

**INFORMACIÓN DE INTERES****1. REGIMEN LEGAL:**

Artículo 9. Ley 142 de 1994: DERECHO DE LOS USUARIOS. Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, [siempre que no contradigan esta ley, a:

9.3. 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.

9.4. 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

2. DEFINICIONES:

Acometida: Derivación de la red local del servicio de energía que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general.

Acometida Fraudulenta: Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización del prestador del servicio.

Acta de revisión e instalación eléctrica: Es un documento diligenciado por un colaborador autorizado por LA EMPRESA, en el que se consigna el estado y las características de las instalaciones eléctricas, de los equipos de medida, de los sellos de seguridad y demás elementos utilizados en el predio del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO necesarios para la correcta prestación y medición del servicio suministrado.

Adulteración de los equipos de medición: Es cualquier acción tendiente a modificar las condiciones de fábrica y/o funcionamiento de los equipos de medida con el fin de incidir directamente en el normal registro del consumo de la energía eléctrica del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

Aforo o censo de carga: Es la sumatoria de las capacidades nominales de todos los elementos eléctricos que se encuentran instalados o susceptibles de ser conectados en un inmueble.

Cambio de nombre: Es la actualización en los registros de LA EMPRESA del nombre del propietario de un inmueble o suscriptor del contrato de servicio de energía.

Calibración: Operación que bajo condiciones específicas establece, en una primera etapa, una relación entre los valores y sus incertidumbres de medición asociadas obtenidas a partir de los patrones de medición, y las correspondientes indicaciones con las incertidumbres asociadas y, en una segunda etapa, utiliza esta información para establecer una relación que permita obtener un resultado de medición a partir de una indicación.

EMPRESA DE ENERGÍA DEL PUTUMAYO S.A E.S.P Nit: 846000241-8

Sede principal Carrera 9 N° 8-10 Barrio el Centro, Mocoa – Putumayo, Teléfonos: (608)4201300 – (608)4201301

Correo Electrónico: correspondencia@enersiaputumayo.com, Página Web: www.energiaputumayo.com

Energía que avanza



SC-CER670154



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: GE-FO-05

Versión: 01

COMUNICACIÓN

Fecha: 16-03-2016

Página: 2 de (10)

Carga o capacidad instalada: Es la suma de las potencias nominales de los aparatos eléctricos instalados y de las potencias asignadas a las salidas disponibles dentro del inmueble. Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO dispone de un transformador para su uso exclusivo, la carga instalada corresponde a la Capacidad Nominal del Transformador.

Comercialización de Energía Eléctrica: Actividad consistente en la compra y venta de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta con destino a otras operaciones en dicho mercado o a los usuarios finales regulados o no regulados.

Conexión no autorizada: Mecanismo desarrollado de manera fraudulenta para acceder al servicio de energía eléctrica mediante la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o la alteración del funcionamiento de tales equipos.

Consumo: Cantidad de kilovatios-hora de energía activa o reactiva, recibidas por el suscriptor y/o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en el presente contrato.

Contrato de Servicios Públicos: Es un contrato uniforme consensual, en virtud del cual una LA EMPRESA de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

Corte del Servicio: Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, en el Contrato de Servicios Públicos y demás normas vigentes.

Defraudación De Fluidos: Conforme a lo dispuesto en el Código Penal en su artículo 256 se establece: *“Defraudación de fluidos: El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes”.*

Equipo de Medida: Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo de energía.

Estratificación Socioeconómica: Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley.

Factura de Servicios Públicos: Es la cuenta de cobro que LA EMPRESA. entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes, prestados en desarrollo de este contrato de prestación del servicio público.

Instalaciones Internas o Red Interna: Es el conjunto de redes, accesorios y equipos que integran el suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, y en general, para Unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.

Mantenimiento: Conjunto de acciones o procedimientos tendientes a preservar o restablecer el sistema de medición a un estado tal que garantice su exactitud y la máxima confiabilidad.

