

# GUÍA DE TRÁMITE!

*Soluciones  
a tu alcance*



## TABLA DE CONTENIDO

### GENERALIDADES A TUS TRÁMITES

#### CANALES DE COMUNICACIÓN

CANAL DE INFORMACIÓN

#### DE INTERRUPCIONES DE ENERGÍA

ESTOY SIN SERVICIO DE ENERGÍA EN MI PREDIO

NO ESTOY DE ACUERDO CON TANTAS INTERRUPCIONES DEL SERVICIO

INCONFORMIDAD CON LAS FLUCTUACIONES DEL SERVICIO

#### DE ACTUALIZACIÓN DATOS DE LA FACTURA

DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN

- CAMBIO DE NOMENCLATURA
- NO COINCIDE LA INFORMACION DE FACTURA CON LA DIRECCION REAL DEL PREDIO

DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA

NOMBRE DE FACTURACIÓN QUE LLEGA A MI PREDIO

CAMBIO DE ESTRATO

CLASE DE SERVICIO

#### DE CONTRIBUCION

#### DE PAGO

PAGO DESPUES DE LA FECHA LÍMITE

ACUERDO DE PAGO

#### DEL CONSUMO DE ENERGÍA

FACTURACION DEL SERVICIO DE ENERGIA DEL ANTERIOR  
COMERCIALIZADOR

PREDIO DESOCUPADO QUE RECIBE FACTURA DE ENERGIA

PREDIO DESHABITADO QUE RECIBE FACTURA DE ENERGIA

AUMENTO O DISMINUCION DEL CONSUMO DEL SERVICIO DE ENERGIA

#### DE CAMBIOS EN LAS INSTALACIONES DE TU PREDIO

UNIFICACIÓN DE DOS O MÁS CUENTAS DE ENERGÍA

INDEPENDIZACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA

## TABLA DE CONTENIDO

### DEL CONTRATO

COPIA DE LOS DOCUMENTOS DE LA NEGOCIACION ENTRE TU Y VATIA

CAMBIO DE DATOS COMERCIALES

ACTUALIZACION

CESION

- Cliente actual cede contrato a un posible cliente
- Enajenación del inmueble urbano

### DE TERMINACION DE CONTRATO

CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

TRASLADO DEL SERVICIO DE ENERGIA

### DE OTROS SERVICIOS QUE PUEDES CONTRATAR CON VATIA

## 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 realice, VATIA te dará contestación por el medio que hallas manifestado que se te envié.

## CANALES DE COMUNICACIÓN

**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.

Barranquilla: (5) 385 02 02

Bucaramanga: (7) 6970505

Correo electrónico [linsac@vatia.com.co](mailto:linsac@vatia.com.co).

### Centros de atención al Cliente:

Dirección Principal: Avenida 6N # 47N-32

Bogotá: Calle 95 # 15 - 33 Oficina 202 - Edificio Ingeniarco Plaza

Barranquilla: Centro Comercial Boulevard

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

Bucaramanga: Carrera 29 # 55-72 Edificio Alcalá Local 101.

### CANAL DE INFORMACIÓN

**PÁGINA WEB** [www.vatia.com.co](http://www.vatia.com.co)

**Facebook:** @VATIA.SA.ESP

**Youtube:** VATA SA - EPS

**Twitter:** VATIA\_SA\_ESP

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
- Descargar tu factura
- Realizar pagos en línea por medio de botón PSE
- Otros

## DE INTERRUPCIONES DE ENERGÍA

### ESTOY SIN SERVICIO DE ENERGÍA EN MI PREDIO

1. Contáctanos de forma inmediata a nuestros números telefónicos.

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

Para la resto del país la línea gratuita: 01 8000 12 24 00

2. VATIA, realizará algunas preguntas para ayudar a identificar las posibles causas por las cuales no tienes el servicio.

3. VATIA te estará informando continuamente el avance hasta restablecer el servicio.

### NO ESTOY DE ACUERDO CON TANTAS INTERRUPCIONES DEL SERVICIO

1. Infórmanos a través de los canales de comunicación

2. 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.

### INCONFORMIDAD CON LAS FLUCTUACIONES DEL SERVICIO

1. Infórmanos a través de los canales de comunicación
2. VATIA, realizará una visita técnica con el fin de revisar el equipo de medida.
3. 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.
4. Si el resultado de la visita es que algo está mal, te indicaremos el proceso a seguir.

## DE ACTUALIZACION DATOS DE LA FACTURA

### DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN

En caso que identifiques que la dirección donde se presta el servicio de energía no 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:

#### •CAMBIO DE NOMENCLATURA

##### Requisitos:

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

#### • NO COINCIDE LA INFORMACION DE FACTURA CON LA DIRECCION REAL DEL PREDIO

##### Requisitos:

Documentos	Residencial	Comercial, Industrial y Otros
Solicitud por escrito por parte del usuario		
Certificado de libertad y tradición no mayor a 30 días		
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		

Cumpliendo con los requisitos para cualquiera de los dos casos antes mencionados:

1. Debes radicar la solicitud por cualquier de nuestro canales de comunicación.
2. VATIA, realizará visita en sitio, para levantar acta como soporte de cambio.
3. VATIA posteriormente realizará un proceso interno que nos permitirá realizar el cambio solicitado.

