



Grupo·epm

# DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Línea de atención nacional gratuita

**01 8000 414115**

**[www.cens.com.co](http://www.cens.com.co)**

## DERECHOS DEL USUARIO

- 
- **EL USUARIO** cuenta con el Derecho de recibir el correcto suministro de energía eléctrica al inmueble, el mismo debe ser de forma continua bajo los parámetros de eficiencia, continuidad y claridad.
  - **EL USUARIO** tiene el Derecho de instaurar peticiones, quejas y recursos, para ello, la entidad debe garantizarle una oficina donde se reciban, se atiendan y se responda este tipo de solicitudes al usuario en el tiempo oportuno, conforme a lo establecido en la Ley.
  - **EL USUARIO** goza del Derecho de solicitarle a LA EMPRESA la devolución de los medidores y demás equipos que sean de su propiedad, después de haberse realizado por parte de LA EMPRESA la verificación en el laboratorio, salvo que por razones de tipo probatorio deban ser puestos a disposición de la autoridad judicial competente, no sin antes, realizar previo aviso al usuario sobre dicha situación.
  - Si se presentan fallas en el servicio, **EL USUARIO** tiene el Derecho que se le sean aplicados los descuentos proporcionales y compensarlos en las cuentas de cobro.
  - **EL USUARIO** tiene el Derecho de conocer los equipos y demás elementos que se instalen o retiren para medir el consumo, por consiguiente LA EMPRESA debe elaborar un acta la cual deberá ser firmada por el trabajador y/o personal autorizado de la entidad que realice dicha operación, el Operador de Red o el Comercializador según se trate y el SUSCRIPTOR o USUARIO, su representante o la persona que se encuentren en su momento, así mismo, AL SUSCRIPTOR O USUARIO debe hacerse entrega de una copia del acta.
  - **EL USUARIO** cuenta con el Derecho de que se le sean entregados en el tiempo oportuno y bajo los términos y condiciones establecidos en el contrato, la factura de cobro al SUSCRIPTOR o USUARIO.

Es un Derecho del **USUARIO** que se le determinen los consumos en forma individual, para ello la empresa deberá hacerlo con los instrumentos, métodos y procedimientos apropiados.

- 
- Es un derecho del USUARIO garantizar de parte de la empresa que se llevara a cabo una competencia leal con las otras entidades prestadoras de servicios, y que bajo ningún motivo se obrara con privilegios, discriminaciones injustificadas o toda practica que genere una conducta desleal.
  - La facturación oportuna de la energía suministrada es un derecho del USUARIO, así mismo, la información que de la misma se derive.
  - **EL USUARIO tiene el Derecho** a conocer las fechas de suspensiones del servicio programadas por motivos de mantenimientos periódicos en el tiempo oportuno mediante aviso amplio.
  - **Es un Derecho del USUARIO** recibir información sobre las condiciones uniformes previstas en el presente contrato, así como de que se le sea entregada una copia gratuita del mismo si así lo requiere.

## DERECHOS DEL USUARIO

- **EL USUARIO** tiene el Derecho de someter la facturación a las desviaciones significativas del consumo y de exigirle a la empresa que inicie una investigación para conocer las causas que dieron origen a las mismas.
- En aras de verificar y brindar un correcto funcionamiento de los medidores instalados, EL USUARIO tiene el derecho de solicitar la revisión de los medidores instalados, no obstante, los costos correspondientes a dicha verificación, corren por cuenta del mismo.
- **EL USUARIO tiene el Derecho** de recibir información de manera clara en la factura, dentro de la misma, LA EMPRESA deberá establecer que si los pagos no se realizan en la fecha oportuna, estipulada en el contrato, su consecuencia será la suspensión del servicio.
- **EL USUARIO tiene el Derecho** a que se le brinde un servicio óptimo, por consiguiente, LA EMPRESA tiene el deber de efectuar visitas de control, a fin de llevar un seguimiento de su actividad y mejorar continuamente la prestación del servicio.
- **EL USUARIO tiene Derecho** a recibir el servicio de energía eléctrica; quienes de conformidad con las disposiciones legales puedan celebrar el contrato de servicios públicos, y se sujeten a las condiciones técnicas exigibles para su conexión. Sin perjuicio de que la empresa pueda acordar estipulaciones especiales con uno o algunos usuarios.
- Todo **USUARIO tiene Derecho** a escoger el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes, según sus necesidades y requerimientos de suministro, al igual que al proveedor de los bienes o servicios que no tengan relación directa con el objeto del contrato.
- **Todo USUARIO tiene Derecho** a recibir de parte del prestador programas educativos tendientes a crear una cultura del uso razonable del servicio.
- **Todo USUARIO tiene Derecho** a recibir de parte del prestador la ejecución del contrato de servicios públicos con lealtad, rectitud y honestidad.
- **Todo USUARIO tiene Derecho** a recibir un trato digno por parte de la empresa, sin abuso de posición dominante.
- **Los USUARIOS tienen Derecho** a solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas e 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 establecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 14, artículo 9º de la ley 142 de 1994.
- **Todo USUARIO tiene Derecho** a conocer los planes de expansión de los sistemas de distribución domiciliaria del servicio público, así como presentar las solicitudes de información a la Comisión de Regulación de Energía y Gas, relacionadas con las tarifas.
- **Los USUARIOS tienen Derecho** a participar en la gestión y fiscalización de las empresas, en los términos previstos en la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen.



