



DEBERES Y DERECHOS

PRESENTACIÓN

Esta cartilla fue creada con el propósito de darle a conocer a nuestros usuarios los derechos y deberes que tienen respecto de la prestación del servicio de energía eléctrica a través de actuaciones que propendan en el cumplimiento de criterios de eficiencia, igualdad, buena fe, moralidad, transparencia, publicidad, economía y celeridad, así como la garantía del debido proceso.

Del mismo modo, el uso seguro de la energía como fuente de seguridad para la vida de las personas, animales y la preservación del medio ambiente; además de la descripción de los mecanismos que establece la Ley para dirigirse a la empresa cuando se presentan inconvenientes respecto del servicio prestado o simplemente para dar sugerencias y opiniones que nos sirvan para garantizar la calidad del servicio prestado.

Lo anterior en procura de proveerlos de herramientas que redunden en beneficio de los usuarios y que permitan el continuo mejoramiento de nuestro servicio.

Recuerden que somos una Empresa de puertas abiertas, con la decidida convicción de seguir contribuyendo al desarrollo económico y social del departamento del Chocó.

01

La Empresa Distribuidora del Pacífico S.A. E.S.P. –DISPAC–, es una Empresa de Servicios públicos mixta que tiene por objeto la distribución y comercialización de energía en 17 municipios del Departamento del Chocó.

En diciembre del año 2001, el Gobierno Nacional constituyó la Empresa con el fin de solucionar la problemática que tenía el Departamento, con la prestación del servicio de energía por parte de la Electrificadora del Chocó.

El modelo de gestión adoptado estableció que la propiedad de la Empresa quedara en manos de la Nación y que la administración y operación de la misma estuviera a cargo de una entidad privada.

La implementación y puesta en marcha del modelo propuesto se concretó con la suscripción por parte de DISPAC, el 29 de julio del año 2002, de un Contrato de Gestión con el Consorcio Interaseo, Eléctricas de Medellín y Consultores Unidos.

Del mismo modo se han definido acciones y metas con el fin de lograr los objetivos corporativos establecidos en el Plan Estratégico Corporativo para el periodo 2023-2030.



La Estrategia y táctica corporativa se basan en cuatro perspectivas:



Perspectivas, Estrategias, Objetivos, Indicadores y Metas

A continuación, se describen las estrategias, objetivos y los indicadores de las diferentes perspectivas. Las metas de los indicadores, para cada año, están en el anexo de Excel que complementa este documento.



Perspectiva Técnica

Estrategia: Mejora continua de las condiciones técnicas, para alcanzar los objetivos de calidad del servicio de energía eléctrica, brindando de forma eficiente y continua el servicio de energía a nuestros usuarios, cumpliendo con la regulación establecida.

Objetivos:

- Mejorar los indicadores de calidad que generen mayor remuneración al sistema eléctrico (SAIDI, SAIFI, Pérdidas).
- Cumplir la senda de pérdidas comerciales establecidas según la regulación.



Perspectiva Comercial y de Servicio al cliente

Estrategia 1: Asegurar el crecimiento de las líneas actuales de Negocio (Dx / Cx) y la generación de nuevas oportunidades financieras.

Objetivos:

- Prestar el servicio de energía a nuestros usuarios, de forma eficiente y sostenible, brindando la mejor atención, al menor



costo posible, cumpliendo con la regulación y garantizando la rentabilidad y recaudo del Comercializador.

Estrategia 2: Prestar el servicio de energía a nuestros usuarios, de forma eficiente y sostenible, brindando la mejor atención, al menor costo posible, cumpliendo con la regulación y garantizando la rentabilidad y recaudo del Comercializador.

Objetivos:

- Normalizar y/o legalizar usuarios en redes urbanas y rurales.

Aumentar niveles de recaudo

- Mejorar y optimizar los procesos de planeación de compraventa de energía, que permita garantizar mejores márgenes financieros.
- Mejorar la satisfacción y el servicio de los usuarios.





Perspectiva Responsabilidad Social Empresarial

Estrategia: Asegurar la contribución al desarrollo sostenible, generando beneficios en aspectos sociales, económicos y ambientales, afianzando una cultura corporativa fundamentada en valores, que promueva confianza por parte de los grupos de interés.

