

**Energía  
para  
un mejor  
mañana**



**Guía del  
Usuario**

**HELIOS** 



Helios es un Empresa de Servicios Públicos que, mediante Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas- SISFV y Microrredes, presta el servicio de energía eléctrica a más de **30.000 familias colombianas** ubicadas en las Zonas Rurales No Interconectadas - ZNI de **46 municipios** del país.

# ¿Qué hacemos?

Prestamos un servicio de energía continuo, sostenible y plenamente humano, para lo cual llevamos a cabo las siguientes actividades:



Mantenimientos preventivos y correctivos.



Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS, en nuestras oficinas y a través de la línea de atención al usuario.



Reposición de los componentes de su sistema que hayan cumplido su vida útil.



Facturación y recaudo del servicio prestado.



Formulación de proyectos para la ampliación de cobertura del servicio de energía eléctrica.

## Recomendaciones de uso de su sistema solar fotovoltaico

- Haga Uso Racional de la Energía - URE; desconecte los equipos que no esté utilizando y en lo posible, mantenga las luces apagadas.
- No realice modificaciones en las instalaciones eléctricas ni conecte extensiones para llevar energía a otro predio.
- No coloque elementos encima ni dentro de los gabinetes de los equipos.
- Verifique que no haya sombras sobre el panel solar, pues esto reduce la energía disponible.
- Comunique de inmediato a nuestra línea de atención al usuario cualquier falla, sobrecalentamiento o comportamiento anormal del sistema.

## Equipos que puede conectar al sistema solar fotovoltaico



DESCRIPCIÓN	POTENCIA MAX.(w)
4 luminarias LED	40
Televisor LED máx de 50"	100
Licudora	450
Lavadora pequeña Inverter	480
Ventilador	90
Nevera o refrigerador Inverter	167
Cargador de celular	20
Computador Portátil	60

### Notas importantes

- Para garantizar la estabilidad del sistema la capacidad máxima de equipos conectados simultáneamente debe ser menor a 900w.
- No utilice la licudora y la lavadora al mismo tiempo.

## Equipos que NO debe conectar al sistema solar fotovoltaico



- Picadoras de pasto
- Vitrinas refrigeradas
- Motobombas
- Estufas eléctricas
- Planchas eléctricas

# ¿Cómo interponer una petición queja o reclamo?

Contáctenos a través de los siguientes canales:



Llame a nuestra línea de atención al usuario: 311 323 4862



Envíe un correo electrónico a: [info@heliosesp.com](mailto:info@heliosesp.com)



Visite nuestra página web: [www.heliosesp.co](http://www.heliosesp.co)



Escriba al WhatsApp: 311 323 4862



Acérquese a la oficina de atención al usuario más cercana

## Preguntas frecuentes

### *¿Puedo trasladar el sistema a otro predio o venderlo?*

No, el sistema no debe ser trasladado del predio donde fue instalado por ninguna razón, pues ha sido suministrado por el estado para proveer el servicio de energía en su vivienda.

Tampoco es posible vender el equipo ni ninguno de sus componentes, debido a que esto es un delito y tiene consecuencias de tipo legal.

### *¿Quién determina la tarifa?*

El costo del servicio que usted recibe lo define la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG; el Ministerio de Minas y Energía - MME determina el subsidio para que su tarifa tenga un valor adecuado con su capacidad de pago.

Helios no determina tarifas ni subsidios, debido a que el servicio público que prestamos está regulado por el estado.

# Oficinas de atención al usuario

Ubicación	Dirección
Barranquilla - Atlántico	CL 80 No. 65 - 55 Br Paraíso
San Vicente del Caguán - Caquetá	Cra 10 EL TE 17- 45 Br El Laguito
Agustín Codazzi - Cesar	Cra 15 No. 13-34 Local I
Becerril - Cesar	CI 8 No. 5 - 87 Br Centro
La Paz - Cesar	CI 9 No. 7 - 34 Local 3 Br Fray Joaquín
Manaure - Cesar	CI 3A - 31 APTO. I
Pueblo Bello - Cesar	CI I Km 4 - 465 Vda El Reposo
Puerto Libertador - Córdoba	Cra 9 No. 11 - 28
Tierralta - Córdoba	CI 4 No. 11 - 55 Br El Prado
Fonseca - La Guajira	Dg 12 No. 21 - 98 Av. Principal
San Juan del Cesar - La Guajira	CI 5 No. 2A - 23 Br Centro
Cabo de la Vela - La Guajira	CI Principal, entrada Puerto Bolivar
Maicao - La Guajira	Calle 21 No. 14-41 Br. San Martín
Manaure - La Guajira	Próximamente
Nazareth - La Guajira	Dg Vía principal del internado
Uribia - La Guajira	Próximamente
Ciénaga - Magdalena	Cra 2 Km 93 - 8 Br La Aguja Zona Bananera
Fundación - Magdalena	Carrera 9A # calle 2-48 Ap 2
Puerto Rico - Meta	CI 13 No. 4- 34 Br Centro
Puerto Caicedo - Putumayo	Lte 4 Mza No. I Br La Esperanza
Carurú - Vaupés	CI 2 No. 6 - 138 Br Centro
Mitú - Vaupés	Av 14 No. 18 - 114 Br Las Palmeras

*Recuerde que usted recibirá un número de radicado, con el cual podrá hacerle seguimiento a su solicitud.*

# Puntos de pago

Es muy importante que usted efectúe el pago oportuno de la factura emitida por Helios, para que podamos realizar las actividades de mantenimiento preventivo, correctivo y la reposición de los componentes que se requieran.

No olvide preguntar por los descuentos, facilidades de pago y demás beneficios que ofrecemos para que se mantenga al día.

Contamos con los siguientes medios para el recaudo:

## Canales físicos

*Paga tu factura con el convenio 11451 en:*

- Super GIROS
- Puntored
- Efecty
- Punto pago
- Grupo éxito

*Paga tu factura con el convenio 14490 en:*

- Bancolombia

## Canales virtuales

- Bancolombia
- PSE
- Nequi



QR de pago

Línea de atención al usuario

**311 323 4862**

Lunes a domingo 8:00 am - 5:30 pm

 @HeliosEnergiaSAESP

 @heliosenergia\_col

[www.heliosesp.co](http://www.heliosesp.co) | [info@heliosesp.com](mailto:info@heliosesp.com)



**CERCARBONO**  
Certified Carbon Standard



Vigilado  
Superservicios