## DERECHOS DEL USUARIO

- 
- Todo **USUARIO tiene Derecho** a recibir atención de sus trámites de acuerdo con las normas vigentes, sin que sean exigibles documentos innecesarios, o requisitos que se puedan verificar en las bases de datos de la empresa
  - Todo **USUARIO tiene Derecho** a ser indemnizado en virtud de los daños o perjuicios que puedan ser causados.
  - Todo **USUARIO tiene Derecho** a recibir el servicio de energía eléctrica, siempre y cuando de conformidad con las disposiciones legales pueda celebrar el contrato de servicios públicos, y se sujete a las condiciones técnicas exigibles para su conexión. Sin perjuicio de que la empresa pueda acordar estipulaciones especiales con uno o algunos usuarios.
  - Todo **USUARIO tiene Derecho** a recibir la liquidación de sus consumos en cada periodo de facturación, con la aplicación de tarifas vigentes.
  - Todo **USUARIO tiene Derecho** a solicitar la suspensión del servicio previo aviso a la empresa.

## DEBERES DEL USUARIO



- 
- **EL USUARIO** tiene el deber de cumplir con los pagos oportunos en relación al consumo de energía eléctrica, cargos de conexión y facturas expedidas por la empresa.
  - **EL USUARIO** tiene el deber de abstenerse de ofrecer y entregar dádivas, es decir, regalos, obsequios y demás, a trabajadores de LA EMPRESA y funcionarios de los contratistas.
  - **EL USUARIO** bajo ningún motivo puede realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio público, por consiguiente, tiene el deber de comunicarse y esperar a que dicho proceso sea ejecutado por un profesional de LA EMPRESA
  - **EL USUARIO** tiene el deber de conservar en buen estado los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, por lo tanto, debe adquirir, entregar, mantener y reparar los mismos cuando LA EMPRESA lo exija, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.

## DEBERES DEL USUARIO

- **EL USUARIO tiene el deber** de corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que LA EMPRESA indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por él y que afecten las redes de LA EMPRESA o a los demás USUARIOS, si este se niega a desconectarlo o rescindiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación, LA empresa tiene la potestad de suspender el servicio, no obstante, si trascurrido treinta (30) días calendario EL USUARIO, no ha efectuado la corrección pertinente, LA EMPRESA lo desconectara del servicio.
- **EL USUARIO tiene el deber** de cumplir con el pago oportuno del consumo de energía eléctrica, los cargos de conexión y las facturas expedidas por LA EMPRESA.
- **EL USUARIO tiene el deber** de 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.
- **EL USUARIO tiene el deber** de dar preaviso a LA EMPRESA en un término no inferior a un periodo de facturación para la terminación de un contrato.
- **EL USUARIO tiene el deber** de dar uso seguro y eficiente del servicio de energía eléctrica, a fin de garantizar la prestación correcta del servicio público.
- **EL USUARIO tiene el deber** de efectuar el mantenimiento de sus instalaciones, equipos y aparatos electrónicos, así como de usarlos de manera adecuada.
- Al momento de adelantar solicitudes de conexión nuevas del servicio de energía eléctrica, EL USUARIO tiene el deber de estar a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA o garantizar sus obligaciones mediante un título valor suficiente.
- En aras de efectuar revisión a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria efectuar en el desarrollo del contrato, EL USUARIO debe garantizar el acceso al inmueble de las personas acreditadas por LA EMPRESA.
- Si LA EMPRESA solicita soportar con un título de valor el pago de las facturas, EL USUARIO tiene el deber de allegar dicha garantía, salvo que se trate de un SUSCRIPTOR y/o USUARIO de inmueble residencial.
- **Es deber del USUARIO** de informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de LA EMPRESA.
- **EL USUARIO tiene el deber** de informar a LA EMPRESA, sobre cualquier modificación que se presente en las instalaciones eléctricas, en el equipo de medida, 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.