Objetivos:

- Estructuración e implementación de la estrategia de RSE.
- Mantenimiento y aseguramiento de los SGI.



Perspectiva Financiera

Estrategia: Garantizar la rentabilidad, liquidez y generación de valor mediante la optimización de recursos.

Objetivos:

- Asegurar el crecimiento de la rentabilidad.
- Seguimiento a la generación de Valor y estructura de apalancamiento financiero.
- Asegurar la Liquidez.



Visión

Somos una empresa prestadora de servicios públicos, distribuidora y comercializadora de energía eléctrica, desarrolladora de proyectos energéticos, para la satisfacción de nuestros grupos de interés en el Departamento del Chocó y áreas de influencia, impulsando el desarrollo sostenible, de manera ética y confiable.

Misión

En 2030, la empresa DISPAC S.A E.S.P., será reconocida por la prestación del servicio de energía, en términos de cobertura, calidad, continuidad del servicio y solidez financiera, y como un actor estratégico en la ejecución de proyectos energéticos, aportando al desarrollo social, ambiental y económico del Departamento del Chocó y áreas de influencia.



**Hagamos un breve recorrido
Por el marco legal que regula
nuestros derechos y deberes en
lo referente a los servicios públicos
domiciliarios.**

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991

Es la actual carta magna de la República de Colombia. Fue promulgada en Bogotá el 4 de julio de 1991 y también se le conoce como la “Constitución de los Derechos Humanos.”

ARTICULO 2. DE LOS FINES DEL ESTADO: Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

ARTICULO 78. VIGILANCIA A PRODUCCION, BIENES Y SERVICIOS: La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. (...)

Artículo 365: Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado.

Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán

ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios....”.

ARTÍCULO 367: La ley fijará las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, su cobertura, calidad y financiación, y el régimen tarifario que tendrá en cuenta además de los criterios de costos, los de solidaridad y redistribución de ingresos.(...).

La ley determinará las entidades competentes para fijar las tarifas.

ARTÍCULO 368: La Nación, los departamentos, los distritos, los municipios y las entidades descentralizadas podrán conceder subsidios, en sus respectivos presupuestos, para que las personas de menores ingresos puedan pagar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios que cubran sus necesidades básicas.

ARTÍCULO 369: La ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio. Igualmente definirá la participación de los municipios o de sus representantes, en las entidades y empresas que les presten servicios públicos domiciliarios.



LEY 142 DE 1994: Esta Ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural.

Artículo 134. Del derecho a los servicios públicos domiciliarios. Cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir los servicios públicos domiciliarios al hacerse parte de un contrato de servicios públicos.

14.21. Servicios públicos domiciliarios. Son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, y distribución de gas combustible, tal como se define en este capítulo.

14.25. Servicio público domiciliario de energía eléctrica. Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias de generación, de comercialización, de transformación, interconexión y transmisión.

14.33. Usuario. Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

LEY 1437 DE 2011. Esta norma tiene como finalidad proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

Es el acuerdo por el cual la empresa se compromete a prestar el servicio público domiciliario de energía según las condiciones pactadas.

El contrato de servicios públicos debe ser uniforme, es decir, ofrecer las mismas condiciones (derechos y deberes) para la prestación del servicio a todos los habitantes de una región.

Las partes en el contrato, son la empresa de servicios públicos y el cliente, ambos son responsables de las obligaciones y deberes establecidos en el contrato e igualmente son beneficiarios de los derechos contenidos en el mismo.





LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Son aquéllos que recibe una persona en su casa o sitio de trabajo, para aliviar o satisfacer necesidades de salud, bienestar y comodidad.

ENERGÍA

Se denomina energía eléctrica a la forma de energía que resulta de la existencia de una diferencia de potencial entre dos puntos, lo que permite establecer una corriente eléctrica entre ambos cuando se los pone en contacto por medio de un conductor eléctrico.

La energía eléctrica puede transformarse en muchas otras formas de energía, tales como la energía lumínica o luz, la energía mecánica y la energía térmica.

DEBERES DEL ESTADO Y DE LOS USUARIOS



Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal, escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Y que estas atendidas en 15 días, a partir de su fecha de radicación.



Que no se exija el pago de la factura como requisito para la presentación de una reclamación y a recibir una nueva factura, que no contenga los valores de controversia.



