

En caso de mora del Usuario en el pago de los servicios facturados la Empresa podrá aplicar los intereses de mora respectivos sobre los saldos insolutos.

Para el cobro de intereses moratorios de saldos insolutos en usuarios residenciales, se tendrá en cuenta lo dispuesto en el Código Civil.

Cláusula 31. - Retiro del servicio en Mora

Para el retiro definitivo del servicio por solicitud del Usuario, o cuando este se encuentre en mora, la Empresa podrá exigir el pago inmediato de la obligación en mora.

Cláusula 32. - Requisitos de la factura

La factura expedida por SUNCO Energy contendrá como la información exigida por la CREG, la cual corresponde a la siguiente:

1. El nombre de la Empresa con su respectivo NIT.
2. El nombre del Usuario y el número del contrato.
3. La dirección del inmueble donde se presta el servicio, o el código, cuando es un bien rural o equivalente en ZNI.
4. La dirección a la cual se envía la factura.
5. Clase de uso del servicio.
6. Estrato socioeconómico, si es residencial.
7. Periodo de facturación del servicio.
8. Fecha de suspensión y corte.
9. Cargo fijo en el caso que la CREG lo autorice.
10. Cargo de conexión, cuando a ello haya lugar.
11. Precio de la tarifa por unidad de consumo y/o disponibilidad.
12. Porcentaje de la tarifa no subsidiada, asumida por el Usuario.
13. Descripción de la liquidación del consumo o disponibilidad que se factura.
14. Lecturas actual y anterior (en los casos en que pueda establecerse) utilizadas para determinar el consumo facturable y/o disponibilidad y las fechas en que se realizaron.
15. Descripción de las observaciones generadas durante la toma de lectura.
16. Nivel de tensión cuando ello sea aplicable.
17. El consumo de los seis periodos anteriores y el promedio de estos cuando se trate de facturaciones mensuales.
18. Valor de las deudas atrasadas.
19. El valor de las cuotas de financiación, cuando a ello haya lugar.
20. El valor total a pagar y las fechas de vencimiento para su cancelación.
21. La notificación de que la factura presta mérito ejecutivo.
22. Monto de los subsidios, y la base de su liquidación o cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación, según sea el caso.
23. Cargos por corte, suspensión o restablecimiento del servicio, cuando a ello haya lugar.
24. Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.
25. Otros cobros autorizados por el Usuario.
26. Sitios y medios dispuestos para el pago en facturas originales.

27. Los valores compensados al Usuario por incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio.

28. Los indicadores de calidad del servicio aplicables.

Cláusula 33. - Oportunidad y lugar de entrega de la factura

La Empresa entregará la factura en la dirección en donde se presta el servicio de energía eléctrica o donde las partes pacten, como mínimo con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha límite señalada como de pago oportuno.

Por razones de orden público o la existencia de zonas de difícil acceso que dificulten o impidan la entrega de las facturas en los lugares acordados, la Empresa podrá, previo aviso por medios masivos de información con cinco (5) días de antelación, informar a los Usuarios el lugar donde serán dejadas las facturas para su entrega.

El no recibo de la factura en el inmueble o en la dirección establecida por las partes, no exonera al Usuario del pago del servicio.

Para el efecto, el Usuario deberá acercarse a las dependencias determinadas por la Empresa para que se le expida duplicado y cancele oportunamente.

Cláusula 34. - Facilidades de pago

La Empresa para facilitarle al Usuario, el pago de sus obligaciones, podrá celebrar convenios de recaudo con entidades financieras, cooperativas y almacenes de cadena, entre otros. La Empresa no se responsabiliza por pagos realizados en lugares no autorizados.

Cláusula 35. - De la no Exoneración en el pago

Sin perjuicio de las normas vigentes sobre subsidios y contribuciones, y de acuerdo con lo establecido por el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994, no existirá exoneración en el pago del servicio de energía eléctrica para ningún Usuario.

Determinación del Consumo y/o Disponibilidad

Cláusula 36. - Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios que cuenten con medición individual

El consumo se establecerá por la diferencia de lecturas; para tal efecto, mediante una operación aritmética se determinará la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor la cual será multiplicada por la relación de transformación del equipo de medida asociado en caso de ser aplicable.

La disponibilidad del servicio en relación con Usuarios atendidos a través de soluciones individuales solar Fotovoltaica se efectuará según las definiciones técnicas y regulatorias que determina la CREG y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.