

## DEBERES DE LOS CONSUMIDORES

### Estimado cliente, Usted tiene el deber de:

Facilitar a los trabajadores de la Empresa Eléctrica el acceso a la vivienda o propiedad, así como autorizar la instalación de líneas, transformadores, equipos de medida y protección, desconectivos y otros equipos, en los espacios del inmueble.

No vender o ceder a otra persona la energía eléctrica que le sea suministrada, es de uso exclusivo del inmueble para el cual fue contratado el servicio.

Construir y operar todas las instalaciones interiores más allá del equipo de medida en el punto de entrega, con la obligación de mantenerlas en condiciones seguras para evitar riesgos de accidentes por contacto eléctrico y ser responsable de los daños que ocasionen los defectos de la instalación de dicho sistema interior.

Solicitar de inmediato la baja del servicio eléctrico cuando deje de utilizarlo en el inmueble. De no efectuarlo, queda el contratante y quien realmente lo esté utilizando, obligados al pago del consumo así como de los adeudos existentes.

No manipular, cambiar o alterar el equipo de medida y la acometida del servicio y tomar energía que antes no haya sido registrada por el mismo. Si incumple, pagará los daños o perjuicios que se deriven y estará obligado al pago retroactivo de la energía eléctrica sustraída hasta 1 año. Aunque el contador de energía no esté dentro de la casa, Ud. es el responsable del mismo.

Abonar su cuenta por la energía consumida, de acuerdo con las tarifas aplicables al servicio, dentro de los 10 días hábiles siguientes al de la notificación del aviso de consumo o factura. De no pagar en el periodo establecido, será causa para suprimir el servicio, no considerándose para el no pago, su inconformidad, de existir, con el importe de la cuenta.



## DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

### Estimado cliente, Usted tiene derecho a:

Satisfacción de sus demandas de servicio eléctrico, partiendo del cumplimiento de los requisitos técnicos y legales, de acuerdo con los compromisos convenidos.

Atención y tramitación de todas sus quejas, inconformidades y reclamaciones. Ser tratado con amabilidad, tener la respuesta oportuna a sus solicitudes e inconformidades, así como el cumplimiento de los horarios de atención establecidos en las Oficinas Comerciales.

Recibir mensualmente la factura del servicio eléctrico, por las diferentes vías creadas, 10 días hábiles antes de la fecha de su vencimiento.

Conocer la tarifa de servicio vigente, así como obtener el comprobante de pago y el cambio adecuado, al efectuarse la liquidación.

Estar informado oportunamente sobre el servicio eléctrico y las medidas para ganar en una cultura energética: divulgación de la lectura del contador de energía, así como las acciones para lograr el uso racional y seguro de la electricidad.

Favorecerse del servicio eléctrico con instalaciones de redes seguras que garanticen la protección de la vida, la salud y la conservación del medio ambiente.

Reponer, según disponibilidad, o reparar, oportuna y adecuadamente, los equipos dañados por causas imputables a la Empresa Eléctrica.