



Derechos y deberes de los usuarios

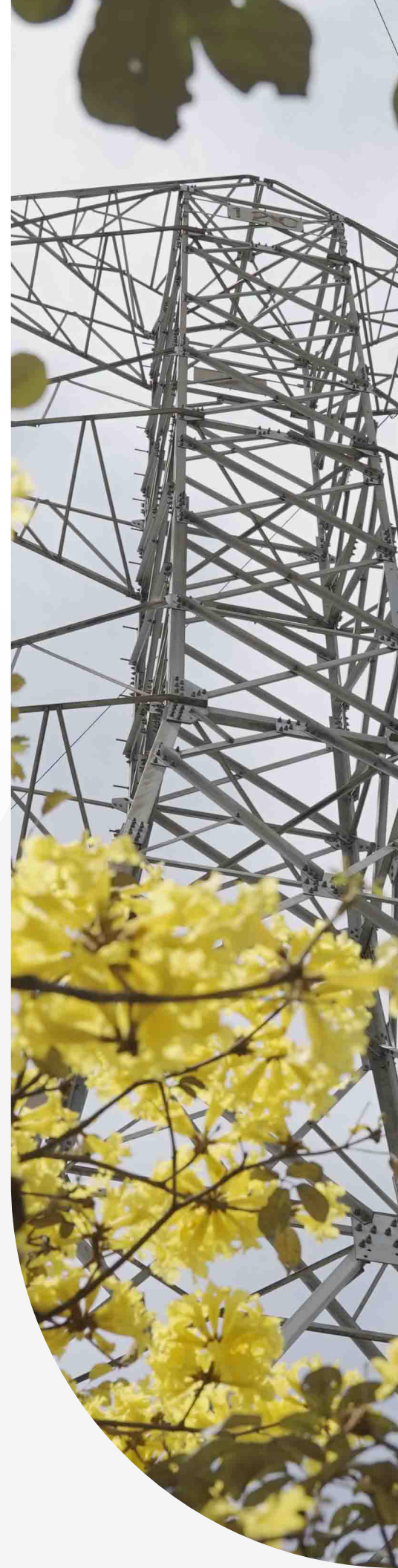
Línea de atención nacional gratuita

01 8000 414115

www.cens.com.co

Manual Integral del Usuario CENS

El presente documento establece los derechos y deberes de los usuarios de CENS, que se encuentran estipulados en el Contrato de Prestación de Servicio con Condiciones Uniformes (CCU) de CENS, específicamente lo establecido en el Capítulo III – Derechos y obligaciones de las partes. Su objetivo es brindar claridad sobre las responsabilidades y garantías legales vigentes, asegurando así la transparencia y la calidad en la prestación del servicio de energía.



Deberes del usuario

Para garantizar la eficiencia y continuidad en la prestación del servicio, el suscriptor y/o usuario se compromete a dar cumplimiento a los siguientes deberes:

Pagos y trámites: (Incluye los numerales: 1, 2, 8, 11, 13, 18, 19, 26)

