un nuevo convenio cancelando las cuotas atrasadas del primer acuerdo firmado y entregar la cuota inicial del nuevo convenio a suscribir.
- En el año calendario sólo puedes suscribir dos acuerdos de pago

8 DEL CONSUMO DE ENERGIA

8.1.1 FACTURACION DEL SERVICIO DE ENERGIA DEL ANTERIOR COMERCIALIZADOR

- Si la factura que emite tu anterior comercializador tiene un periodo de facturación donde incluya la fecha cuando ya ingresaste a ser cliente de VATIA, deberás enviarnos por correo electrónico copia de esta

factura, en caso contrario deberás cancelar la factura teniendo en cuenta las garantías que firmaste al momento del cambio de comercializador.







- VATIA, revisará la factura que nos envíes y proyectará un documento formal con los soportes respectivos para que presentes directamente el reclamo ante tu anterior comercializador.
- Tu anterior comercializador contará con un plazo de 15 días hábiles para darte una respuesta a la reclamación.

8.1.2 PREDIO DESOCUPADO QUE RECIBE FACTURA DE ENERGIA

Si tu predio va a estar desocupado puede recibir facturas por:

- Impuestos Nacionales
- Otros cobros (Servicios técnicos, Reconexión, Acuerdos de pago, etc)
- Energía (toma corrientes, alarmas conectadas, bombillos que prendan, etc)

Para evitar el cobro que se pueda generar por los consumos de energía, puedes solicitar de forma escrita la suspensión del servicio por mutuo acuerdo: Requisitos:

Documentos	Residencial	Comercial, Industrial y Otros
Presentar la solicitud con una antelación de 48 horas a la fecha de la suspensión del servicio		
Fotocopia de la Cédula de ciudadanía del solicitante		
Autorización expresa de terceros que se puedan ver afectados, si los hubiere		

- Radica la solicitud en cualquiera de nuestros canales de comunicación 2 VATIA, retirará temporalmente el servicio en tus instalaciones, dejando constancia de la actividad en un acta.
- VATIA continuará emitiendo factura por los impuestos y otros cobros.
- Al momento que se requiera el servicio, la reconexión tendrá un cobro que se incluirá en la factura de energía y debes encontrarte a paz y salvo.

Tener en cuenta que, los casos donde los predios no se encuentran habitados mas no desocupados, se pueden generar consumos por los electrodomésticos que tengas en él si no deseas realizar suspensión de mutuo acuerdo.

8.1.3 AUMENTO O DISMINUCION DEL CONSUMO DEL SERVICIO DE ENERGIA

Ten en cuenta que la facturación de los consumos de energía, puede presentar variaciones por lo siguientes eventos:

8.1.4 CONSUMOS:

- Por periodo de vacaciones.
- Temporada decembrina.
- Cantidad de días facturados en un periodo de consumo de energía.
- Errores de lectura.
- Mayor o menor cantidad de usuarios del servicio dentro del inmueble.
- Falta de mantenimientos en los equipos de medida.
- Cambio de equipo de medida.
- Daños en los equipos de medida o electrodomésticos instalados en tu predio.
- Instalaciones de electrodomésticos nuevos.
- Instalaciones no adecuadas.
- Utilización de bombillos ahorradores y cambios por bombillo normales.

- Mayor tiempo u horas de producción (Empresas).
- El tiempo de uso de los electrodomésticos.
- Otros no contemplados en esta lista.

8.1.5 TARIFA:

Las variaciones mensuales que presenta tu tarifa

Teniendo en cuenta lo antes mencionado y en caso de presentar alguna inconformidad con el consumo facturado podrás:








Infórmanos a través de los canales de comunicación.

- VATIA, analizará el caso y de acuerdo con el resultado determinará si es necesario realizar revisión en sitio y así emitir un diagnóstico.
- Si el resultado del diagnóstico determina que todo está en correctas condiciones y tú solicitas que se realice nueva visita, en caso de encontrar que todo el sistema de medida se encuentra en perfectas condiciones ésta tendrá un costo, de lo contrario VATIA asumirá el costo de la misma. El cual será notificado oportunamente.

