

las categorías de los municipios establecidas por la ley.

3. Libertad de elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización. En caso de cambio de prestador del servicio distinto a la Empresa, el Usuario deberá garantizar el pago de los activos financiados o cuya inversión haya efectuado la Empresa, de conformidad con la regulación vigente.
4. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el Usuario asuma los costos correspondientes.
5. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
6. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
7. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
8. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
9. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al Contrato de Condiciones Uniformes.
10. A recibir la factura físico y/o electrónica a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
11. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
12. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el Usuario.
13. A que se le mida el consumo, o, en su defecto, se le afore o calcule de conformidad con la ley.
14. Los demás que le otorgue la ley.

Cláusula 24. - Obligaciones de la Empresa

Sin perjuicio de las obligaciones legales son obligaciones de la Empresa las siguientes:

1. Suministrar energía eléctrica al inmueble, en forma continua y con los parámetros de eficiencia, calidad y seguridad establecidos por las autoridades competentes y en este contrato. Esta obligación tendrá lugar a partir del momento en el que para la Empresa sea técnicamente posible, y el Usuario hubiese satisfecho las condiciones básicas requeridas para el ingreso de la instalación al sistema, es decir, a partir de la conexión al servicio, la instalación del medidor, el pago de los costos de instalación y de redes, los demás cobros y tarifas a que haya lugar de acuerdo con las normas vigentes, y el otorgamiento de un título valor

para garantizar el pago de las facturas cuando SUNCO Energy lo requiera.

2. Medir o calcular los consumos reales o estimados, con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con lo establecido en la ley. En el caso de SISFV esta obligación aplica en relación con la medición de disponibilidad según lo dispone la regulación CREG aplicable.
3. Devolver al Usuario los equipos de medida y demás equipos retirados por SUNCO Energy que sean de su propiedad, dentro de los plazos administrativos definidos por la Empresa. Esta obligación no operará, cuando se presente cualquiera de las siguientes situaciones:
 - a. Cuando se adelante una investigación administrativa por incumplimiento de las condiciones uniformes del contrato de prestación del servicio de energía eléctrica.
 - b. Cuando el laboratorio de medidores requiera del equipo para su verificación por más del plazo administrativo definido
 - c. Cuando proceda el retiro definitivo del equipo y el Usuario no se presente a reclamarlo dentro de plazo administrativo definido, contados a partir de la fecha de notificación de devolución del equipo, caso en el cual la Empresa no se hace responsable del medidor, materiales y demás elementos no reclamados.
4. Facturar oportunamente los consumos suministrados y/o disponibilidad. Después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, SUNCO Energy se abstendrá de cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, salvo en los casos en que se compruebe dolo del Usuario. En concordancia con lo contemplado en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.
5. Entregar física o electrónicamente las facturas de los servicios prestados, de acuerdo con los parámetros y en los periodos señalados por la ley, por la CREG y por lo establecido en este contrato. Esta entrega se hará por lo menos con cinco (5) días de anticipación a la fecha de su vencimiento. La no recepción de la factura no exime al Usuario del pago oportuno del servicio. Para efectos de las reclamaciones y recursos, se tomará como fecha de entrega de la factura, la señalada para el primer vencimiento.
6. Investigar las desviaciones significativas frente a los consumos anteriores de los usuarios.
7. Constituir una oficina de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, donde se reciban, se atiendan, se tramite y se responda al Usuarios sobre este tipo de solicitudes, conforme a lo establecido en la ley y en el presente contrato.
8. Suspender o cortar el servicio, cuando el Usuario incurra en una de las causales de suspensión o corte del servicio, definidas en la ley y en este contrato.
9. Rehusarse a prestar el servicio o discontinuar el mismo cuando una instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio y/o cuando no cuente con el certificado de conformidad exigido por la normatividad técnica o reglamentación aplicable.