

CONSIDERACIONES DEL SERVICIO

SOLICITUD DE CONEXION Y AMPLIACION DE SERVICIOS

Desde la recepción de la solicitud por parte del cliente, la Empresa distribuidora debe entregar una respuesta en un plazo no superior a 8 días hábiles.

En caso que se requiera estudios para determinar obras adicionales en la Red de Dsistribucion. la Empresa contará con 15 días hábiles adicionales, desde la fecha que el cliente solicite dichos estudios.

En el caso que la Empresa Distribuidora requiera visitas a terreno para determinar dichas obra adicionales, el plazo podrá ser ampliado a 15 días hábiles adicionales.

CONCURRENCIA ANTE FALLAS Y REPOSICION DE SERVICIO

En caso de fallas que afecten la continuidad o calidad de suministro. la Empresa debe concurrir para iniciar los trabajos de reposición en los siguientes plazos:

Para redes de densidad Alta y Media. 2 horas desde que la Empresa Distribuidora toma conocimiento de la falla.

Para redes de densidad Baja y Muy Baja. 4 horas desde que la Empresa Distribuidora toma conocimiento de la falla

En caso de reposición de suministro por pago de deuda, la Empresa debe realizar la reposición del servicio en un plazo no mayor a 24hrs.

PLAZO PARA LA CONEXIÓN O AMPLIACION DE SERVICIO DE LOS CLIENTES

CASOS	PLAZO (Dias Habiles)
No requiere obras adicionales en la Red de Distribución a que se refiere el Artículo 5-3.	10
Requiere obras adicionales en la Red de Distribución a que se refiere el Artículo 5-3, pero no solicitar permisos a terceros.	20
Requiere obras adicionales en la Red de Distribución a que se refiere el Artículo 5-3 y solicitar permisos a terceros.	90

CALIDAD COMERCIAL

Desde la recepción de un Reclamo, Consulta o Solicitud por parte de los clientes ,la Empresa Distribuidora debe dar respuesta en un plazo no superior a los 30 días de corrido.