- Cumplir con el pago oportuno de la factura de servicios públicos expedida por CENS. La no recepción de la factura no exime al SUSCRIPTOR o 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.
- Dar aviso a CENS cuando la factura de los servicios públicos domiciliarios de energía no hubiese llegado oportunamente. Si el USUARIO no recibe la factura en el inmueble o en la dirección acordada con CENS dentro del período de facturación, deberá hacer uso de los canales de atención disponibles para que le sea expedido un duplicado, para su conocimiento y pago oportuno. El no recibo de la factura, no lo exonera de su pago.
- Dar preaviso a CENS en un término no inferior a un período de facturación para la terminación del contrato.
- Estar a paz y salvo por todo concepto con CENS para adelantar nuevas solicitudes de conexión del servicio de energía eléctrica en una cuenta existente, ampliaciones de carga o solicitudes de servicio provisional de obra. En consecuencia, deberá abstenerse de gestionar una conexión nueva para un bien inmueble que tenga asociada un código de cuenta con deuda.
- Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo cuando así lo solicite CENS.
- Pagar oportunamente los valores que se generen por la reconexión y reinstalación del servicio, los estudios y otros conceptos relacionados con la ejecución de este contrato, así como todas aquellas obligaciones que se pacten de manera especial, incluyendo los costos y saldos pendientes, legalmente exigibles, derivados de la terminación del presente contrato, tales como deudas por consumo, perjuicios por incumplimiento imputable al suscriptor o usuario, o gastos de retiro y gestión de equipos o instalaciones necesarios para la finalización del servicio, exclusivamente por los conceptos permitidos en la normatividad vigente y expresamente previstos en las cláusulas del presente contrato o en los listados de servicios prestados por CENS.
- Para interponer recursos, 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) meses según se trate.
- Responder por cualquier saldo insoluto a favor de CENS, si los mismos no han sido objeto de recurso o reclamación.
- Control y mantenimiento técnico: (5, 6, 7, 16, 17, 24, 29, 32, 34, 36, 38)

- Adquirir, entregar, mantener y reparar cuando CENS lo exija, los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.
- Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que CENS indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el SUSCRIPTOR o USUARIO y que afecten las redes de CENS y a sus demás SUSCRIPTOR o USUARIO. Si el SUSCRIPTOR o USUARIO se negare a desconectarlo o reincidiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación, CENS podrá suspender el servicio. Si transcurridos treinta (30) días calendario el SUSCRIPTOR o USUARIO no ha efectuado la corrección pertinente, CENS lo desconectará del servicio.
- Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas para el diseño y construcción de las instalaciones eléctricas y hacer posible la instalación del medidor individual y/o equipos de medida, según sea el caso, como condición para contar con el servicio de energía.
- Compensar, mantener y controlar la energía reactiva: Cuando se determine que alguno de los factores de potencia no cumple con estos límites, CENS exigirá al SUSCRIPTOR o USUARIO respectivo que instale equipos apropiados para medir y controlar la energía reactiva tales como bancos de condensadores, reactores, filtros de armónicos o demás dispositivos que puedan ser utilizados para mejorar el factor de potencia inductivo o capacitivo, conectados en los niveles de tensión I, II, III o IV, presentando la respectiva solicitud ante CENS suministrando las características técnicas de los equipos instalados, cumpliendo con las siguientes especificaciones:
 - Mantener un factor de potencia inductivo o en atraso igual o superior a cero punto noventa (0.90). Este factor se determinará horariamente y cuando el medidor no cuente con registros horarios se hará el cálculo para un periodo de facturación.
 - Mantener un factor de potencia capacitivo o en adelanto igual o superior a cero punto noventa (0.90) para usuarios de los niveles de tensión I y II, igual o superior a cero punto noventa y cinco (0.95) para usuarios en el nivel de tensión III e igual o superior a cero punto noventa y ocho (0.98) para usuarios en el nivel de tensión IV.
 - Cumplir con los límites de distorsión armónica de los equipos conectados en los niveles de tensión I, II, III y IV de acuerdo con lo establecido en la Norma IEEE 519/2014 o aquella que la modifique o sustituya.
 - Las exigencias mencionadas anteriormente podrán hacerse en el momento de aprobar la conexión al servicio o como consecuencia de una revisión de control a la instalación del SUSCRIPTOR o USUARIO.
- Efectuar el mantenimiento y uso adecuado de las redes, del sistema de medida que sea de su propiedad, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio.

