

CALIDAD EXTRA EN LOS SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA DE EBSA



CALIDAD EXTRA EN LOS SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA DE EBSA

¿EN QUÉ CONSISTE?

Cuando un usuario requiera el servicio de suministro de energía con una calidad superior, la cual esta medida en términos de la duración y la frecuencia de los eventos que perciben los usuarios conectados a sus redes, en función de las mejoras o desmejoras alcanzadas en la calidad media del sistema con respecto a una meta establecida regulatoriamente.

¿QUIÉNES LO PUEDEN PRESENTAR?

Cualquier usuario que lo requiera, podrá solicitar a EBSA, la realización de un contrato de calidad extra en los sistemas de distribución de energía, es decir superior a los parámetros establecidos en la Resolución CREG 015 de 2018, mediante el cual las partes acordarán los valores máximos de duración y frecuencia de los eventos que EBSA se comprometerá a brindarle en forma adicional a los mínimos garantizados establecidos por la regulación.

¿CÓMO SE PUEDE PRESENTAR?

- Carta de solicitud dirigida a La Empresa de Energía de Boyacá S.A. E.S.P – Dirección de Operación, que debe ser radicada en las oficinas de atención al cliente o enviada al correo electrónico documentación@ebsa.com.co
- Formulario de solicitud de calidad Extra EBSA (Descargarlo en la parte inferior “Formatos”).

RESPUESTA Y TIEMPOS DE RESPUESTA

Una vez realizado el estudio de la solicitud, EBSA informará al usuario los detalles de este, donde encontrará los indicadores mínimos a garantizar al usuario por la regulación y los que se pueden brindar para mejorar su servicio, así como el valor del contrato que permita a EBSA garantizar esta calidad adicional.

EBSA entregará respuesta a la solicitud de “Contrato Calidad Extra”, dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a su radicación.

NORMA QUE LO SUSTENTA

Resolución CREG 015 de 2018

COSTOS

De acuerdo con el estudio de cada caso EBSA presentará los valores del contrato dentro del estudio detallado.

FORMATOS

Formulario de solicitud de calidad Extra EBSA