EMPRESA DE ENERGÍA DEL PUTUMAYO S.A E.S.P Nit: 846000241-8

Sede principal Carrera 9 N° 8-10 Barrio el Centro, Mocoa – Putumayo, Teléfonos: (608)4201300 – (608)4201301

Correo Electrónico: correspondencia@energiaputumayo.com, Página Web: www.energiaputumayo.com

Energía que avanza



SC-CER670154



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: GE-FO-05

Versión: 01

COMUNICACIÓN

Fecha: 16-03-2016

Página: 3 de (10)

Operador de red de STR y SDL, OR: Persona encargada de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL, incluidas sus conexiones al STN. Los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para todos los propósitos son las empresas que tienen Cargos por Uso de los STR o SDL aprobados por la CREG. El OR siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios. La unidad mínima de un SDL para que un OR solicite Cargos de Uso corresponde a un Municipio.

Período de Consumo: Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble.

Periodo de Facturación: Es el intervalo de tiempo establecido por LA EMPRESA. para el cobro del servicio.

Petición: Es una actuación por medio de la cual el suscriptor y/o usuario hace uso de su derecho constitucional contenido el artículo 23 de la Constitución Política para solicitar información, presentar consultas y solicitar copia de documentación.

Queja: Es el medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

Reclamación: Es una solicitud del suscriptor y/o usuario con el objeto de que una persona prestadora de servicios públicos revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos y tome una decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994, y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Recurso: Es un acto del suscriptor y/o usuario para obligar a una LA EMPRESA a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación servicio o la ejecución del contrato. Comprende los recursos de Reposición y apelación.

Reconexión del Servicio: Restablecimiento del suministro del servicio de energía eléctrica cuando previamente se ha suspendido.

Reinstalación del Servicio: Restablecimiento del suministro del servicio cuando previamente se ha efectuado su corte.

Revisión Previa: Conjunto de actividades y procedimientos que realiza LA EMPRESA. para detectar anomalías en el medidor, según el patrón de consumo histórico normal de cada suscriptor y/o usuario.

Servicio no Residencial: Es el destinado a satisfacer las necesidades de energía eléctrica de los establecimientos industriales, comerciales, oficiales y en general, de todos aquellos que no sean clasificados como residenciales.

Servicio Residencial: Es el destinado a satisfacer las necesidades de energía eléctrica de los hogares o núcleos familiares.

Silencio Administrativo: Es la no contestación por parte de LA EMPRESA., a la petición, queja o recurso por un suscriptor y/o usuario dentro del término legal establecido.

EMPRESA DE ENERGÍA DEL PUTUMAYO S.A E.S.P Nit: 846000241-8

Sede principal Carrera 9 N° 8-10 Barrio el Centro, Mocoa – Putumayo, Teléfonos: (608)4201300 – (608)4201301

Correo Electrónico: correspondencia@enersiaputumayo.com, Página Web: www.energiaputumayo.com

Energía que avanza



SC-CER670154



Silencio Administrativo Positivo: Cuando LA EMPRESA. no da respuesta ya sea a favor o en contra de la petición, queja o recurso presentado por un suscriptor y/o usuario, dentro del término establecido, se entiende que la decisión es favorable al peticionario.

Subsidio: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el valor de éste, cuando tal valor es mayor al pago que se recibe.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios: Organismo de carácter técnico, encargado del control y vigilancia de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios, y los demás servicios públicos a que se refiere la Ley.

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Suscriptor Potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario del servicio público de energía eléctrica.

Suspensión del Servicio: Interrupción temporal del suministro del servicio público de energía eléctrica por alguna de las causales prevista en la Ley o en el contrato.

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia de la prestación del servicio de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio. A este último se denomina consumidor.

Verificación: Conjunto de actividades dirigidas a corroborar que el sistema de medición se encuentre en correcto estado de funcionamiento y conforme a los requisitos establecidos en este Código.

3. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS-PQR

De acuerdo con la Constitución Política de Colombia (Art. 23), las Leyes 142 de 1994 (Art. 153 y Art.158) y 1437 de 2011 (Art. 5) los ciudadanos tienen el derecho de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular, de manera verbal o escrita o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de ningún apoderado y de recibir orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Como requisito básicos para presentar peticiones o recurso de reposición tenga en cuenta:

- Nombre de la empresa a la cual se dirige.
- Nombre y apellidos completos del solicitante con identificación del documento de identidad.
- Dirección donde desea recibir la correspondencia, si desea la respuesta por correo electrónico por favor informarlo y autorizar su envío.
- Indicar el objeto de la petición.
- Exponer con claridad y precisión las razones o hechos que originan su petición.
- Anexar los documentos que respaldan o prueban los hechos que lo motivan a presentar la petición (enumerar cada prueba).
- Firma del peticionario.
- Para que el recurso de reposición, sea revisado por la SSPD en caso de no favorecer sus pretensiones, es necesario que sea interpuesto de la siguiente forma "Recurso de Reposición en subsidio al de

EMPRESA DE ENERGÍA DEL PUTUMAYO S.A E.S.P Nit: 846000241-8

Sede principal Carrera 9 N° 8-10 Barrio el Centro, Mocoa – Putumayo, Teléfonos: (608)4201300 – (608)4201301

Correo Electrónico: correspondencia@enersiaputumayo.com, Página Web: www.energiaputumayo.com

Energía que avanza



SC-CER670154



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: GE-FO-05

Versión: 01

Fecha: 16-03-2016

Página: 5 de (10)

COMUNICACIÓN

apelación", para los casos relacionados.

El peticionario tiene disponible lo siguientes canales de atención:

Atención PQR	Líneas de atención telefónicas de PQR: 4201300 – 4201301. Correos electrónicos: correspondencia@energiaputumayo.com pgrs@energiaputumayo.com abogada.comercial@energiaputumayo.com
	Buzón de PQRs en la página web de la Empresa: http://pgrs.energiaputumayo.com:8050/
	Línea de atención: 311 496 4341 E-mail: dsossa@energiaputumayo.com
Atención de acuerdos de pago	Línea de atención: 311 496 4341 E-mail: dsossa@energiaputumayo.com
Chat virtual:	La EEP S.A. E.S.P habilitó chat virtual en la página web de la Empresa (https://www.energiaputumayo.com/), a fin de que los usuarios pueda obtener respuesta de manera oportuna. Este chat se encuentra habilitado entre las 08:00 AM y las 12:00 del medio día.
Atención presencial en nuestras Sedes	De igual manera, la Empresa ha establecido que en cada sede se atiende a los usuarios de manera presencial entre las las 08:00 AM y las 12:00 del medio día. Nuestras sedes se encuentran en: Orito: Calle 8 12A 32 Barrio Marco Fidel Suarez Villagarzón: Carrera 5 con calle 12 Barrio Industrial Mocoa: Carrera 9 No. 8-10, Barrio El Centro Puerto Guzmán: Carrera 3 calle 13 esquina , Barrio Portal Amazónico Piamonte: Calle Principal de Piamonte
Línea para reportar emergencias	038-4201300 115

Verificada la información de la petición se procederá hacer el registro correspondiente en el sistema ORFEO, se asignará un número de radicado que será informado al peticionario y se clasificará según la causa de la misma.

La representante del área de atención al cliente elaborará una respuesta escrita o verbal sea el caso de la cual quedará registro en el sistema ORFEO de la empresa.

