

previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta.

**Parágrafo Segundo.** - La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada y respondida a fondo, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Parágrafo Tercero.** - Habrá lugar a rechazar las peticiones presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, las que utilizan amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones, son manifestamente impertinentes o improcedentes.

#### **Cláusula 53. - Recursos**

El Usuario tiene derecho a presentar recursos solicitando la modificación o revocatoria de una decisión tomada por la Empresa, en casos en los que la ley admite este mecanismo. Los recursos se regirán de acuerdo con lo establecido la normatividad vigente, principalmente por las siguientes reglas:

1. Contra los actos de SUNCO Energy con los cuales esta niegue la prestación del servicio, y contra los de suspensión, terminación, corte, facturación y recuperación de consumos dejados de facturar procede el recurso de reposición, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los diez (10) días siguientes a aquel en que la Empresa ponga el acto en conocimiento del Usuario.

2. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
3. Los recursos no requieren presentación personal, ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Si el peticionario actúa mediante apoderado, deberá anexar el poder o mandato para actuar como tales.
4. No se exigirá la cancelación de la totalidad de la factura como requisito para atender una reclamación o recurso relacionado con esta. El Usuario solo deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación o recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos.
5. El recurso de apelación solo se puede interponer como subsidiario del de reposición, el cual se presenta ante la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos, para que resuelva en segunda instancia, en caso de confirmar o modificar la decisión inicial.
6. Los recursos deberán interponerse dentro del plazo legal, por escrito por el interesado o su representante y sustentar los motivos de inconformidad. Así mismo deben relacionarse las pruebas que se pretende hacer valer.

7. Debe indicarse el nombre y apellidos del impugnante, así como su dirección, correo electrónico, número telefónico, número de la cuenta. En caso de una solicitud conjunta de varios usuarios deben cumplirse todos los requisitos para cada uno de los peticionarios.
8. Si el escrito con el cual se formula el recurso no cumple con los requisitos señalados, se presenta en forma extemporánea o carece de legitimación, la Empresa lo rechazará de plano. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

#### **Cláusula 54. - Términos**

Para responder las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos SUNCO Energy tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, y salvo que se demuestre que el Usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable respecto de quien interpuso la queja, reclamación o recurso.

#### **Cláusula 55. - Práctica de pruebas**

Cuando para decidir las reclamaciones o resolver los recursos interpuestos sea necesaria la práctica de pruebas, se informará al reclamante y se le anunciará el periodo durante el cual se practicarán las mismas.

#### **Cláusula 56. - Comunicaciones y notificaciones**

La notificación de las decisiones se hará de la siguiente forma:

1. Para hacer la notificación personal de las respuestas a las peticiones y reclamaciones presentadas a través de canal escrito, se podrá enviar la citación a través de mensajería especializada así como al correo electrónico, y si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará por correo certificado una citación a la dirección que aquel haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito.

El envío se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto. La constancia del envío se anexará al expediente.

2. Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo, la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.
3. Cuando la petición o reclamación sea presentada verbalmente y no sea posible adoptar la correspondiente decisión en el mismo