Disponer de formatos gratuitos para la presentación de Peticiones, Quejas o Recursos, así como de contratos de condiciones uniformes para la prestación del servicio público domiciliario.



Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa de los respectivos documentos.



Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.



Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.



Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.



Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.



Formular alegatos y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.



La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención utilización.



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 Domiciliarios.



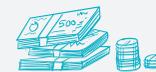
A que el servicio se preste en forma continua y eficiente, y sin abuso de la posición dominante que la entidad pueda tener frente al usuario o a terceros.



A participar en la gestión y control de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.



A un tratamiento tarifario igual con cualquier otro consumidor con características de costos iguales para la empresa.



A recibir oportunamente la factura.



A un contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes.



Facilitar a los usuarios de menores ingresos el acceso a los subsidios que otorguen las autoridades.



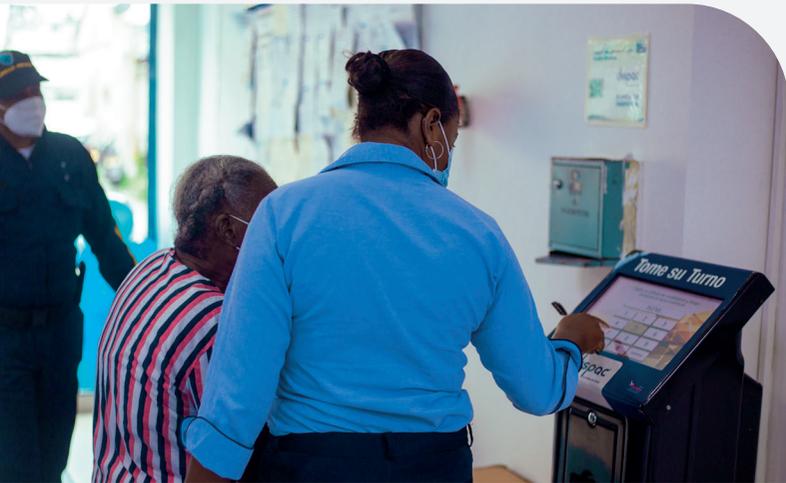
Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio público respectivo.



Devolver al SUScriptor o USUARIO los medidores, cables, dispositivos, y demás equipos retirados por la EMPRESA que sean de su propiedad, salvo que se requiera mantenerlo por algún tiempo por razones de tipo probatorio.



DEBERES DE LA EMPRESA



1 Facilitar a los usuarios de menores ingresos el acceso a los subsidios que otorguen las autoridades.

2 Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio público respectivo.

3 Devolver al SUSCRIPTOR O USUARIO los medidores, cables, dispositivos, y demás equipos retirados por la EMPRESA que sean de su propiedad, salvo que se requiera mantenerlo por algún tiempo por razones de tipo probatorio.

4 Elaborar un acta en donde se relacionen las diligencias, los diferentes equipos y demás elementos que se instalen o retiren para medir el consumo, la cual deberá ser firmada por el empleado y/o personal autorizado de la EMPRESA que realice la labor, el operador de red o el comercializador según se trate y el SUSCRIPTOR O USUARIO, su representante o la persona que se encuentre en el inmueble. Copia del acta le será entregada al SUSCRIPTOR O USUARIO.

5 Realizar la lectura de los consumos reportados por los medidores y equipos de medida cuando estuvieren instalados y reportados a la EMPRESA dejando la prueba de lectura.

6 Determinar los consumos reales o estimados en forma individual, con instrumentos, métodos y procedimientos apropiados de acuerdo con lo establecido en la ley de servicios públicos domiciliarios suministrados.

7 Facturar oportunamente los consumos.

8 Investigar, al preparar las facturas, las causas que dieron origen a las desviaciones significativas respecto a consumos anteriores del SUSCRIPTOR O USUARIO.

9 Efectuar los descuentos proporcionales y compensar en las cuentas de cobro cuando se presente una falla en la prestación del servicio.

10 Entregar la factura de cobro en la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica, o en el sitio donde lo haya acordado con el SUSCRIPTOR O USUARIO, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento, de lo contrario deberá solicitar un duplicado, para cancelar oportunamente.

11 Cumplir con el pago oportuno, según plazo establecido en la factura.

12 Reconectar el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas, contados a partir de la superación de la causa que dio origen a la suspensión. La reconexión del servicio sólo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por la EMPRESA.

13 Efectuar visitas de control a las instalaciones y equipos del SUSCRIPTOR O USUARIOS a través del personal autorizado por la EMPRESA.

14 Realizar campañas educativas sobre uso racional de la energía y cultura de pago.

15 Reconectar el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas, contados a partir de la superación de la causa que dio origen a la suspensión.

16 La reconexión del servicio sólo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por la EMPRESA.

17 Devolver al SUSCRIPTOR O USUARIO los medidores y demás equipos retirados por la EMPRESA que sean de su propiedad.

18 Dar aviso amplio y oportuno sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos.

✓ Dar al servicio únicamente el uso convenido con la empresa (residencial, comercial o industrial).

✓ Respetar los sellos de seguridad de los medidores, no entorpecer su buen funcionamiento, lectura y revisiones.

✓ Pagar oportunamente los servicios.

✓ Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio.

✓ Adquirir, entregar, mantener los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, a satisfacción de la EMPRESA y repararlos o remplazarlos cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada sus consumos o cuando la técnica ponga a su disposición instrumentos más precisos.

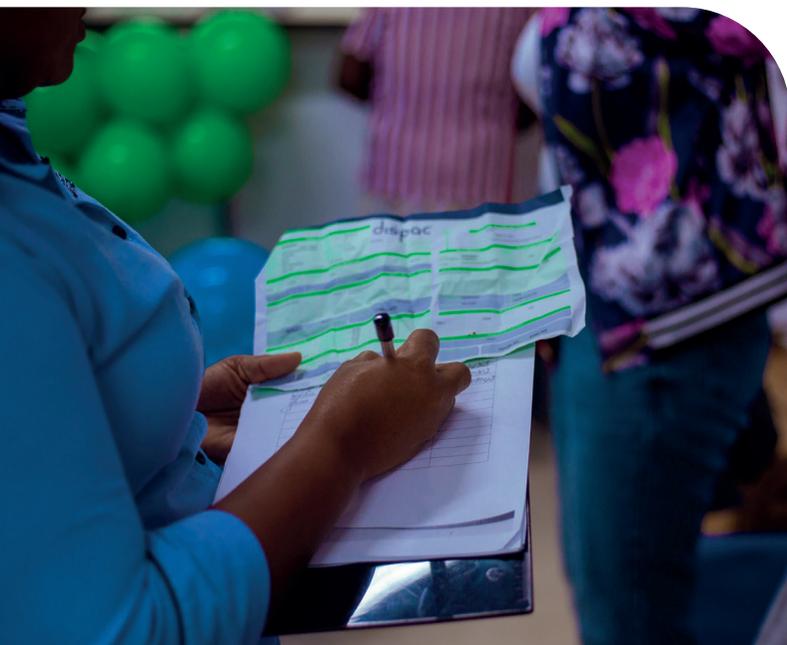
✓ Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que la EMPRESA indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el SUSCRIPTOR O USUARIO y que afecten las redes de la EMPRESA o a los demás SUSCRIPTORES O USUARIOS.

✓ Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas por la EMPRESA, el RETIE y la regulación vigente para el diseño y construcción de las instalaciones eléctricas.

✓ Efectuar el mantenimiento de sus instalaciones internas, equipos y aparatos eléctricos y usarlos adecuadamente y velar para que no sean alterados o manipulados.

✓ Permitir el acceso al inmueble de las personas plenamente identificadas como autorizadas por la EMPRESA DISPAC S.A ESP, para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea

DEBERES DE LOS USUARIOS



necesaria efectuar en desarrollo del contrato.S.A. ESP en acceder al aparato de medida por culpa atribuible al SUSCRIPTOR O USUARIO.

- ✔ Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de la EMPRESA DISPAC S.A ESP.
- ✔ Informar de inmediato a la EMPRESA sobre cualquier modificación que se presente en las instalaciones eléctricas, en el equipo de medida, en la clase de servicio contratado, en la carga contratada, en la propiedad del bien, dirección, u otra novedad que implique variación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio.
- ✔ Reemplazar, previo requerimiento escrito de la EMPRESA y dentro del término señalado, el medidor o equipo de medida, cuando se establezca que éste no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos.
- ✔ Utilizar el servicio únicamente en el inmueble o bien matriculado ante la EMPRESA, respetando la carga y clase de servicio contratado con la EMPRESA, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud de conexión o reflejados en la factura.
- ✔ Ubicar como indique la EMPRESA, el medidor en el exterior del inmueble si es SUSCRIPTOR O USUARIO nuevo. Si es SUSCRIPTOR O USUARIO antiguo deberá instalarlo, como lo establezca la EMPRESA, en el exterior del inmueble como condición previa a la reconexión del servicio de energía eléctrica, siempre y cuando la causal de suspensión del servicio de energía eléctrica fuere la imposibilidad de la EMPRESA DISPAC S.A. ESP en acceder al aparato de medida por culpa atribuible al



SUSCRIPTOR O USUARIO.

- ✔ Permitir la instalación de un medidor testigo, cuando la EMPRESA lo requiera para sus programas de control.
- ✔ Dar preaviso a la EMPRESA en un término máximo a un periodo de facturación para la terminación del contrato.
- ✔ Estar al día en los pagos por todo concepto con la EMPRESA para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitud de servicio.
- ✔ Para interponer recursos, deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación o recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) meses según se trate.

RECORDEMOS

Ejercer nuestros Derechos y cumplir nuestros Deberes es una responsabilidad de todos, porque garantiza que la empresa realice bien sus funciones para beneficio nuestro y de nuestras familias.

Los usuarios de los servicios públicos no sólo tenemos la obligación de exigir y hacer valer nuestros derechos, sino que también somos responsables de cumplir con nuestros deberes ante las empresas de servicios públicos.

Cumplir con nuestros derechos y deberes, nos permitirá mantener una buena calidad de vida y será un gran apoyo para que las empresas pueda ampliar la prestación del servicio a otros sectores de la comunidad que lo necesitan.

Es responsabilidad de todos mantener en buen estado las instalaciones internas y hacer un uso racional del servicio. De esta manera evitaremos el aumento o uso indiscriminado del servicio lo cual puede afectar nuestra estabilidad económica.

02



No utilices artefactos eléctricos en el baño mientras te estés bañando.

Utilice dispositivos especiales para bloquear los tomacorrientes que estuvieren al alcance de los niños.



Procure no conectar muchos aparatos eléctricos en un mismo tomacorriente, puede provocar una sobrecarga y causar un cortocircuito.

No haga contacto con las líneas eléctricas mediante cualquier objeto como escaleras, varillas, antenas, materiales de construcción, ya que pueden provocar una descarga eléctrica.



Los equipos eléctricos deben colocarse lejos de superficies húmedas. No toque artefactos eléctricos si está descalzo, con el cuerpo mojado, o si está en contacto con el agua.

Antes de realizar cualquier reparación en la instalación eléctrica de su hogar, consulte a un especialista, pues la tarea se debe realizar bajo la responsabilidad de un electricista profesional matriculado.



RECORDEMOS



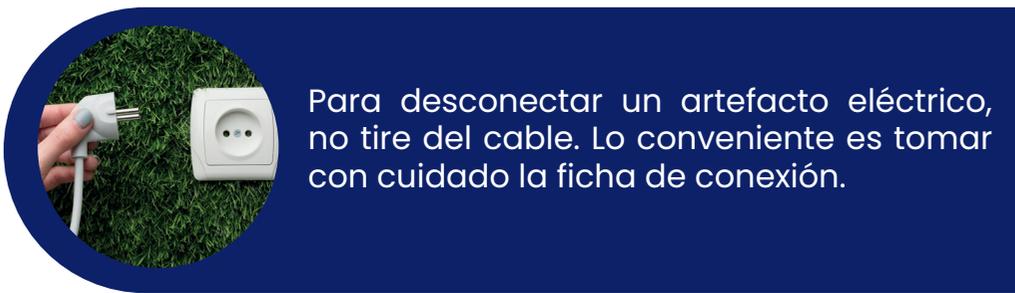
La energía eléctrica por sí sola no es peligrosa... pero manipular medidores, transformadores o redes de energía, sí lo es.



