

- 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, la Empresa 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 conforme el ciclo de facturación definido. 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.
 10. Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido por la regulación vigente al momento de la ocurrencia del hecho, la ley y este contrato.
 11. Tramitar y responder en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, las peticiones, quejas, reclamos y recursos.
 12. Establecer para los casos en los que lo exigen las normas vigentes, las condiciones de otorgamiento de financiación a los usuarios para el pago de los cargos por conexión domiciliaria.
 13. Revisar, cuando la normatividad lo exija o cuando se estime conveniente, el equipo de medida y/o elemento de disponibilidad del servicio en el caso de SISFV instalado para verificar su correcto funcionamiento. Cuando el Usuario pida la revisión, la Empresa podrá cobrar la tarifa fijada para el efecto.
 14. Restablecer el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la respuesta favorable de la solicitud de reconexión, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio. La reconexión o reinstalación del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por la Empresa. Cuando por causas ajenas a la Empresa no fuera posible la reconexión o reinstalación en dicho plazo, la Empresa quedará exenta de realizar compensaciones por daños o perjuicios. En estos casos se informará al Usuario el procedimiento a seguir para su normalización o la causa por la cual no fue posible realizar la reconexión o reinstalación. En caso de que el Usuario no cumpla con las condiciones requeridas o la causa que impide la reconexión o reinstalación no se haya subsanado, el plazo se contará a partir del día en que la Empresa verifique su cumplimiento o no tenga limitación alguna para realizar la reconexión o reinstalación.
 15. Dar respuesta a la solicitud de conexión del servicio según lo estipulado en este contrato.
 16. Informar al Usuario sobre los requisitos para el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad en las instalaciones eléctricas de acuerdo con la normatividad vigente.
 17. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes de uso general y equipos de su propiedad.
 18. Informar, por lo menos con setenta y dos (72) horas de anticipación, en medios de comunicación de amplia difusión o a través de un mecanismo directo de información, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de electricidad previamente autorizados.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

1. Informar a la Empresa sobre cualquier cambio en la propiedad del inmueble, así como el nombre de la persona a cuyo cargo está dicho bien y el uso del servicio o condiciones de carga.
2. Abstenerse de realizar por su cuenta la conexión o restablecimiento del servicio.
3. Adquirir, entregar y presentar a la Empresa para su calibración, instalación, mantenimiento o reparación, los equipos de medida y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos y/o disponibilidad del servicio en el caso de SISFV, mantener las instalaciones y equipos, usándolos adecuadamente y reparar cuando la Empresa lo exija, los equipos de medida y/o disponibilidad, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique. Cuando el Usuario, pasado un periodo de facturación no tome las acciones necesarias por su cuenta para ejecutar los trabajos requeridos por la Empresa, esta podrá ejecutarlos y cargará los costos respectivos en la siguiente facturación del Usuario. La Empresa podrá dar por terminado el presente contrato, si el Usuario se niega a aceptar