9 DE LOS CAMBIOS EN LAS INSTALACIONES DE TU PREDIO

9.1.1 UNIFICACIÓN DE DOS O MÁS CUENTAS DE ENERGÍA

Antes de iniciar cualquier unificación en el predio, te invitamos para que nos contactes y te daremos la asesoría respectiva, toda vez que si nos comunicas posterior a la maniobra técnica, no podrás elegir entre las opciones la mejor decisión por desconocimiento de las implicaciones que conlleva esta unificación. A continuación te damos a conocer los requisitos que debes tener en cuenta para radicar tu solicitud de unificación ante VATIA.

Documentos	Residencial	Comercial, Industrial y Otros
Solicitud escrita del dueño del predio (apartamento, local, kiosko.etc), ó la persona que firmo el contrato con VATIA, donde nos informará la decisión que has tomado de unificar las cuentas.		
Certificado de libertad y tradición no mayor a 30 días.		
Fotocopia de la Cédula de ciudadanía		
Certificado de cámara de comercio. RUT- completo en donde aparezca en la Hoja No.6a la dirección de la sede en donde suministramos el servicio de energía		

- Radica solicitud en cualquiera de nuestros canales de comunicación.
- VATIA, independientemente de quien realice la obra de unificación, debe estar presente para proceder con el levantamiento de sellos y garantizar que el servicio ha quedado en correctas condiciones.
- Con la anterior información se realizará el cambio de la clase de servicio en nuestra base de datos, cambio que se verá en la siguiente factura de energía.

Para la actividad de unificación cuentas con el personal capacitado de VATIA y para tal fin emitiremos una cotización. Si aceptas que la unificación sea realizada por VATIA, el valor podrá ser cancelado de contado y para ello se generará una factura adicional, o financiado cuyo cobro se realizará a través de cuotas dentro del servicio de energía, todo dependiendo de tu decisión.

9.1.2 INDEPENDIZACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA

Antes de iniciar cualquier remodelación en el predio, te invitamos para que nos contactes y de esta forma nuestro

ejecutivo de ventas te brindará la asesoría de la documentación y requisitos que debes cumplir, ya que para el nuevo o nuevos servicios deberás constituir una nueva frontera por cada uno.

10 DEL CONTRATO

10.1.1 COPIA DE LOS DOCUMENTOS DE LA NEGOCIACION ENTRE TU Y VATIA.

En general los contratos cuentan con una cláusula de confidencialidad, razón por la cual, es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

Documentos	Residencial	Comercial, Industrial y Otros
Solicitud escrita de la persona que firmo el contrato con VATIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Fotocopia de la Cédula de ciudadanía	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Certificado de cámara de comercio. RUT- completo en donde aparezca en la Hoja No.6a la dirección de la sede en donde suministramos el servicio de energía		<input checked="" type="checkbox"/>

10.1.2 CAMBIO DE DATOS COMERCIALES

Se puede presentar cambio del nombre con quien VATIA celebró el contrato en dos casos, Actualización o por cesión del contrato:

10.1.3 ACTUALIZACIÓN

Si la persona o la empresa que inicialmente firmo el contrato con VATIA tienen variación o modificación en su razón social o NIT deberá:

Documentos	Residencial	Comercial, Industrial y Otros
Solicitud escrita de la persona que firmo el contrato con VATIA.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Fotocopia de la Cédula de ciudadanía	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Certificado de cámara de comercio. RUT- completo en donde aparezca en la Hoja No.6a la dirección de la sede en donde suministramos el servicio de energía		<input checked="" type="checkbox"/>

10.1.4 CESIÓN SOLICITADA POR EL CLIENTE

Cliente actual cede contrato a un posible cliente

Documentos	Residencial	Comercial, Industrial y Otros
Informar a VATIA por escrito de la decisión que han tomado ambas partes, tanto el que entrega (quien firmó el contrato con VATIA) como el que recibe el contrato, solicitando nuestro consentimiento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Fotocopia de la Cédula de ciudadanía	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Certificado de cámara de comercio de ambas partes		<input checked="" type="checkbox"/>

10.1.5 ENAJENACIÓN DEL INMUEBLE URBANO

Documentos	Residencial	Comercial, Industrial yOtros
Presentar la solicitud para el cambio		
Certificado de libertad y tradición no mayor a 30días.		
Fotocopia de la Cédula de ciudadanía		
Certificado de cámara de comercio. RUT- completo en donde aparezca en la HojaNo.6a la dirección de la sede en donde suministramos el servicio de energía		

- Radica solicitud en cualquiera de nuestros canales de comunicación.
- VATIA, procederá a revisar la documentación presentada e informaremos la decisión tomada.

