

- salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cancelar el servicio o bienes derivados de la prestación del mismo con una factura adulterada.
- e. 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.
 - f. 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 la lectura de los contadores.
 - g. Por restablecimiento no autorizado del servicio sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
 - h. Por suspensión del servicio en forma unilateral por parte del Usuario, no solicitado expresamente a SUNCO Energy.
7. Cuando se realice castigo de cartera en los eventos expresamente señalados por las reglas de negocio de SUNCO Energy.
 8. En los inmuebles en donde no existan acometidas, ni instalaciones, ni construcción.
 9. Por los demás motivos establecidos en la ley.

Peticiones, Quejas, Reclamaciones, Recursos y Notificaciones

Cláusula 51. - 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 SUNCO Energy, 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.

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

Parágrafo Segundo. - 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.

Parágrafo Tercero. - Los terceros no pueden ejercer el derecho de petición ante la Empresa con el fin de obtener datos, informaciones y documentos que hacen parte del ámbito de su gestión privada y de cuyo conocimiento están excluidas todas las personas, por no tratarse de documentos públicos a los cuales deben tener acceso en los términos del artículo 74 de la Constitución Política, y por cuanto los referidos datos y documentos están sujetos a la protección aludida en los incisos 3 y 4 del artículo 15 de la Constitución Política.

Cláusula 52. - Peticiones incompletas

Si la información o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el empleado de la Empresa lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito para que, en el término máximo de diez (10) días siguientes a la fecha de la radicación, aporte lo que haga falta. Si dentro del mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronuncia o no envía la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, ordenándose el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, el cual se notificará personalmente sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

Contra el acto que decreta el desistimiento y ordene el archivo del expediente procede el recurso de reposición.

Parágrafo Primero. - Los empleados de la Empresa no podrán exigir a los Usuarios constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de la Empresa. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén