



Lineamiento para el Contrato de Condiciones Uniformes del servicio de Energía Eléctrica

CONSIDERACIONES

Con el fin de modificar las condiciones para ejercer los derechos y deberes de los usuarios y de EPM como prestador del servicio público de energía eléctrica, se establecen los lineamientos del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para el servicio de energía eléctrica de las Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Se deroga el DECRETO 2014-DECGGL-2043 de DICIEMBRE 11 DE 2014.

LINEAMIENTO

Contrato de Condiciones Uniformes para el servicio de Energía Eléctrica.

El proceso “relacionamiento con clientes/usuarios” está orientado a apalancar la captura, conservación, fidelización y respuesta oportuna a sus requerimientos, y entendiendo, que el contrato de condiciones uniformes es uno de los instrumentos de relación, toda vez que allí se establecen las condiciones contractuales en las que se presta el servicio de energía eléctrica a los clientes/usuarios. En este contrato se expresan 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.