## 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 y Otros
Indicar el ID INTERNO de facturación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nueva dirección de correspondencia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Departamento y Municipio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Teléfono de contacto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nombre claro de la persona	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

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

## 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"/>

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

## CAMBIO DE ESTRATO

### Requisitos:

Documentos	Residencial	Comercial, Industrial y Otros
Solicitud por escrito.		
Copia del documento expedida por la entidad competente de estratificación de tu Municipio		

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.

## CAMBIO EN LA CLASE DE SERVICIO

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

1. Radica solicitud en cualquiera de nuestros canales de comunicación.
2. VATIA, realizará visita en tus instalaciones para levantar acta donde conste en que actividad es utilizado el servicio de energía.
3. 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.

## 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 para cada uno de los siguientes casos:

CASO	REQUISITOS
ESTRATO 4	Certificado de estratificación
(*) EXENCIÓN 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"><li>• Solicitud escrita</li><li>• Rut completo</li><li>• Certificado de existencia y representación Legal (cámara de comercio)</li></ul>

CASO	REQUISITOS
<p>EXENCION ZONA COMÚN – UNIDAD INTERNA CERRADA</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Solicitud escrita de aplicación de la mencionada exención.</li> <li>b) 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.</li> <li>c) 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.</li> </ul>
<p>EXECION ESPECIAL CENTRO EDUCATIVOS Y ASISTENCIALES</p>	<p>Los hospitales, clínicas, puestos y centros de salud, y los centros educativos y asistenciales sin ánimo de lucro.</p> <p>Documento necesarios para su obtención:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de existencia y representación legal</li> <li>• Personería jurídica</li> </ul> <p>Lo anterior se aplicará por solicitud expresa de los interesados ante la respectiva empresa prestadora del servicio.</p>
<p>DISTRITO DE RIEGOS.</p>	<p><b>USUARIOS DE DISTRITOS ADMINISTRADOS POR EL INCODER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento por parte del administrador como usuario del distrito de riego</li> <li>• Constancia del administrador de que dicho usuario posee menos de cincuenta (50) hectáreas.</li> <li>• Poseer facturación individual del servicio de energía eléctrica.</li> </ul> <p><b>USUARIOS DISTRITOS ADMINISTRADOS POR COOPERACIONES AUTONOMAS REGIONALES.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 ( anexando el acto administrativo al respeto)</li> <li>• Reconocimiento de dicho usuario por parte del administrador como usuario del distrito de riego en cuestión</li> </ul>

CASO	REQUISITOS
DISTRITO DE RIEGOS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constancia por parte del administrador de que dicho usuario posee menos de cincuenta (50) hectáreas</li> <li>• Poseer facturación individual del servicio de energía eléctrica</li> </ul> <p><b>USUARIOS DE LOS DISTRITOS ADMINISTRADORES POR ACCIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento por parte del ministerio de agricultura y desarrollo rural de la personería jurídica del distrito de riego o de la asociación de usuarios a la que hace parte ( anexando el acto administrativo por dicho ministerio)</li> <li>• Constancia de la Representación legal del distrito de riego o de la asociación de usuarios a la que hace parte</li> <li>• 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.</li> <li>• Poseer facturación individual del servicio de energía eléctrica.</li> </ul>
PRESTADORES DE SALUD - 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,</p> <p>Documentos para acreditar la condición de beneficiario, son:</p> <p>Certificado de Existencia y Representación legal.</p> <p>Certificado del Establecimiento de Comercio (Se expide para el lugar donde funciona la IPS)</p> <p>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.</p> <p>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>

CASO	REQUISITOS
EXENCION HOGARES SUSTITUTOS	<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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de existencia y representación legal</li> <li>• Personería jurídica</li> </ul>

(\*) 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. (...)”

## DE PAGO

### 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 convenio 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.

### CANALES DE RECAUDO

ENTIDADES FINANCIERAS
BANCOLOMBIA .
DAVIVIENDA .
COLPATRIA .
BOGOTA .
ITAU .
BANCO DE OCCIDENTE
BANCO BBVA .
CAJA SOCIAL

## ALMACENES DE CADENA Y CORRESPONSALES BANCARIOS

GRUPO ÉXITO CONVENIO 5020 .

OLIMPICA CONVENIO 2554 .

BALOTO CONVENIO 320 .

JUMBO - METRO CONVENIO 320.

ALMACENES LA 14 .

MOVIL RED CONVENIO 70365 .

PUNTO RED .

COPIDROGAS .

COLSUBSIDIO .

CORRESPONSALES - BANCOLOMBIA .

FULL CARGA .

## CAJEROS AUTOMATICOS

CAJEROS ATH .