Por lo general, el tiempo para responder las peticiones según la ley es de 15 días hábiles siguientes a su recepción, según lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994; para la solicitud de petición de documentos por parte del cliente, el tiempo para responder es dentro de los 10 días siguientes a su recepción, lapso en el cual

EMPRESA DE ENERGÍA DEL PUTUMAYO S.A E.S.P Nit: 846000241-8

Sede principal Carrera 9 N° 8-10 Barrio el Centro, Mocoa – Putumayo, Teléfonos: (608)4201300 – (608)4201301

Correo Electrónico: correspondencia@energiaputumayo.com, Página Web: www.energiaputumayo.com

Energía que avanza



SC-CER670154



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: GE-FO-05

Versión: 01

COMUNICACIÓN

Fecha: 16-03-2016

Página: 6 de (10)

si no se ha dado respuesta al cliente, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y por lo tanto la empresa deberá entregar la información dentro de los 3 días siguientes.

En virtud del principio de eficacia, cuando la EMPRESA constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes (Art. 17, Ley 1437 de 2011).

En caso de PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS en las cuales no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los 10 días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane (Art. 19, Ley 1437 de 2011).

PQRS verbales: la notificación personal de la decisión de la empresa se realizará vía telefónica a los números de contacto dejados por el peticionario en su solicitud. Cuando sea imposible la notificación personal de la PQR verbal, se elaborará una respuesta escrita para ser notificada personalmente a la dirección que registra en el sistema.

La notificación personal y por aviso para las PQRS escritas o verbales cumplirá lo dispuesto en los artículos 56, 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo). Se enviará una citación al peticionario para que comparezca a la diligencia de notificación personal. Este envío se hará dentro de los 5 días siguientes a la expedición del acto administrativo o respuesta a la PQR.

Si se desconoce la información del sobre el destinatario, la citación se publicará por el término de 5 días en la página web de la entidad y en un lugar de acceso al público en las sedes de la empresa.

Transcurridos los 5 días del envío de la citación sin que haya sido posible realizar la notificación personal, ésta se hará por medio de aviso (notificación por aviso) que se remitirá a la dirección y correo electrónico que figuren en la PQR presentada por el peticionario. Esta notificación por aviso se entenderá surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, la citación se publicará por el término de 5 días en la página electrónica de la empresa o en un lugar de acceso al público en las sedes de la empresa.

La notificación personal podrá efectuarse por medio electrónico, siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, la decisión se publicará en la página web y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

El peticionario tendrá 10 días hábiles desde la recepción de la respuesta inicial, para ejercer su derecho a que la decisión empresarial sea revisada por la empresa o por la SSPD (recurso de reposición y apelación).

El ejercicio del derecho de petición, queja o recursos no tiene costo, pero el usuario debe pagar los conceptos facturados que no estén sujetos a reclamación.

4. ACTUALIZACIÓN DE DATOS:

EMPRESA DE ENERGÍA DEL PUTUMAYO S.A E.S.P Nit: 846000241-8

Sede principal Carrera 9 N° 8-10 Barrio el Centro, Mocoa – Putumayo, Teléfonos: (608)4201300 – (608)4201301

Correo Electrónico: correspondencia@enersiaputumayo.com, Página Web: www.energiaputumayo.com

Energía que avanza



SC-CER670154



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: GE-FO-05

Versión: 01

COMUNICACIÓN

Fecha: 16-03-2016

Página: 7 de (10)

El suscriptor y usuario del servicio puede solicitar la actualización de sus datos a través de la Oficina de Atención al Cliente localizada en cada municipio o por nuestra página web <http://pqrs.energiaputumayo.com:8050/>. Se deben adjuntar los respectivos soportes de la solicitud.

5. SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO:

LA EMPRESA podrá proceder a la suspensión del suministro de energía de mutuo acuerdo entre las partes y cuando se presente incumplimiento del contrato por parte del suscriptor y/o usuario, de acuerdo con lo dispuesto por la ley 142 de 1994, en especial los artículos 140 y 141, y la resolución CREG 108 de 1997 y las demás normas que la modifiquen o adicionen y el contrato de condiciones uniformes.