- Efectuar el mantenimiento y uso adecuado de las redes, del sistema de medida que sea de su propiedad, con el fin de prevenir daño que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio.
- Reemplazar, previo requerimiento escrito de CENS y dentro del término señalado, el medidor o equipo de medida y demás componentes de la instalación, cuando se establezca que éste no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, o permitir su retiro cuando se considere necesario para su verificación.
- Garantizar que el sitio donde se encuentre el sistema de medida disponga de un libre acceso, de iluminación, de las condiciones técnicas, ambientales y de seguridad requeridas.
- Trasladar el equipo de medida y su correspondiente acometida, cumpliendo con las especificaciones técnicas, a un lugar de fácil acceso que permita la toma de lectura y revisiones de control, cuando CENS lo requiera. Para ello CENS fijará al SUSCRIPTOR o USUARIO un plazo de treinta (30) días calendario, caso contrario CENS procederá a la suspensión del servicio y exigirá como condición para la reconexión, el traslado del equipo de medida.
- Permitir la instalación de un medidor testigo, cuando CENS lo requiera para sus programas de control.
- En caso de disponer de fuentes alternas de suministro de energía, el SUSCRIPTOR o USUARIO deberá contar con redes internas separadas o con la instalación de dispositivos que garanticen que no habrá alteraciones o fluctuaciones, que afecten la estabilidad de las redes y la prestación del servicio público domiciliario de energía. En tales circunstancias, el SUSCRIPTOR O USUARIO deberá acordar con CENS, visita de revisión técnica con el fin de realizar verificaciones en la instalación y corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que el prestador le indique.
- Reportar la capacidad instalada de su planta de generación y no fraccionar la capacidad de una planta para reportarla como independiente.

Acceso y seguridad: (12, 20, 21, 22, 23, 35)

- Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por CENS para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria efectuar en desarrollo del contrato.
- Permitir a CENS el retiro de los elementos del sistema de medida, o la revisión del equipo de medida, la acometida eléctrica y demás componentes de la instalación eléctrica del inmueble. En el evento de que el equipo de medida y/o acometida se encuentren en zonas de difícil acceso, CENS solicitará las correcciones y adecuaciones para el cumplimiento de las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. Para lo cual dará un plazo de treinta (30) días calendario para efectuar las adecuaciones, caso contrario CENS podrá efectuarlo a costa del SUSCRIPTOR o USUARIO y lo cobrará en la factura.

- Facilitar el acceso al personal autorizado por CENS, y evitar el uso de rejas, candados, cadenas, animales y personas, entre otros, de manera que se permita la revisión al equipo de medida o al registro de corte o totalizador, CENS hará constar este hecho en el acta de visita y podrá suspender el servicio, y según sea el caso, solicitará a la autoridad competente el amparo policivo, de acuerdo con lo contemplado en el presente contrato, sin perjuicio de que el consumo le sea estimado.
- Permitir y facilitar el acceso al personal o funcionarios autorizados de CENS, para realizar la toma de lectura periódica, en el lugar donde se encuentre:
- Si por acción u omisión el usuario no permita la toma de lectura, ocasionando que CENS estime el consumo por promedio en un (1) período de facturación, CENS le comunicará al SUScriptor o USUARIO la imposibilidad de la toma de lectura y le informará la obligación de permitirla.
- Si el usuario no toma las acciones que permite la toma de lectura de su equipo de medida en el siguiente período, CENS procederá a la suspensión del servicio y exigirá como condición para la reconexión, la toma de lectura.
- Responder solidariamente por cualquier anomalía, irregularidad, defraudación de fluidos, adulteración de los sellos, medidores o equipos de medida, elementos de seguridad tales como cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, etc., así como por las variaciones que sin autorización de CENS se hagan a las condiciones del servicio contratadas.

Uso del servicio: (Incluye los numerales: 3, 4, 9, 10, 27, 28, 33)

- Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los trabajadores de CENS y funcionarios de los contratistas.
- Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio.
- Dar uso seguro y eficiente al servicio de energía eléctrica.
- Efectuar el mantenimiento de sus instalaciones, equipos y aparatos eléctricos y usarlos adecuadamente, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio.
- Cuidar y velar por que no sean alterados o manipulados la red interna, acometida, medidores y equipos asociados.
- No retirar, romper o alterar los mecanismos de seguridad instalados y/o elementos del sistema de medida.
- Utilizar el servicio únicamente en el inmueble, respetando la carga y clase de servicio contratado con CENS, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud de conexión o reflejados en la factura. En consecuencia, el servicio de energía eléctrica que se suministra al inmueble será para uso exclusivo de la unidad familiar, establecimiento de comercio o industria, no pudiendo ser cedido a cualquier título o facilitado a terceros.

