

observar las operaciones que se ejecuten para tal fin.

El Usuario que rompa los sellos o permita que ello ocurra, es responsable por todos los costos y responsabilidad legal derivada.

6. Medidor prepago. - La Empresa podrá ofrecer medidores prepagos a sus Usuarios.

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

DERECHOS DE LOS USUARIOS

Sin perjuicio de los demás derechos que otorgue la ley y este contrato en favor de los usuarios, se tienen como derechos los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la Empresa.
2. Obtener de la Empresa la medición de sus consumos reales y/o disponibilidad real en caso de SISFV, mediante instrumentos tecnológicos apropiados conforme lo definido por la Normativa Aplicable, con atención a la capacidad técnica y financiera de la Empresa o 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, así como el cumplimiento de los demás requisitos establecidos en las Resoluciones CREG 108 de 1997 y 156 de 2011 así como las demás aplicables y aquellas que las modifiquen y/o sustituyan.
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.

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 y/o elemento de disponibilidad del servicio en el caso de SISFV, 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 la Empresa 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 Normativa Aplicable.
3. Devolver al Usuario los equipos de medida y demás equipos retirados por la Empresa 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 y/o elemento de disponibilidad del servicio en el caso de SISFV 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