

Contrato de Condiciones Uniformes



Que de acuerdo con la Ley 142 de 1994, el contrato de condiciones uniformes contiene las estipulaciones que rigen la relación de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios con los usuarios.

Es el contrato que regula la relación entre el usuario y la empresa de servicios públicos, donde:

- Las condiciones del servicio ya están predefinidas por la empresa.
- Son iguales para todos los usuarios (no se negocian individualmente)
- El usuario acepta esas condiciones al solicitar o usar el servicio.



EPM en sus contratos de condiciones uniformes establece las disposiciones generales del mismo, las condiciones para la prestación del servicio, la instalación, mantenimiento, reposición, control y funcionamiento de sistemas de medición, los derechos y obligaciones de las partes, la determinación del consumo, suspensión corte y restablecimiento del servicio, y el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos y recursos.

En atención de PQR se incluyen:

1. El derecho que tienen los clientes a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos.
2. Los actos contra los cuales se interponen recursos.
3. El pago de la sumas no reclamadas.
4. Los términos para resolver las PQR.
5. Comunicación y notificación de las decisiones.



Consulta CCU

En nuestra página web

www.epm.com.co
Centro de documentos

En nuestras oficinas

Te lo enviamos a tu correo
Te lo entregamos impreso