

Suspensión, Corte y Restablecimiento del Servicio

Cláusula 46. - Suspensión del servicio de común acuerdo

El servicio de energía podrá suspenderse cuando lo solicite el Usuario, si convienen en ello SUNCO Energy y los terceros que puedan resultar afectados y se encuentre el Usuario a paz y salvo por concepto de energía.

En caso que la suspensión afecte a terceros, la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de estos. Si no se cumple esta formalidad, la Empresa no podrá realizar la suspensión solicitada.

La solicitud debe ser presentada por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de antelación a la fecha a partir de la cual, se espera hacer efectiva la suspensión; esta será por un término máximo de seis (6) meses prorrogables por otros seis (6). En caso de prórroga, debe solicitarla con una antelación no inferior a treinta (30) días calendario de la terminación del plazo inicial. Culminado el término inicial si el Usuario no solicita la reactivación del servicio, la Empresa podrá reactivar el servicio.

En ningún caso la Empresa autorizará la suspensión del servicio de común acuerdo, para instalaciones que no tengan equipos de medida.

Cuando la Empresa compruebe que existe consumo del Usuario, terminará unilateralmente el acuerdo de suspensión y procederá a cobrar los consumos y cargos a que hubiere lugar.

Cláusula 47. - Suspensión en interés del servicio

SUNCO Energy podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo y sin perjuicio de las demás acciones pertinentes, en los siguientes eventos:

1. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito, condiciones de inseguridad y deslastre por carga de baja frecuencia, dando aviso amplio y oportuno a los usuarios, siempre que las circunstancias lo permitan.
2. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el Usuario pueda hacer valer sus derechos.
3. Por emergencia declarada por la autoridad competente.
4. Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia.
5. Cuando sea absolutamente necesario para ampliar las redes existentes o la conexión de nuevos usuarios.

Cláusula 48. - Suspensión por incumplimiento o violación del contrato

Se consideran eventos de incumplimiento o violación del contrato que dan lugar a la suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar, los siguientes:

1. Para el caso de instalaciones con lectura mensual la falta de pago de dos (2) periodos de facturación, para instalaciones con lectura bimestral o trimestral la falta de pago de un (1) periodo de facturación. En todos los casos, cuando exista reclamación o recurso interpuesto, la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación.
2. Hacer un uso del servicio en el caso en que la Empresa en su calidad de comercializador u operador de red, no haya aprobado y revisado previamente los equipos de medida y elementos que hacen parte de la conexión del Usuario.
3. En general, cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del Usuario, de las condiciones contractuales, o incumplimiento de la regulación, ley o normas técnicas aplicables.
4. Cuando se compruebe el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley, la regulación o el presente contrato.
5. Cuando se identifique alguna situación irregular en las instalaciones eléctricas o en el equipo de medida que impida determinar correctamente el consumo de energía.
6. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, o alterar el normal funcionamiento de estos; dañar o retirar el medidor; instalar líneas directas que tengan o no carga conectada; devolver el registrador del medidor y puentear las bobinas o hacer conexión invertida.
7. Romper, retirar o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, tapa de bornes, protección, control o gabinetes, o que los existentes no correspondan a los instalados o avalados por la Empresa.
8. Interferir la utilización, operación o mantenimiento de las SISFV, líneas, redes, transformadores y demás equipos de uso general necesarios para suministrar el servicio.
9. Efectuar sin autorización de la Empresa una reconexión, cuando el servicio se encuentre suspendido.
10. No ejecutar dentro del plazo fijado las adecuaciones de las instalaciones conforme a las normas vigentes de la Empresa por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
11. Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas, sin autorización previa de la Empresa.
12. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la Empresa, o de los usuarios.
13. Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio de electricidad a otro inmueble o Usuario distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
14. Por mediar orden judicial o mandato de autoridad competente
15. Cuando por razones atribuibles al Usuario, la Empresa no pueda tomar la lectura de consumo