5.1. Suspensión de mutuo acuerdo: El servicio puede suspenderse hasta por un término consecutivo de tres (3) meses, prorrogable por otro tanto, cuando lo solicite el SUSCRIPTOR Y O USUARIO vinculado al contrato, siempre que convengan en ello LA EMPRESA y los terceros que pueden resultar afectados. En la suspensión de común acuerdo el suscriptor o usuario podrá solicitar que se realice la suspensión física del servicio, caso en el cual LA EMPRESA podrá cobrar el valor establecido para una suspensión. El solicitante deberá adelantar el siguiente procedimiento:

- **Presentación de la solicitud de suspensión de común acuerdo:** La solicitud de suspensión del servicio debe presentarla el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva la suspensión.
- **Requisitos para suspender la ejecución del contrato de común acuerdo:** La solicitud deberá contener y anexarse al menos: Manifestación bajo la gravedad de juramento de que no existen terceros perjudicados con la medida, o en su defecto autorización otorgada expresamente por los terceros para que se suspenda el servicio. Si el solicitante es usuario del servicio además anexará, la autorización expresa y escrita del propietario del inmueble. LA EMPRESA no suspenderá la ejecución del contrato cuando la solicitud no reúna los requisitos establecidos anteriormente o cuando autoridad competente lo prohíba o cuando la medida afecte o pueda afectar a terceros.

Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio y no se anexe por el interesado la autorización escrita de éstos, LA EMPRESA enviará una comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y en la misma fecha en que se haga entrega de esta comunicación se fijará copia de ella, en una cartelera ubicada en lugar visible de las Oficinas de Peticiones, Quejas y Reclamos para que dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes los terceros interesados se pronuncien sobre el particular. Si durante dicho término, no recibe ninguna oposición, LA EMPRESA procederá a suspender el servicio.

- **Procedimiento para suspender el contrato por mutuo acuerdo:** Cuando sea viable la suspensión del contrato por mutuo acuerdo, LA EMPRESA dejará constancia de la lectura del equipo de medida y procederá a cobrar el consumo que hubiere generado en ese periodo de facturación. Mientras dure la suspensión del contrato de común acuerdo, LA EMPRESA no emitirá factura salvo cuando existan obligaciones insolutas contraídas con anterioridad a la suspensión como deudas pendientes por consumos anteriores, por financiación de deuda, por cargos por conexión y por cargos de suspensión. Cuando LA EMPRESA compruebe que existe consumo en el inmueble, finalizara la suspensión del contrato y procederá a cobrar los consumos y cargos a que hubiera lugar.
- **Improcedencia de la suspensión de común acuerdo:** Las causales por las cuales no procede la suspensión de común acuerdo son las siguientes:
 - o Cuando no medie autorización escrita de los terceros que puedan verse afectados.
 - o Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se encuentre en mora.
 - o Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se encuentra inmerso en alguna de las causales de suspensión del servicio.
 - o Cuando el inmueble no cuente con un equipo de medida.

EMPRESA DE ENERGÍA DEL PUTUMAYO S.A. E.S.P Nit: 846000241-8

Sede principal Carrera 9 N° 8-10 Barrio el Centro, Mocoa – Putumayo, Teléfonos: (608)4201300 – (608)4201301

Correo Electrónico: correspondencia@energiaputumayo.com, Página Web: www.energiaputumayo.com

Energía que avanza



SC-CER670154



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: GE-FO-05

Versión: 01

COMUNICACIÓN

Fecha: 16-03-2016

Página: 8 de (10)

5.2. Suspensión por Incumplimiento o Violación del Contrato: LA EMPRESA procederá con la suspensión del servicio en los siguientes casos:

1. Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá un período de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, en cuyo caso la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación.
2. Cancelar una factura con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio de que LA EMPRESA cobre en la factura la sanción que señala el artículo 731 del Código de Comercio, o la norma que la sustituya, modifique o adicione, y sin perjuicio de las demás acciones legales que se consideren necesarias.
3. Realizar el pago del servicio utilizando facturas adulteradas o efectuar falsedades en documentos que se relacionen directamente con el servicio, tales como constancias de estratificación, facturas y similares.
4. Dar al servicio público de energía eléctrica o al inmueble receptor de dicho servicio un uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA.
5. Adulterar las conexiones, acometidas, medidores o líneas, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.
6. Suministrar o revender en forma temporal o permanente, el servicio de energía eléctrica a otro inmueble distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
7. Realizar sin autorización previa de LA EMPRESA cualquier modificación en la acometida, carga y capacidad instalada o hacer conexiones externas, que afecte o pueda afectar el servicio.
8. Efectuar sin autorización de LA EMPRESA la reconexión del servicio, cuando éste haya sido suspendido.
9. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.
10. Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos y/o elementos de seguridad instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete.
11. Conectar equipos sin autorización de LA EMPRESA, al Sistema de Distribución o Red Local o a las instalaciones internas.
12. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio de energía eléctrica, sean de propiedad de LA EMPRESA o de los SUSCRIPTORES YO USUARIOS.
13. Impedir, entorpecer u obstaculizar a los colaboradores autorizados por LA EMPRESA, debidamente identificados, a inspeccionar y/o retirar y/o reemplazar, la acometida y equipo de medida cuando sea procedente.
14. Se impida, entorpezca u obstaculice al personal autorizado por LA EMPRESA tomar lectura del equipo de medida.
15. Negarse a cancelar el valor del medidor facturado por LA EMPRESA cuando ha sido instalado previamente por ella.
16. Intercambiar o sustituir el equipo de medida instalado por LA EMPRESA, sin autorización de ésta.
17. Impedir por acción u omisión, la medición del consumo.
18. Alterar de manera inconsulta y unilateral las condiciones de prestación del servicio, previstas en la solicitud o acordadas con LA EMPRESA.
19. Cuando el arrendatario, una vez requerido por LA EMPRESA, no actualice y/o ajuste el valor de la garantía de acuerdo al monto establecido en la normatividad vigente, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la comunicación que LA EMPRESA envíe para tales efectos.
20. Cuando sea necesaria por impedir la normalización del servicio.
21. No permitir el retiro y traslado de los equipos de medida, la reparación o cambio justificado de los mismos, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición.
22. No ejecutar, dentro del plazo de un periodo de facturación, la adecuación de las instalaciones cuando LA EMPRESA se lo solicite por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio para lo que se realizara el procedimiento descrito en la CLÁUSULA 48 del presente contrato.

EMPRESA DE ENERGÍA DEL PUTUMAYO S.A E.S.P Nit: 846000241-8

Sede principal Carrera 9 N° 8-10 Barrio el Centro, Mocoa – Putumayo, Teléfonos: (608)4201300 – (608)4201301

Correo Electrónico: correspondencia@enersiaputumayo.com, Página Web: www.energiaputumayo.com

Energía que avanza



SC-CER670154



23. En general cualquier alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales y la demás que la Ley y la regulación establezcan.

- **Aspectos generales:**

1. En el evento en el que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no permita la suspensión del servicio y/o promueva directamente o mediante terceros cualquier tipo de agresión verbal o física al colaborador encargado de tal labor, LA EMPRESA solicitará amparo policivo y procederá al retiro de la acometida. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá cancelar el valor de la reinstalación y los demás conceptos que adeude a LA EMPRESA, como requisito previo para que le sea reanudada la prestación del servicio. En caso de reincidencia habrá lugar al retiro definitivo de la acometida y a la cancelación del contrato, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar.
2. Durante la suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas, tan pronto termine la causal de la suspensión. Además LA EMPRESA podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato le concedan, en el evento de incumplimiento del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.
3. Durante el período de suspensión, LA EMPRESA facturará las deudas pendientes por consumos anteriores, valores de financiación por cargos de conexión, e intereses moratorios o aquellos conceptos relacionados con la prestación del servicio.
4. Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará en el inmueble una constancia indicando la causa de la suspensión.
5. Para que LA EMPRESA pueda restablecer el servicio el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá eliminar la causa que dio origen a la suspensión y pagar todos los gastos de reconexión en que incurra LA EMPRESA.
6. LA EMPRESA cargará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO que pague fuera de la fecha de pago oportuno prevista en la factura respectiva, el valor de la visita del contratista al que se le haya asignado la orden de suspensión del servicio.