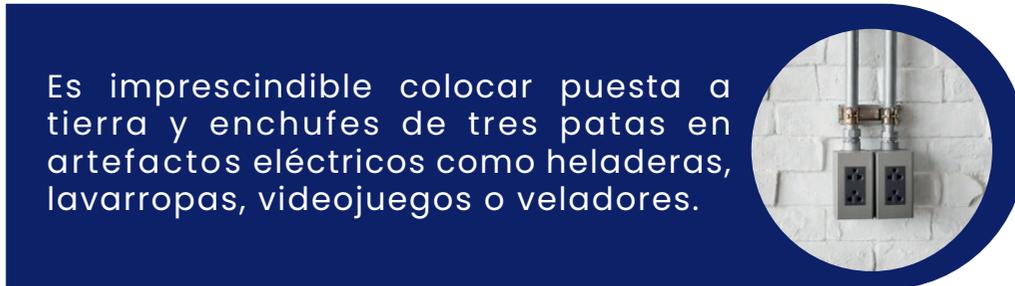
Los niños son los mayores perjudicados, enséñales prácticas adecuadas.



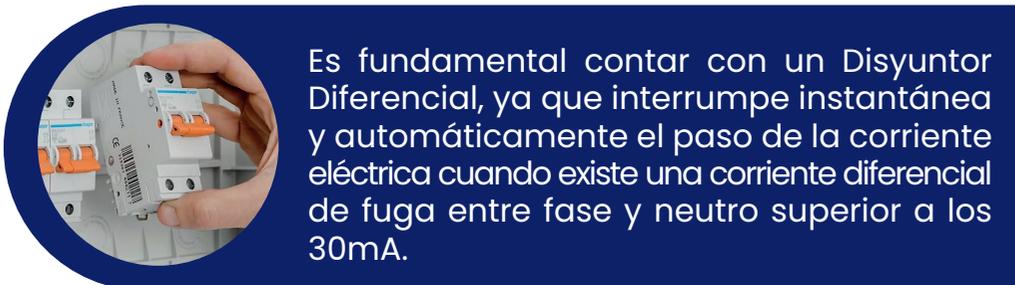
Cuando veas en la calle un cable de energía suelto o caído, no lo toques, llama de inmediato a nuestra línea de Atención gratuita 018000517777 o a los números 6718804 – 6707386 o Ext. 115, infórmenos la dirección exacta para que podamos evitar accidentes.



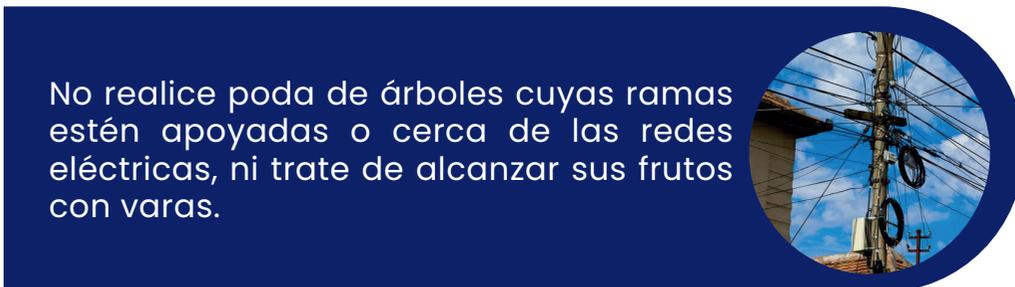
Para desconectar un artefacto eléctrico, no tire del cable. Lo conveniente es tomar con cuidado la ficha de conexión.



Es imprescindible colocar puesta a tierra y enchufes de tres patas en artefactos eléctricos como heladeras, lavarropas, videojuegos o veladores.



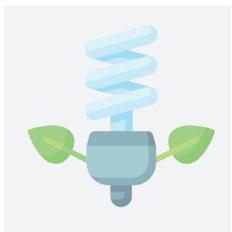
Es fundamental contar con un Disyuntor Diferencial, ya que interrumpe instantánea y automáticamente el paso de la corriente eléctrica cuando existe una corriente diferencial de fuga entre fase y neutro superior a los 30mA.



No realice poda de árboles cuyas ramas estén apoyadas o cerca de las redes eléctricas, ni trate de alcanzar sus frutos con varas.