## DEBERES DEL USUARIO

- **Es deber del USUARIO** Mantener un factor de potencia igual o superior a 0.9 en atraso, o el que determine la autoridad competente. En el evento de que el factor de potencia sea menor del valor indicado, EL USUARIO deberá instalar por su cuenta los dispositivos o correctivos apropiados para controlar y medir la energía reactiva. La exigencia podrá hacerse en el momento de aprobar la conexión al servicio o como consecuencia de una revisión de control por parte de LA EMPRESA a la instalación del USUARIO.
- **EL USUARIO tiene el deber** de efectuar mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad.
- **EL USUARIO tiene el deber** de 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.
- **EL USUARIO debe** permitir a LA EMPRESA el retiro de medidor o de la acometida en caso de que se requiera para el corte del servicio o revisión.
- **EL USUARIO tiene el deber** de permitir a LA EMPRESA la revisión de la acometida eléctrica y demás componentes de la instalación eléctrica del inmueble, para ello, LA EMPRESA solicitará las correcciones y adecuaciones para el cumplimiento de las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. Si EL USUARIO no realiza las modificaciones técnicas en el término señalado por LA EMPRESA, ésta lo hará con cargo al USUARIO y podrá incluir los valores en la factura. EL USUARIO tendrá un plazo de treinta (30) días calendario para efectuar las adecuaciones, caso contrario LA EMPRESA lo efectuará a costa del USUARIO y lo cobrará en la factura.
- **Es deber del USUARIO** Permitir la revisión de los medidores y su lectura periódica, facilitando el acceso a los trabajadores de LA EMPRESA o personal autorizado por ésta, al lugar en donde éste se encuentre. En el caso en que EL USUARIO use rejas, candados, cadenas, animales y personas, entre otros, que impidan el acceso al personal autorizado por EMPRESA al medidor o al registro de corte o totalizador, LA EMPRESA hará constar ese hecho en el acta de visita y podrá, según el caso, solicitarle a la autoridad competente el amparo policivo y suspender el servicio, sin perjuicio de que el consumo le sea estimado.

Al momento de presentar solicitudes y observaciones, EL USUARIO tiene el deber de que las mismas sean emitidas de forma respetuosa, de no ser así, LA EMPRESA se reserva el derecho de tramitar dichas peticiones.

- **EL USUARIO tiene el deber** de Reemplazar, previo requerimiento escrito de LA EMPRESA y dentro del término señalado, el medidor o equipo de medida, 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 verificación o para realizar el corte del servicio. Si el cambio del medidor obedece a su manipulación o adulteración, LA EMPRESA siempre instalará y el USUARIO deberá cancelar el valor del medidor nuevo.



## DEBERES DEL USUARIO

- Es deber del usuario 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 LA EMPRESA se hagan a las condiciones del servicio contratadas, salvo en el evento de rompimiento de solidaridad de que trata el parágrafo del artículo 130 de la ley 142 de 1994.
- EL USUARIO deberá responder por cualquier saldo insoluto a favor de LA EMPRESA, si los mismos no han sido objeto de recurso de reclamación.
- Es deber del USUARIO cuidar la red interna, acometida, medidores y equipos asociados, así como vigilar que los mismos no sea manipulados o alterados.
- EL USUARIO deberá solicitar a LA EMPRESA autorización expresa para el cambio en la modalidad del uso del servicio contratado y para aumentar la carga instalada.
- Si LA EMPRESA, necesita información para identificar plenamente el inmueble objeto de la prestación del servicio, EL USUARIO tiene el deber de suministrar toda la información requerida.
- EL USUARIO tiene el deber de 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 LA EMPRESA lo requiera. Para ello LA EMPRESA fijará al SUScriptor o USUARIO un plazo de treinta (30) días calendario, caso contrario LA EMPRESA las realizará con cargo al USUARIO.
- EL USUARIO solo podrá utilizar el servicio únicamente en el inmueble, es deber de él respetar la carga y clase de servicio contratado con LA EMPRESA, 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.
- Es un deber del USUARIO el Velar para que el sitio en donde están instalados los medidores y demás equipos se mantenga seguro, higiénico e iluminado.
- EL USUARIO tiene el deber de Verificar que la lectura reportada en la factura corresponda a la marcación del medidor, así como de cancelar los consumos de energía que se adeuden por concepto de servicios en inmuebles adquirido en subasta pública.
- Es deber del USUARIO permitir la instalación de un medidor testigo, cuando LA EMPRESA lo requiera para sus programas de control.
- El usuario tiene el deber de pagar los costos correspondientes cuando solicite a LA EMPRESA la revisión de los medidores instalados para verificar su correcto funcionamiento, así como de permitir visitas de control a sus instalaciones.
- EL USUARIO deberá cumplir con el reglamento de Distribución expedido por la CREG y las demás obligaciones contenidas en la Ley y normas aplicables.

