

# SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO POR NO PAGO



# SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO POR NO PAGO

## ¿EN QUÉ CONSISTE?

**SUSPENSIÓN:** EBSA procede a la suspensión del servicio de energía eléctrica, cuando el usuario no paga el servicio de energía dentro de las fechas señaladas en la factura, salvo que exista con anterioridad una reclamación o recurso sobre los valores facturados No cancelados (Capítulo 7 Cláusula 49 Numeral 4 del Contrato de Condiciones Uniformes).

**RECONEXIÓN:** EBSA procederá a la reconexión del servicio una vez el usuario haya pagado los valores adeudados y haya informado a la empresa dicho pago. La reconexión se realiza en un tiempo máximo de 24 horas, contados a partir de que el usuario moroso informe y soporte el pago realizado.

## REQUISITOS EXIGIDOS

- Para realizar la reconexión se debe presentar el soporte de pago de la factura.
- Solicitar la reconexión a los números de teléfono indicados en la boleta de suspensión o en una de las ventanillas de servicio al cliente.

## NORMA QUE LOS SUSTENTA

- Ley 142 de 1994
- Contrato con condiciones uniformes

## COSTOS

Reconexión por suspensión o reinstalación del servicio: para cubrir los costos hora-hombre y transporte en que incurre la empresa por la suspensión y reconexión del servicio, por cada cuenta se cobrará la suma de \$38.162M/cte.; cada vez que se allá suspendido el servicio en instalaciones a redes de manos de 1 kilovatio y para instalaciones conectadas a redes mayores de 1 kilovatio y para instalaciones conectadas a redes mayores de 1 kilovatio se cobrará \$96.972M/cte.

**Mayor Información:** Acto de Gerencia 003 de 2020

## FORMATOS

- Boleta de Suspensión y Boleta de Reconexión del Servicio.