5.3. Corte y reinstalación del servicio:

LA EMPRESA procederá al corte del servicio y consecuente terminación del presente contrato por una cualquiera de las siguientes causas, siempre garantizando el debido proceso y el derecho a la defensa, lo cual será comunicado por escrito al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:

1. Por suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión hubiere sido convenidas por mutuo acuerdo y/o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por LA EMPRESA.
2. Por incumplimiento del contrato en materias que lo afecten gravemente o a terceros.
3. El atraso en el pago de seis (6) facturas consecutivas o más del servicio.
4. La reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, dentro de un período de dos (2) años.
5. Reincidencia en la realización conexiones o acometidas no autorizadas
6. La reiterativa reconexión no autorizada del servicio, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
7. La reincidencia en la adulteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
8. La reincidencia en retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida o retirar o modificar, total o parcialmente la instalación interna, sin informar a LA EMPRESA.
9. Cuando se encuentre que se han adulterado o falsificado las facturas de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite, o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio o cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del servicio sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.
10. Por incumplir con el pago de los consumos y demás cargos asociados en los casos de utilización no autorizada o irregular del servicio.

EMPRESA DE ENERGÍA DEL PUTUMAYO S.A E.S.P Nit: 846000241-8

Sede principal Carrera 9 N° 8-10 Barrio el Centro, Mocoa – Putumayo, Teléfonos: (608)4201300 – (608)4201301

Correo Electrónico: correspondencia@enersiaputumayo.com, Página Web: www.energiaputumayo.com

Energía que avanza



SC-CER670154



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: GE-FO-05

Versión: 01

COMUNICACIÓN

Fecha: 16-03-2016

Página: 10 de (10)

11. Impedir de manera reiterada (dos ocasiones o más) la lectura, medición, facturación revisión de instalaciones eléctricas, suspensión, reconexión y/o normalización.
12. Por no permitir la suspensión del servicio cuando haya incurrido en una de las causales de suspensión señaladas en el presente contrato de condiciones uniformes.

Para restablecer el servicio si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, es necesario que éste elimine la causa que la originó, y además debe cancelar:

- La deuda, los intereses de mora y demás conceptos que se hayan causado y sean exigibles.
- Los cargos por reconexión o reinstalación vigente, según sea el caso.
- Todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento que haya sido necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.

LA EMPRESA realizará la reconexión o reinstalación del servicio durante las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en que se subsane la causa que dio origen a la suspensión o en que se resuelva favorablemente la solicitud de reconexión del servicio.

La reconexión o reinstalación del servicio en caso de suspensión o corte, solo podrá efectuarse por el personal autorizado por LA EMPRESA y en ningún caso por el SUScriptor Y/O USUARIO, aunque haya cesado la causa que originó la suspensión o corte. LA EMPRESA está exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o el corte del servicio cuando estos hayan sido motivados por violaciones del SUScriptor Y/O USUARIO a las condiciones de este contrato.

EMPRESA DE ENERGÍA DEL PUTUMAYO S.A E.S.P Nit: 846000241-8

Sede principal Carrera 9 N° 8-10 Barrio el Centro, Mocoa – Putumayo, Teléfonos: (608)4201300 – (608)4201301

Correo Electrónico: correspondencia@enersiaputumayo.com, Página Web: www.energiaputumayo.com

Energía que avanza



SC-CER670154