

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE USUARIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

DISPOWER S.A.S. E.S.P. es una empresa privada de generación y comercialización de energía. Dentro de la actividad de Comercialización, entendida como 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, DISPOWER S.A.S. E.S.P. suministra energía a usuarios regulados de ZNI. La ley determina los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas que presten servicios públicos domiciliarios. En tal sentido, la ley 142 de 1994 contempla que:

EL USUARIO TIENE EL DERECHO A:

- Tener un servicio de energía eficiente y oportuno
- Registrar una lectura correcta de la disponibilidad y que se facture de acuerdo a las tarifas definidas por normatividad.
- Recibir oportunamente la factura de energía eléctrica con el contenido establecido en la normatividad al menos cinco (5) días antes del vencimiento de pago.
- Tener acceso fácilmente a la liquidación del costo de su servicio de energía eléctrica.
- Estar estratificado correctamente y por ende recibir los subsidios correspondientes a los estratos 1,2,3.
- Recibir información completa, clara y concisa sobre planes, programas y actividades efectuadas por DISPOWER S.A.S. E.S.P.
- Elegir la empresa prestadora del servicio siempre y cuando se cumpla con los requisitos establecidos por ley.

- Estar en igualdad de condiciones que otros usuarios.
- Que se cumpla el CCU y el acuerdo especial de servicio.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos ante DISPOWER S.A.S. E.S.P. en nombre propio o por intermedio de representante.

EL USUARIO TIENE EL DEBER DE:

- Estar a paz y salvo por cualquier concepto con DISPOWER S.A.S. E.S.P.
- Utilizar correctamente el servicio de energía.
- Dar información a DISPOWER S.A.S. E.S.P. en caso de ser necesario.
- Tener acceso fácilmente a la liquidación del costo de su servicio de energía eléctrica.
- No manipular las instalaciones eléctricas ni la SISFV
- Abstenerse de entregar a funcionarios no autorizados de DISPOWER S.A.S. E.S.P., dádivas o dineros e informar cualquier contraprestación que estos exijan y a su vez generar el respectivo reporte del caso.
- No efectuar fraudes con el servicio de energía eléctrica.
- Utilizar el servicio únicamente en el sitio o inmueble establecido para tal fin por DISPOWER S.A.S. E.S.P.
- Verificar que la lectura facturada sea la registrada en el gestor.
- Estar en igualdad de condiciones que otros usuarios y que se cumplan el CCU y el acuerdo especial de servicio.