11 DE TERMINACIÓN DE CONTRATO

11.1.1 CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

Debes notificar a VATIA tu decisión de terminación unilateral del contrato, teniendo en cuenta las condiciones que tengas en el mismo, a continuación te presentamos los requisitos que debes tener en cuenta:

- En caso de haber suscrito un contrato a término fijo, debes tener en cuenta las fechas de vencimiento y la de las prorrogas, para que emitas con la debida antelación la notificación de terminación de contrato.
- Si no tienes un contrato a fijo, deberás permanecer como cliente de VATIA mínimo 12 meses.
- Debes encontrarte a paz y salvo con tus obligaciones, y al momento de hacer la solicitud debes pedir la constancia de este estado.
- Haber constituido a favor de VATIA los mecanismos de cobertura para asegurar el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados, durante el periodo transcurrido entre la expedición del paz y salvo y el cambio efectivo de proveedor de energía.

En caso de haber un saldo a tu favor, debes autorizar al nuevo comercializador para que reclame ante VATIA el monto adeudado, sólo en caso que hubieras escogido la modalidad de prepago como garantía.

Requisitos:

Documentos	Residencial	Comercial, Industrial yOtros
Solicitud escrita de la persona que firmó el contrato con VATIA.		
Certificado de libertad y tradición no mayor a 30días.		
Fotocopia de la Cédula de ciudadanía		
Certificado de cámara de comercio.		

Antes de realizar cualquier desmonte de los equipos, te invitamos para que nos contactes y de esta forma nuestro ejecutivo de ventas te brindara la asesoría de la documentación y requisitos que debes cumplir, ya que se constituirá una nueva frontera.







12 DE OTROS SERVICIOS QUE PUEDES CONTRATAR CON VATIA

VATIA te ofrece todo un portafolio de soluciones energéticas como servicios técnicos, proyectos eléctricos y estudios energéticos. El costo de los mismos puedes cancelarlo de contado o financiarlos parcial o totalmente.

Servicios Técnicos	Unidades Comerciales, Residenciales, y Recreativas	Empresarial
Atención de Emergencias		
Mantenimiento de seguridad en piscinas		
Mantenimiento preventivo y correctivo a subestaciones eléctricas		
Mantenimiento de ascensores		
Mantenimiento y Retrofit (actualización) desistema de aires acondicionado		

Servicios Técnicos	Unidades Comerciales, Residenciales, y Recreativas	Empresarial
Mantenimiento de sistemas hidroneumáticos		
Mantenimiento, Retrofit y alquiler de plantas eléctricas		
Mantenimiento preventivo y correctivo a instalaciones internas		
Mantenimiento y alquiler de transformadores		
Diseño e instalación de sistema de seguridad y alarma		
Suministro e instalación de equipos de medida		
Venta de aires mini Split		
Asesoría y diseño para cambio de servicio, monofásico, bifásico, trifásico		
Corrección de factor potencia		
Otros		

Estudios Energéticos	Unidades Comerciales, Residenciales, y Recreativas	Empresarial
Uso Racional y Eficiente de Energía (URE)		

Estudio de mitigación de riesgos eléctricos		
Gestión de eficiencia energética y estudio de calidad de potencia		
Auditoría energética		

Recuerda que cualquier solicitud adicional que no estén en esta guía, podrás comunicarte por nuestros canales de comunicación y te daremos la orientación.

Para nuestro equipo de trabajo la prioridad es darte solución a todas las necesidades que presentes, pensando siempre en tu tranquilidad y bienestar, por esto
VATIA, Primero después de Ti

Nota: Los requisitos contenidos en esta guía, podrán ser modificados de acuerdo a la Ley o regulación vigente para cada caso.

