

10. Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido por la regulación vigente al momento de la ocurrencia del hecho, la ley y este contrato.
11. Tramitar y responder en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, las peticiones, quejas, reclamos y recursos.
12. Establecer para los casos en los que lo exigen las normas vigentes, las condiciones de otorgamiento de financiación a los usuarios para el pago de los cargos por conexión domiciliaria.
13. Revisar, cuando la normatividad lo exija o cuando se estime conveniente, el equipo de medida instalado para verificar su correcto funcionamiento. Cuando el Usuario pida la revisión, la Empresa podrá cobrar la tarifa fijada para el efecto.
14. Restablecer el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la respuesta favorable de la solicitud de reconexión, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, o dentro de los tres (3) días hábiles siguientes si se trata de corte. La reconexión o reinstalación del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por la Empresa. Cuando por causas ajenas a la Empresa no fuera posible la reconexión o reinstalación en dicho plazo, SUNCO Energy quedará exenta de realizar compensaciones por daños o perjuicios. En estos casos se informará al Usuario el procedimiento a seguir para su normalización o la causa por la cual no fue posible realizar la reconexión o reinstalación. En caso de que el Usuario no cumpla con las condiciones requeridas o la causa que impide la reconexión o reinstalación no se haya subsanado, el plazo se contará a partir del día en que la Empresa verifique su cumplimiento o no tenga limitación alguna para realizar la reconexión o reinstalación.
15. Dar respuesta a la solicitud de conexión del servicio según lo estipulado en este contrato.
16. Informar al Usuario sobre los requisitos para el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad en las instalaciones eléctricas de acuerdo con la normatividad vigente.
17. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes de uso general y equipos de su propiedad.
18. Informar, por lo menos con setenta y dos (72) horas de anticipación, en medios de comunicación de amplia difusión o a través de un mecanismo directo de información, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de electricidad previamente autorizados.

Cláusula 25. - Obligaciones de los Usuarios

1. Informar a SUNCO Energy sobre cualquier cambio en la propiedad del inmueble, así como el nombre de la persona a cuyo cargo está dicho bien y el uso del servicio o condiciones de carga.
2. Abstenerse de realizar por su cuenta la conexión o restablecimiento del servicio.
3. Adquirir, entregar y presentar a la Empresa para su calibración, instalación, mantenimiento

o reparación, los equipos de medida y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, mantener las instalaciones y equipos, usándolos adecuadamente y reparar cuando la Empresa lo exija, los equipos de medida y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.

Cuando el Usuario, pasado un periodo de facturación no tome las acciones necesarias por su cuenta para ejecutar los trabajos requeridos por la Empresa, esta podrá ejecutarlos y cargará los costos respectivos en la siguiente facturación del Usuario. La Empresa podrá dar por terminado el presente contrato, si el Usuario se niega a aceptar la ejecución del trabajo después del tiempo acordado con el Usuario.

4. Permitir la revisión de las instalaciones internas en las fechas indicadas por EPM.
5. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que SUNCO Energy indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el Usuario o de la red interna y que afecten las redes o a los demás usuarios. Si el Usuario se negare a corregir la alteración o reincidiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación, la Empresa podrá suspender el servicio. Si transcurrido el plazo informado por SUNCO Energy para aplicar el correctivo el Usuario no ha efectuado la corrección pertinente, la Empresa procederá con la suspensión unilateral del servicio de energía eléctrica y el retiro del equipo de medida. SUNCO Energy informará a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios –SSPD- con dos (2) días hábiles de anticipación al corte., de acuerdo con lo establecido por la CREG.
6. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidos por SUNCO Energy para el diseño y construcción de las instalaciones eléctricas, con observancia de los requisitos específicos para el proceso de utilización definidos en el RETIE, haciendo posible la instalación del medidor individual o equipos de medida, en los casos en que lo efectuó el Usuario.
7. Solicitar a SUNCO Energy la autorización expresa para cualquier modificación que se presente en las instalaciones eléctricas, en el equipo de medida, y en la clase de servicio.
8. Efectuar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad.
9. Permitir la instalación de un equipo de medida provisional o equipo de medida de respaldo o un macro medidor cuando la Empresa lo requiera para sus programas de control y/o verificación.
10. Dar aviso a la Empresa cuando la factura de los servicios públicos domiciliarios de energía no hubiese llegado oportunamente, ya sea física o electrónicamente. Si el Usuario no recibe la factura en el inmueble o en la dirección acordada con la Empresa dentro del periodo de facturación, deberá acercarse a las instalaciones de esta para que le sea expedido un duplicado, para su conocimiento y pago oportuno. El no recibo de la factura, no lo exonera de su pago.