HELIOS

Energía para un mejor mañana.

OFIC-H-2024-853
Barranquilla, 16 de noviembre de 2024

Señores
Ministerio de Minas y Energía
Dr. Nelson Mauricio Rey Peña
Director de Energía Eléctrica
Bogotá D.C

Referencia: Radicado No.: 2-2024-037803 de 01-11-2024 y Radicado No.:2-2024-039050 de 12-11-2024

Asunto: Respuesta a requerimientos "Visita a los usuarios con Sistemas Individuales Solares Fotovoltaicos (SISFV) instalados bajo el contrato FAZNI-GGC-114-622-17 en el municipio de Carurú, Vaupés."

Respetado Dr. Rey, cordial saludo:

A continuación, atendemos los requerimientos consignados en la comunicación de referencia, en el siguiente orden:

1. *Para los usuarios relacionados en la lista que se anexa a esta comunicación, presentar la información correspondiente a las reposiciones que se han realizado desde que se entregó la infraestructura propiedad del Ministerio.*

A la fecha, hemos realizado reposiciones de equipos a tres (3) de los usuarios listados en el anexo de su comunicación. Dos (2) de ellos recibieron reposición de baterías, mientras que a uno (1) se le reemplazó el inversor.

Adicionalmente, informamos que, en el municipio de Carurú, para usuarios no incluidos en esta visita, se efectuaron doce (12) reposiciones adicionales: diez (10) de baterías, dos (2) de inversores y una (1) de controlador.

Los formatos de mantenimiento correctivo realizados para cada uno de los usuarios mencionados podrán consultarse en la carpeta "PUNTO 1" del enlace compartido.

2. *Indicar cuál es el procedimiento de visitas preventivas al año que Helios realiza a los equipos instalados (cronograma, actividades que se desarrollan en la visita, insumos, personal, etc).*

El procedimiento de mantenimiento preventivo, denominado "HE-I-M12-002 MANTENIMIENTO PREVENTIVO HELIOS", que abarca actividades realizadas, insumos y personal asignado, podrá consultarse en la carpeta "PUNTO 2" del enlace compartido.

3. *Indicar cuál es el procedimiento para el reporte de fallas que siguen los usuarios cuando se presenta alguna (canales de atención, teléfonos, tiempos, insumos, etc).*

En el documento "HE-P-M13-005 PROCED GESTION Y SGTO PQRS HELIOS SSFVI v4" se describe el procedimiento para la gestión y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de los usuarios, así como los canales de atención, tiempos de respuesta, y demás aspectos relevantes. El mencionado documento podrá consultarse en la carpeta "PUNTO 3" del enlace compartido.

4. *Indicar cuál es el procedimiento para la atención de las fallas reportadas por los usuarios (logística, tiempos de respuesta, cuadrillas, equipos etc).*

Para la atención de fallas reportadas por los usuarios se sigue el procedimiento descrito en el documento "HE-I-M12-001 MANTENIMIENTO CORRECTIVO HELIOS v4", que detalla la logística, personal de cuadrilla y los equipos necesarios para ejecutar el mantenimiento correctivo con el fin de reestablecer el servicio. El mencionado documento podrá consultarse en la carpeta "PUNTO 4" del enlace compartido.

5. *Indicar cómo es el procedimiento para la reposición de un equipo dañado y cómo es su disposición final (tiempos de pedido, stock, etc)*

El procedimiento para la reposición de un equipo dañado y su disposición final se describe en el procedimiento "HE-I-M12-001 MANTENIMIENTO CORRECTIVO HELIOS v4", el cual podrá ser consultado en la carpeta "PUNTO 5" del enlace compartido.

6. *Indicar cuál es el proceso de facturación a estos usuarios (formato de la factura, si es prepago o pospago, como miden, quien entrega la factura, tiempos de facturación etc)*

El procedimiento de facturación para los usuarios se describe en el documento "HE-P-M13-003 PROCEDIMIENTO FACTURACION TRIMESTRAL SSFVI HELIOSv3", el cual podrá ser consultado en la carpeta "PUNTO 6" del enlace compartido.

Adicionalmente, se adjunta una factura como ejemplo del formato en la misma carpeta.

Cabe aclarar que la facturación es tipo pospago y trimestral, no existe medición y el consumo de los usuarios en cada trimestre lo define la disponibilidad del servicio. Las facturas son entregadas por los técnicos en terreno.

7. *Presentar la relación de los giros recibidos por concepto de subsidios de energía eléctrica, detallando el periodo y los montos. Además, indicar los valores pendientes por reconocer a la fecha.*

En la carpeta “PUNTO 7” del enlace compartido se adjunta la relación de la facturación y recaudo (giros recibidos) por la prestación del servicio público de energía eléctrica a los usuarios del municipio de Carurú, Vaupés, detallado por periodo. Además, se detallan los valores pendientes de reconocer a la fecha.

Por medio del siguiente enlace se pueden visualizar todos los adjuntos mencionados: https://drive.google.com/drive/folders/1D9PMprQXNBrABVREBUh3RXuvQNV4DlRz?usp=sharing

Atentamente,

Angelina Alvear Florez

ANGELINA ALVEAR FLOREZ
Gerente y Representante Legal