



ANEXO B

ADECUACIÓN DEL CONTENIDO DE LOS ARTÍCULOS 37 Y 58 DEL TÍTULO V DEL REGIMEN DE SUMINISTRO DEL REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN, CON EL NUMERAL 7 DEL ARTÍCULO 115 DE LA LEY No. 6 DE 1997, QUE FUE MODIFICADA MEDIANTE EL ARTÍCULO 6 DE LA LEY No. 68 DE 1 SEPTIEMBRE DE 2011.

pp

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MODIFICACIÓN AL TÍTULO V DEL REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN

Artículo 37: Los clientes que se encuentren al día en el pago del servicio de electricidad conforme a la reglamentación vigente y que presenten reclamos por inconsistencia de facturación o alto consumo podrán abstenerse del pago de la porción en reclamo hasta tanto la ASEP lo resuelva.

Las empresas distribuidoras dispondrán de un plazo no mayor de quince (15) días calendario contados a partir de la fecha de presentación del reclamo para resolverlo. Vencido este plazo sin que la empresa distribuidora resuelva el reclamo, se entenderá a favor del cliente.

La empresa distribuidora deberá notificar al cliente y dejar constancia de la fecha en que se le notificó la respuesta al reclamo.

Una vez notificado, si el cliente no se encuentra satisfecho con la respuesta obtenida de su reclamo ante la empresa distribuidora, cuenta con treinta (30) días calendario para presentar su reclamo ante la Autoridad conservando el cliente el derecho de abstenerse de pagar el monto en disputa hasta tanto la ASEP emita su decisión.

En ningún caso se podrá cobrar intereses por mora de la porción dejada de pagar por reclamo. El tiempo que dure la empresa distribuidora y la ASEP en resolver el reclamo, tampoco será computado para efectos de justificar la suspensión del servicio por causa de mora.

Artículo 58: El cliente puede presentar sus reclamaciones en cualquier agencia comercial de la empresa distribuidora; ya sea personalmente, de forma escrita, o a través de otros medios que la empresa ponga a su disposición. Para ello, debe indicar el número de cédula o número de la cuenta del servicio y número de teléfono donde pueda ser localizado.

Para presentar los reclamos, el cliente cuenta con un período no mayor de:

- Sesenta (60) días calendarios contados a partir de la fecha de emisión de su factura, se trate de inconvenientes en el funcionamiento del medidor.
- Cinco (5) días hábiles a partir de la ocurrencia de la anomalía, en caso de inconvenientes en el nivel de tensión.
- Quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha del evento o interrupción, para reclamaciones por daños a aparatos o artefactos electrodomésticos.
- Cuarenta y cinco (45) días calendarios para cualquier otro caso no tipificado en los tres (3) anteriores.

Al cliente se le debe entregar una constancia de reclamo, cuando éste se presente personalmente o solicite el envío del mismo por fax o correo, y estas tendrán una numeración secuencial.

La empresa distribuidora deberá dar respuesta al cliente por su reclamación en un tiempo no mayor de quince (15) días calendario y dejar constancia de la fecha en que se le notificó la respuesta al reclamo. Si el cliente no se encuentra satisfecho con la respuesta obtenida de su reclamo ante la empresa distribuidora, cuenta con treinta (30) días para interponer su reclamación ante la ASEP.

