



Carta de trato digno 2018

**Derechos y Deberes de la
empresa y sus usuarios**

Señor(a) cliente,

ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. desea asegurar que usted reciba toda la información necesaria en su calidad de usuario, propietario y/o suscriptor del servicio público domiciliario de energía eléctrica, con el objeto de que usted conozca los derechos que le asisten, los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente y en general el derecho que lo hace merecedor de recibir un trato digno, respetuoso e imparcial.

Nuestra misión es proveer un servicio de excelencia, basando siempre nuestra actuación en altos principios y valores, siendo la atención prestada a ustedes nuestra razón de ser y con el propósito de siempre brindarles el mejor servicio, garantizándole un trato digno, respetuoso e igualitario.

A continuación damos a conocer sus derechos, consignados entre otros en la Ley 142 de 1.994, las diversas resoluciones emitidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y el Contrato de Condiciones Uniformes de la compañía.

Derecho de los usuarios Ley 142 de 1994

Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en las normas que otorgan derechos a su favor, a:

- a)** Obtener de las empresas 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 las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.
- b)** La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención utilización.
- c)** 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.
- d)** 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 Domiciliarios¹.

¹ Ley 142 de 1994, Artículo 9°.

Defensa de los usuarios en sede de la empresa Ley 142 de 1994

Derecho de petición y de recurso

Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

De la oficina de peticiones y recursos

Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

De los recursos

El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.

Del pago y de los recursos

Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

De las causales y trámite de los recursos

Los recursos pueden interponerse por violación de la ley o de las condiciones uniformes del contrato. En las condiciones uniformes de los contratos se indicará el trámite que debe darse a los recursos, y los funcionarios que deben resolverlos.

De la asesoría al suscriptor o usuario en el recurso

Las personerías municipales deberán asesorar a los suscriptores o usuarios que deseen presentar recursos, cuando lo soliciten personalmente.

Del término para responder el recurso

La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

De la notificación de la decisión sobre peticiones y recursos

La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista en esta Ley. El recurso de apelación sólo puede interponerse como subsidiario del de reposición ante la superintendencia².

² Ley 142 de 1994; Artículo 152 – 159.

Derecho de los Usuarios

Contrato de Condiciones Uniformes

“Son derechos del cliente, además de los establecidos en las leyes, decretos, reglamentos y en otros apartes del presente contrato, los siguientes:

- a)** Recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica al hacerse parte del contrato de servicios públicos, siempre y cuando cumpla con las condiciones uniformes establecidas en el mismo.
- b)** Obtener un servicio con la calidad prevista en la Ley y la Regulación.
- c)** Pagar las tarifas fijadas de acuerdo con las fórmulas que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Energía y Gas.
- d)** Conocer previamente las tarifas que se aplicarán al servicio público de energía eléctrica de que hará uso. Para este efecto, ELECTRICARIBE deberá publicar las tarifas en un medio masivo de comunicación.
- e)** La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su prestación.
- f)** Salvo por las excepciones contenidas en la ley y la regulación, obtener que sus consumos se midan con instrumentos adecuados.
- g)** Obtener los bienes y servicios con la calidad y cantidad contratada.
- h)** Terminar el contrato de conformidad con los términos previstos en el mismo.

PARAGRAFO: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la Constitución Política, EL CLIENTE debe ejercer adecuada y racionalmente los derechos derivados de la ley y del contrato de servicios públicos, de forma tal que prevea los eventuales perjuicios que por la utilización negligente, improcedente o abusiva de los mismos pueda causar a LA EMPRESA, su patrimonio, al buen nombre de sus funcionarios y a terceros en general, quienes tendrán las acciones legales para resarcirse de dichos perjuicios”³.

³ Contrato de condiciones uniformes; Cláusula décima sexta - Derechos de las partes.