Información y reporte de novedades (Incluye los numerales: 14, 15, 30, 31)

- Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de CENS.
- Informar y solicitar de inmediato a CENS sobre cualquier modificación o adecuación que se presente en las instalaciones eléctricas, en el equipo de medida, en los sellos de seguridad, en la clase de servicio contratado, en la carga contratada, en la propiedad del bien, dirección u otra novedad que implique variación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio.
- Solicitar a CENS autorización previa y expresa para el cambio en la modalidad del uso del servicio contratado y para aumentar la carga instalada.
- Suministrar la información requerida para identificar plenamente el inmueble objeto de la prestación del servicio.
- Responsabilidad y cumplimiento técnico especial.
- Responder solidariamente por cualquier anomalía, irregularidad, defraudación de fluidos, adulteración de los sellos, medidores o equipos de medida, elementos de seguridad tales como cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, etc., así como por las variaciones que sin autorización de CENS se hagan a las condiciones del servicio contratadas.
- Asumir los costos asociados en que se incurra cuando un SUSCRIPTOR o USUARIO perteneciente a un sistema de medición prepago o recargable, desee retornar al sistema

Derechos del usuario

CENS garantiza que la relación con sus usuarios se fundamente en la equidad, la transparencia y la calidad. En virtud de ello, el usuario tiene derecho a:

Calidad del servicio y medición: (Incluye los numerales: 2, 7, 12, 13)

- Obtener de CENS la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de CENS o las categorías de los municipios establecidas por la Ley.
- A la prestación continua de un servicio de buena calidad a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el SUScriptor o USUARIO.
- A que se le mida el consumo, o, en su defecto, se le afore o calcule de conformidad con la Ley.
- En inmuebles tipo inquilinato con un solo medidor, el usuario tiene derecho a solicitar la medición individual de sus consumos, siempre que asuma los costos del equipo y la acometida correspondiente.

Información y transparencia: (Incluye los numerales: 1, 5, 6, 8, 10)

- A ser tratado dignamente por CENS.
- A 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.
- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
- A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
- A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

Participación y control: (Incluye los numerales: 9, 11)

- A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes.
- A la participación en los comités de desarrollo y control social.

Libertad y condiciones del servicio:

- Libertad de elección del prestador del servicio del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
- 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 SUSCRIPTOR o USUARIO asuma los costos correspondientes.

Usuarios prepago: (Incluye los numerales: 14, 15)

- A recibir copia de la información, cuando se trate de un SUSCRIPTOR o USUARIO con medición prepago o energía recargable dentro del mes siguiente a su activación, que representará las veces de una factura y en el evento que se requiera. Adicionalmente el SUSCRIPTOR o USUARIO con medición prepago o energía recargable podrá solicitar el registro de su consumo de los últimos nueve (9) periodos de facturación prepago.
- A conservar el derecho de regresar al sistema de medición y facturación pospago de acuerdo con la resolución CREG 096 de 2004, sin embargo, para poder contar con el suministro del servicio de energía deberá encontrarse al día con sus obligaciones; salvo en los casos establecidos en el Decreto 3735 de 2003 o aquellos que lo modifiquen o sustituyan, Los costos de regresar al sistema pospago serán asumidos por quien originalmente solicitó el medidor prepago (CENS o SUSCRIPTOR o USUARIO).

Derechos generales:

- Los demás que le otorgue la Ley.



Grupo·epm

Línea de atención nacional gratuita

01 8000 414115

ww.cens.com.co