BBVA

BOGOTA

## DEBITO AUTOMATICO/ VIRTUALES

BANCO DE BOGOTA

BANCO DE OCCIDENTE

BANCOLOMBIA

DAVIVIENDA

COLPATRIA

ITAU

SANTANDER

BBVA

BANCO CAJA SOCIAL

BANCO POPULAR

BANCOOMEVA

BANCO AV VILLAS

GNB SUDAMERIS

PAGINA WEB BOTON DE PAGOS PSE .

SUCURSAL VIRTUAL BANCOLOMBIA

SUCURSAL VIRTUAL BBVA

FACTURANET

## 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	Empresarial o 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 acuerdo de pago
- \* Aplican condiciones

## DEL CONSUMO DE ENERGIA

### FACTURACION DEL SERVICIO DE ENERGIA DEL ANTERIOR COMERCIALIZADOR

1. 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.
2. 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.
3. Tu anterior comercializador contará con un plazo de 15 días hábiles para darte una respuesta a la reclamación.

### 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		

1. 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.
3. VATIA continuará emitiendo factura por los impuestos y otros cobros.
4. 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.

### **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:

#### **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 cambias por bombillo normales.
- Mayor tiempo u horas de producción (Empresas).
- El tiempo de uso de los electrodomésticos.
- Otros no contemplados en esta lista.

#### **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:

1. Infórmanos a través de los canales de comunicación.
2. VATIA, analizará el caso y de acuerdo con el resultado determinará si es necesario realizar revisión en sitio y así emitir un diagnóstico.

3. Si el resultado del diagnóstico determina que todo está en correctas condiciones y tu 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.

## DE LOS CAMBIOS EN LAS INSTALACIONES DE TU PREDIO

### 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 informarás la decisión que has tomado de unificar las cuentas.	<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 <b>(Fecha de expedición menor a 30 días)</b>		<input checked="" type="checkbox"/>

1. Radica solicitud en cualquiera de nuestros canales de comunicación.
2. 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.
3. 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.

### 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.

## DEL CONTRATO

### 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.		
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 (Fecha de expedición menor a 30 días)		

### 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:

#### 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.		
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 (Fecha de expedición menor a 30 días)		

### 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.		
Fotocopia de la Cédula de ciudadanía		
Certificado de cámara de comercio de ambas partes		

## Enajenación del inmueble urbano

Documentos	Residencial	Comercial, Industrial y Otros
Presentar la solicitud para el cambio		
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 (Fecha de expedición menor a 30 días)		

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

## DE TERMINACIÓN DE CONTRATO

### 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 prórrogas, 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 y Otros
Solicitud escrita de la persona que firmó el contrato con VATIA.		
Certificado de libertad y tradición no mayor a 30 días.		
Fotocopia de la Cédula de ciudadanía		
Certificado de cámara de comercio.		

### TRASLADO DEL SERVICIO DE ENERGIA

#### Requisitos:

Documentos	Residencial	Comercial, Industrial y Otros
Solicitud escrita de la persona que firmó el contrato con VATIA.		
Certificado de libertad y tradición no mayor a 30 días.		
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.

### 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) de sistema 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		

Proyectos Eléctricos	Unidades Comerciales, Residenciales, y Recreativas	Empresarial
Subestaciones eléctricas: Diseño, suministro, montaje e interventora		
Redes: mantenimiento, reconfiguración, ampliación		
Plantas: suministro, montaje		
Iluminación: diseño montaje, Retrofit, iluminación arquitectónica y navideña		
Programa de Optimización tarifaria		
Sistema de apantallamiento y puesta a tierra		
Asesoría y diseño para cambio de nivel de tensión		
Diseño e implementación de sistemas de automatización industrial		
Automatización de sistemas eléctricos en edificios y centros comerciales		

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 esté en esta guía, podrás comunicarte por nuestros canales de comunicación y te daremos la orientación.**

**Para nuestro equipo de trabajo la prioridad es dar 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.

*Línea de atención  
Gratuita Nacional*

018000 12 2400

Celular Línea Ligeras: 314 680 27 60

Correo Ligeras: [ligera@vatia.com.co](mailto:ligera@vatia.com.co)  
[www.vatia.com.co](http://www.vatia.com.co)

**OFICINAS  
EN COLOMBIA**

*Barranquilla:*

*C.c Gran Boulevard Locales 16 y 17  
Calle 106 entre carreras 50 y 51B  
Teléfono:(5) 385 02 02*

*Bogotá:*

*Calle 95 # 15 - 33 Oficina 202  
Edificio Ingeniarco Plaza  
Teléfono:(1) 743 64 51*

*Bucaramanga:*

*Carrera 29 # 55 – 72 Local 101  
Edificio Alcalá.  
Teléfono:(7) 697 05 55*

*Cali:*

*Avenida 6ta Norte No. 47N-32.  
Teléfono:(2) 665 24 00*

**VatiA**  
*Primeros, después de ti*