

Se podrá terminar el contrato y/o cortar definitivamente el servicio, por las siguientes causales:

1. Por mutuo acuerdo, siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello. La solicitud deberá presentarla el Usuario con una anticipación por lo menos de un periodo de facturación a la fecha a partir de la cual espera hacer efectivo el corte.
2. En caso que el corte afecte a terceros, la solicitud deberá ir acompañada de autorización escrita de estos. Al momento de la solicitud el Usuario deberá estar a paz y salvo de toda obligación. Para tales efectos la Empresa podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos, financiaciones y el suministro de bienes y servicios.
3. Por la demolición del inmueble, cuando la Empresa lo considere conveniente y sin perjuicio de su derecho a hacer efectivo el cobro de los valores producto del servicio suministrado en ese inmueble que estuviesen pendientes de pago.
4. Por haber transcurrido cinco (5) meses desde la suspensión del servicio, sin que hubiese cesado la causal que la originó.
5. Por reincidir el Usuario en los dos últimos años (2), en el incumplimiento de cualquiera de las siguientes causales:

- a. Dar al servicio público domiciliario un uso distinto al declarado o convenido con la Empresa sin la autorización de la misma.
- b. Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
- c. Cuando se encuentren acometida, elementos de seguridad (sellos, cajas herméticas, tornillos de seguridad, etc.), medidores o instrumentos de medición y/o equipos de disponibilidad alterados, sin perjuicio de las consecuencias económicas y las acciones penales, policivas y administrativas que estos hechos ameriten.
- d. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las redes y/o demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la Empresa o de los Usuarios.
- e. Impedir a los empleados o contratistas autorizados por la Empresa y debidamente identificados, la inspección y revisión de las instalaciones internas, equipos de medida y/o disponibilidad del servicio en el caso de SISFV.
- f. Por restablecimiento no autorizado del servicio sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
- g. Por suspensión del servicio en forma unilateral por parte del Usuario, no solicitado expresamente a la Empresa.

6. Cuando se realice castigo de cartera en los eventos expresamente señalados por las reglas de negocio de la Empresa.
7. En los inmuebles en donde no existan acometidas, ni instalaciones, ni construcción.
8. Por los demás motivos establecidos en la ley.

#### **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES, RECURSOS Y NOTIFICACIONES**

##### **QUEJAS, PETICIONES, RECLAMACIONES Y RECURSOS**

El Usuario tiene derecho a presentar quejas, peticiones, reclamaciones y recursos. Las quejas, peticiones y reclamaciones se tramitarán sin formalidades, en las oficinas de atención de la Empresa, por medio de los diferentes canales establecidos por esta para tal fin. No se requiere la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación. La Empresa suministrará formatos a los Usuarios; sin embargo, su uso no es obligatorio para ellos.

Las peticiones, reclamaciones y quejas que se presenten por escrito deberán contener por lo menos:

1. La designación de la autoridad o servidor a la que se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección y teléfono correspondiente.
3. El objeto de la petición, queja o reclamación.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de los documentos que se acompañan.
6. La firma del peticionario o de su apoderado, cuando fuere el caso.
7. Cuando la petición, queja o reclamación sea presentada por una persona jurídica, la Empresa exigirá que se acredite su existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes.
8. Si la petición, queja o reclamación en interés particular tiene relación, afecta o interesa a terceros, deberá indicarse la dirección en la cual estos se pueden citar o la afirmación de desconocerla.
9. El empleado que reciba la petición, queja o reclamación verificará el cumplimiento de los requisitos señalados.

En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por SUNCO Energy.

Las peticiones, quejas o reclamaciones, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario para ello, pero el poder deberá estar escrito.