Deberes y Obligaciones de los usuarios Contrato de Condiciones Uniformes

- a)** Pagar dentro de los plazos establecidos y en los sitios autorizados por LA EMPRESA el valor liquidado en la factura por la prestación del servicio y por los otros conceptos autorizados legal o contractualmente.
- b)** Dar un uso racional, eficiente y seguro al servicio público de energía de modo que no genere riesgos para la comunidad o para LA EMPRESA.
- c)** Atender y acatar las recomendaciones de seguridad dadas por LA EMPRESA en los casos de suspensiones del servicio de energía eléctrica.
- d)** No hacer conexiones a la red de distribución y/o acometidas sin autorización de LA EMPRESA.
- e)** No realizar sin autorización previa de LA EMPRESA cualquier modificación en la acometida, carga y capacidad instalada o hacer conexiones externas, que afecten o puedan afectar el servicio.
- f)** Mantener en buen estado la acometida y las instalaciones internas.
- g)** Hacer reparar o reemplazar el medidor, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Continuación.....

- h)** Permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio del mismo, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición.
- i)** Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores, reguladores, instalaciones o redes de LA EMPRESA o de otros suscriptores o usuarios, con el objeto de colaborar en la protección y la seguridad de la estructura de la red de distribución y sus respectivas conexiones.
- j)** Y en todo caso, las demás obligaciones contenidas en la Ley 142 de 1994 y las normas que la modifiquen y adicionen; aquellas obligaciones contenidas en las demás normas expedidas por las autoridades competentes; así como las obligaciones que por su naturaleza le pertenecen al Contrato de Condiciones Uniformes vigente.

Subsidios y contribuciones

Los usuarios de los Estratos 1, 2 y 3 (usuarios de menores ingresos), reciben subsidios entre el 50% y 60%, 40 % y 50% y 15% respectivamente sobre el Costo de Prestación del Servicio, aplicable al denominado "Consumo de Subsistencia", el cual actualmente es de 173 kWh-Mes ⁴.

Esta cifra podrá ser revisada por la Unidad de Planeamiento Minero Energético-UPME. (Ley 632 de 2001. Los usuarios de los estratos 5 y 6 (usuarios residenciales de mayores ingresos), así como los usuarios pertenecientes al sector industrial y comercial, pagan una contribución del 20% sobre el costo de prestación del servicio, con destino a cubrir los subsidios otorgados a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3. Para el Estrato 4 y servicios especiales como hospitales, clínicas, centros y puestos salud y entidades educativas y asistenciales sin ánimo de lucro, no serán beneficiarios de subsidio ni estarán sujetos al cobro de contribución.

El gobierno Nacional mediante el decreto 2915 de 2011 modificado por el decreto 2860 de 2013, le concedió la exención del pago de contribución a los usuarios industriales cuya actividad económica principal se encuentre registrada en el Registro Único Tributario (RUT) en los códigos del 011 a 36, 581 y 411 de la Resolución 000139 de 2013 expedida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

⁴ Para barrios Subnormales, el consumo de subsistencia es de 184 kwh/m

Otros mecanismos para la defensa de sus derechos

Adicionalmente a los anteriores mecanismos, y en caso de que algún colaborador de nuestra compañía vulnere alguno de los citados derechos como usuario y/o suscriptor, o no lo trate con la cortesía, respeto e imparcialidad que usted merece, le solicitamos informarlo inmediatamente al teléfono 115 o a nuestra página web www.electricaribe.com en el vínculo OFICINA VIRTUAL, de forma que podamos adelantar a la mayor brevedad las medidas correctivas necesarias.

Una vez recibida la información, la compañía se obliga a:

- 1) Informarle al usuario y/o suscriptor que hemos asumido conocimiento de los hechos y que adelantaremos las investigaciones del caso.
- 2) Informarle al usuario y/o suscriptor periódicamente la evolución de la investigación.
- 3) Informarle al usuario y/o suscriptor, las medidas adoptadas para una mejor prestación del servicio.

Finalmente le invitamos a ingresar a nuestra página web www.electricaribe.com y acceder a toda la información que hemos dispuesto para usted.



Gracias por contar con nosotros y por brindarnos la información que nos permitirá prestarle un mejor servicio.

©Copyright Electricaribe S.A. E.S.P.