TÉCNICAS DE AHORRO PARA EL CONSUMO DE LA ENERGÍA



Utilice bombillos ahorradores de luz blanca y ubíquelos en sitios estratégicos de su hogar para iluminar varios espacios.

Para cocinar utilice sustitutos más eficientes y rápidos como el gas.



Desconecte todos los artefactos y electrodomésticos que no esté utilizando. Los artefactos en "Stand by" siguen consumiendo energía.

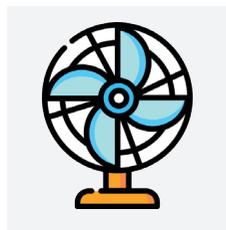
Planche una sola vez a la semana y Comience a usar la plancha en el momento que la enchufa y desconéctela antes de concluir. Aproveche el calor remanente.



Procure abrir la nevera cuando sea necesario y no le introduzca alimentos calientes y descongélela periódicamente.

Mantenga una distancia de 15 cm. con la pared de atrás.

Realice mantenimientos periódicos a las instalaciones internas de su hogar estas pueden generar fugas de energía si se encuentran en mal estado.



Utilice ventiladores de pie o de mesa estos consumen menos energía que los de techo.

Ubique el aire acondicionado en un lugar donde no reciba la luz del en forma directa y para para su mejor uso debe ser graduado a una temperatura no menor a 22°, debe mantener cerradas las puertas y ventanas.



Use la lavadora llena ahorrará agua y energía, esta tiene una capacidad máxima, aprovéchelo. Para evitar realizar más de un enjuague debe utilizar la cantidad necesaria de jabón.

*Haga un uso racional
de la energía de
acuerdo a su
capacidad de pago.*

PARA FORMULAR PETICIONES Y/O RECLAMACIONES



1. LOS RECURSOS

De acuerdo a la normatividad vigente que rige el trámite administrativo en materia de servicios públicos. Ley 1437 del 2011 Y Ley 142 de 1994 (Ley Especial), los clientes pueden hacer valer sus derechos y deberes como usuario, agotando el proceso administrativo, presentado ante la Empresa los siguientes trámites de acuerdo a la necesidad:

De este derecho se hace uso de forma verbal o escrita, y es radicado en las oficinas de atención al Cliente de la Empresa o por medio electrónico en la página Web, en caso de presentar alguna inconformidad sobre la prestación del servicio o para realizar alguna solicitud que conlleve un cambio en la información contraída en la factura.

2. REPOSICIÓN

Son un medio con que cuenta el usuario para manifestar su inconformidad con la decisión dada a la petición inicial, para que la empresa la revise con el fin de que aclare, modifique, o revoque la decisión.

3. DERECHO DE PETICIÓN

Es el mecanismo a través del cual el usuario solicita al prestador que revoque o modifique la decisión proferida al responder la petición.

Es tramitado y decidido por la Empresa. Plazo para su presentación es de 5 días después de notificada la respuesta de la petición.

4. REPOSICIÓN EN SUBSIDIO APELACIÓN

Este recurso es interpuesto en la empresa, pero tramitado y decidido por la superintendencia a través de los Directores Territoriales, en caso de que la Empresa no modifique su decisión y no exista desistimiento por el usuario de sus peticiones. Plazo para su presentación es de 5 días después de notificada la respuesta de la petición.

5. QUEJA

Se puede interponer directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos, acompañado de la providencia que haya negado el recurso. Este recurso es decidido y tramitado por la Superintendencia de Servicios Públicos y se utiliza solo en los casos que es rechazado el recurso de Reposición y en subsidio Apelación o el de simple Reposición.

Tiene un plazo de 5 días para su presentación una vez que sea notificado de la decisión que rechazo su solicitud.





**¡Puedes establecer
contacto con Dispac por
Nuestras diferentes
modalidades de atención!**



Para facilitar la atención oportuna a todos los requerimientos de nuestros clientes, contamos con una amplia red de 15 oficinas atención y pagos que cubren los municipios en los cuales DISPAC presta sus servicios.



Quibdó 6046726172 01 8000 517777
Condoto 6046795046
Tadó 6046795046
Istmina 6046702056 - 6046702929



LÍNEA DE ATENCIÓN GRATUITA
6046726172
01 8000 517777
115
Opción 1: Atención de daños
Opción 2: Atención al Cliente



<http://dispac.com.co/>