

## Noticia : Interés General

### Deberes de los usuarios de servicios públicos domiciliarios con relación a las peticiones, quejas y recursos.

La prestación de los servicios públicos domiciliarios en Colombia se encuentra establecida en la Constitución Política de Colombia, y reglamentada principalmente por la Ley 142 de 1994.



Dicha Ley, no solo determinó las condiciones generales de los servicios públicos domiciliarios en Colombia tales como acueducto y alcantarillado, aseo, energía eléctrica, gas y telefonía básica conmutada, sino que, estableció los derechos y los deberes de los usuarios con relación a las Peticiones, Quejas y Recursos que pueden presentar ante las prestadoras de los servicios públicos.

Dado lo anterior, la referida

norma indicó en su artículo 152, que hace parte de la esencia del contrato de servicios públicos el derecho a presentar peticiones, queja y recursos, y es obligación de la empresa atenderlas con base a los lineamientos de dicha ley y las demás normas concordantes.

En ese sentido los usuarios/suscriptores pueden presentar ante la empresa y por los medios de comunicación disponibles a la fecha esto es; correo

electrónico, WhatsApp, Call Center; peticiones y recursos sobre los actos de facturación (consumo y tarifa), suspensión corte, y negativa a la prestación del servicio. Así las cosas, en caso de tener inconformidad con los cobros generados en su factura es su derecho realizar la manifestación de su inconformidad en los términos que establece la Ley que rige la materia...

No obstante, lo anterior, dichas peticiones y recursos deben atender unos requisitos de forma para poder ser tramitados por las empresas de servicios públicos domiciliarios así:

**1** Debe realizarse sobre facturaciones hasta 5 meses de haber sido expedidas, es decir, si el usuario/suscriptor presenta una petición sobre una factura recibida con más de 5 meses no será procedente su trámite.

**2** Los usuarios/suscriptores deben realizar el pago de los valores que no ingresan en reclamación, en ese sentido, es su obligación realizar el pago de los valores que no se encuentran en reclamación.

**3** Contra las respuestas a las peticiones que emita la empresa procede el recurso de reposición subsidiario de apelación que deben presentarse en un mismo escrito, ante Enertotal S.A. E.S.P., y dentro de los 5 días hábiles siguientes, a la fecha en que haya sido notificada su respuesta.

En los casos en que, el usuario no cumpla con alguno de los referidos requisitos, su petición o recurso podrá ser rechazada. Ahora bien, es importante recordar que, la empresa cuenta con 15 días hábiles a partir del recibo de la petición o recurso para emitir la decisión empresarial y deberá dentro de los 5 días siguientes a la emisión de dicha respuesta enviar la citación para la notificación, acto con el cual inicia el proceso de notificación, que es la forma establecida en la ley de dar a conocer la respuesta al usuario.

De lo anterior se puede concluir que, es un derecho del usuario/suscriptor presentar su manifestación de inconformidad sobre la prestación del servicio público de energía eléctrica, pero es también su deber hacerlo en la forma debida y cumpliendo los requisitos que se establece para tal fin, esto con el objetivo que su requerimiento sea tramitado de manera adecuada y no se venzan los términos para ejercer sus derechos.



Como se ha mencionado, el contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios es un contrato bilateral que otorga derechos a los usuarios / suscriptores pero que también establece unos deberes, en los que se destacan principalmente:

Cumplir con los requisitos técnicos de las instalaciones eléctricas y permitir la instalación del medidor individual y/o equipos de medida, cuando sea necesario su cambio por daño o actualización tecnológica.

Permitir el acceso al inmueble de las personas autorizadas por Enertotal S.A. E.S.P. para llevar a cabo las actividades de revisión de las redes e instalaciones, suspensiones, corte del servicio, lectura de medidores, entre otros.

Realizar el pago oportuno de la factura por medio de la cual se cobra el consumo de energía eléctrica.

Abstenerse de realizar reinstalaciones y reconexiones del servicio no autorizadas por Enertotal S.A. E.S.P.

No retirar, romper o alterar los sellos de seguridad instalados en los equipos de medida por Enertotal S.A. E.S.P.

Dar aviso a Enertotal S.A. E.S.P. en caso de que se presente cualquier irregularidad, anomalía o cambio en las redes e instalaciones eléctricas, en el medidor o cualquier otra condición especial que pueda afectar la adecuada prestación del servicio. De igual forma se deberá dar aviso cuando haya cambios de propietario del inmueble o modificación de la razón social.

Cumplir con los deberes y obligaciones acordadas entre los usuarios/suscriptores y Enertotal S.A. E.S.P. nos ayuda a realizar una adecuada prestación del servicio público de energía eléctrica.



Desde cualquier operador: #363  
Línea nacional: 01 8000 520 066 / WhatsApp: 316 330 2086  
servicioalcliente@enertotalesp.com

[www.enertotalesp.com](http://www.enertotalesp.com)

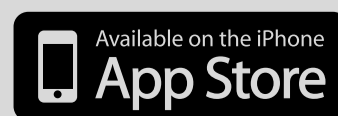
[f.com/enertotalesp](https://www.facebook.com/enertotalesp)



SC-CER263446



nuestra app  
**ENERTOTAL MÓVIL**



¡SU ALIADO EN GESTIÓN DE ENERGÍA!