

# Formulario de Solicitud de Servicios Defensoría del Cliente

[defensoria@eec.com.co](mailto:defensoria@eec.com.co)

Fecha (dd/mm/aaaa)

## 1. Información del Solicitante

Solicitante

Identificación

Dirección

No. Cliente

Barrio

Teléfono Fijo/Celular

Municipio

Correo Electrónico

## 2. ¿En qué calidad solicita los servicios del Defensor del Cliente? Marque con una X

Propietario

Arrendatario

Tenedor

Autorizado

En caso de actuar como autorizado, deberá adjuntar el escrito de autorización expedido por persona legitimada y traer expresamente la facultad de transacción.

## 3. Indique el(los) Canal(es) de Atención que ya usó para realizar la solicitud, petición o reclamo ante la empresa.

Fonoservicio

Centro de Servicio

Peticiones y Recursos

Otro

¿Cuál?

## 4. Su caso ha sido conocido por alguna instancia diferente a la EEC S.A. ESP? Indique la fecha si es el caso

Superintendencia de Servicios Públicos

Alcaldía

Personería

Otro

Fecha (dd/mm/aaaa)

¿Cuál?

## 5. Describa brevemente su caso / reclamación.

  
  
  
  

## 6. Enumere los documentos que adjunta al formulario. El Defensor del Cliente podrá pedirle documentación adicional.

1.
2.
3.

4.
5.
6.

## 7. Como se enteró del Defensor del Cliente en la EEC S.A. ESP?

Yo, \_\_\_\_\_ identificado con c.c. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ solicito los servicios del Defensor del Cliente de la Empresa de Energía de Cundinamarca S.A. ESP, y acepto las condiciones generales, registradas al respaldo.

Se firma a los \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

**FIRMA SOLICITANTE**

\_\_\_\_\_

c.c.

*El Defensor del Cliente se reserva el derecho de cerrar el caso en el momento en que se evidencie ocultamiento de pruebas o falta de veracidad en la información; de igual manera cuando en el desarrollo del análisis del mismo se detecten hechos y/o circunstancias que sean ilegales, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que haya lugar. También se reserva el derecho de rechazar el caso cuando se evidencie acciones de tramitadores, porque el objeto del Defensor es tratar el caso con el directo interesado sin intervención de terceros.*

## ACERCA DE LA DEFENSORÍA DEL CLIENTE.

La Defensoría del Cliente de la Empresa de Energía de Cundinamarca S.A. E.S.P. fue constituida de manera voluntaria y como un órgano independiente de la Administración de la Empresa de Energía de Cundinamarca S.A. ESP y tiene como misión proteger los derechos de sus clientes.

En razón de su independencia, la Defensoría del Cliente **no se encuentra autorizada para atender o dar respuesta a derechos de petición, quejas, reclamos o solicitudes dirigidas a la Empresa de Energía de Cundinamarca S.A. ESP en primera instancia**, por lo cual las peticiones, quejas y reclamos en primera instancia deberán ser remitidas a la **Empresa de Energía de Cundinamarca S.A. ESP** a través de los Canales de Atención que ésta ha definido, a fin que estas sean resultas. **La labor de la Defensoría del Cliente se circunscribe a adelantar una labor mediación en los conflictos suscitados entre la Empresa y sus clientes.**

La Defensoría del Cliente cuenta con la potestad de revisar las decisiones adoptadas por la **Empresa de Energía de Cundinamarca S.A. ESP** y sus decisiones son de obligatorio cumplimiento para la Empresa.

### EN CUANTO AL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA SOLICITUD

La Defensoría del Cliente brindará respuestas adecuadas y oportunas a las Solicitudes que le sean presentadas. No obstante y en razón a su independencia, sus decisiones no deberán entenderse reglamentadas por los términos establecidos en la Constitución y la Ley para la atención de Derechos de Petición ni resolución de Quejas o Reclamos, por lo cual, **EL SUScriptor DEL PRESENTE DOCUMENTO ENTIENDE Y ACEPTA QUE SU SOLICITUD NO HACE REFERENCIA A UNA PETICIÓN, QUEJA Y RECLAMO QUE DEBA SER ATENDIDA EN PRIMERA INSTANCIA POR LA EMPRESA DE ENERGÍA DE CUNDINAMARCA S.A. E.S.P. Y POR ENDE LA NO CONTESTACIÓN POR PARTE DE LA DEFENSORÍA DEL CLIENTE DENTRO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS NO SON APLICABLES Y LA EMPRESA DE ENERGÍA DE CUNDINAMARCA S.A. E.S.P. NO TENDRÁ RESPONSABILIDAD ALGUNA SOBRE LA ATENCIÓN DE LA SOLICITUD O LA RESPUESTA OTORGADA POR LA DEFENSORÍA DEL CLIENTE.**

### NO RENUNCIA DE DERECHOS

La presentación de la Solicitud no implica para el suscriptor renuncia a los derechos contractuales que le asisten, ni una obligación de aceptar las soluciones propuestas por la Defensoría del Cliente.