



Energía
Inteligente.

SOLICITUD DE RETIRO DE SELLOS DESELLE DE GABINETE, MEDIDOR O REUBICACIÓN DE ACOMETIDA

EN-LI-01

V.02

¿Qué es?

Consiste en la retirada temporal por parte de RUITOQUE de los sellos de seguridad del armario o medidores de energía para realizar el mantenimiento con la ayuda de personal calificado o el traslado de elementos de la instalación domiciliaria (protecciones, medidores y acometidas).

¿Quién puede solicitar el servicio?

Cualquier usuario que requiera el servicio.

¿Qué Requisitos debe cumplir el cliente?

Por medio de nuestras oficinas presenciales el usuario puede realizar la solicitud de deselle de gabinete, medidor o reubicación de acometida, una vez hecha la solicitud se programa la visita técnica respectiva, dicha solicitud también puede formulada a través de los siguientes medios virtuales:

Correo electrónico: escribanos@ruitoqueesp.com

Página web: <https://www.ruitoqueesp.com/nuevo/>

Sede principal de RUITOQUE: Carrera 25 #29-57 Local 2 La Cava, C.C. Cañaveral

PBX 6185871 opción 3 – 018000180424 opción 3

1. Esta transacción genera cobro a asociado al conexo.
2. Mediante la solicitud de deselle no se autoriza bajo ninguna circunstancia realizar ningún tipo de aumento de capacidad; en caso de hacerlo la instalación entraría en causal de suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes.
3. Si requiere aumento de capacidad debe solicitar una reforma La solicitud debe hacerse por el titular de la cuenta o tercera persona debidamente autorizada mediante la página web en la oficina virtual de RUITOQUE S.A E.S.P.
4. Diligenciar el formato **EN-FO-06**.

¿Cuáles son los canales de atención disponibles para realizar la solicitud?

Oficinas de Atención al Cliente.

Escrito (solicitud radicada en cualquiera de nuestras oficinas)

Portal web: <https://www.ruitoqueesp.com/nuevo/>

¿Cómo se solicita el servicio? Procedimiento

Esta solicitud la puedes realizar a través de los siguientes canales de atención: Oficinas de Atención al Cliente: para conocer su ubicación y horarios da clic Aquí: <https://www.ruitoqueesp.com/nuevo/>

Escrito (solicitud radicada en cualquiera de nuestras oficinas)

¿Cuáles son las Causales de negación de la solicitud?

- Incumplimiento con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes
- Solicitar el deselle para una reforma

¿Cuál es el costo del trámite?

Aplican los costos de los cargos complementarios vigentes para el año en curso los conceptos son:

Retiro e instalación de sellos Medida Directa
Retiro e instalación de sellos Medida Indirecta

Según valores sujetos a modificación y definidos en la circular de precios que pueden ser consultados en el siguiente enlace:

https://www.ruitoqueesp.com/nuevo/wp-content/uploads/2024/01/tarifa_energia/tarifas-servicios-complementarios-ano2024.pdf

¿Cuál es la normativa asociada a la solicitud?

No aplica

Información relacionada con los trámites

La solicitud consiste en realizar el retiro temporal de los sellos de seguridad de un gabinete o de medidores de energía por parte de RUITOQUE, con el objetivo de realizar mantenimientos o reubicación de los elementos de la instalación domiciliaria (protecciones, medidores y acometidas) por medio de personal técnico calificado.

¿Cuáles son los tiempos de respuesta de la solicitud?

Una vez realizada la solicitud por parte del usuario, se entregará un radicado, se programará visita de revisión técnica dentro de los diez (10) días hábiles posterior a la solicitud, habiendo sido retirados los sellos se dará una ventana de intervención de máximo siete (7) días hábiles, dentro de este espacio no está permitido realizar ninguna modificación asociada a aumento de carga.

Mecanismos PQRs y Plazos:

Sede principal de RUITOQUE: Carrera 25 #29-57 Local 2 La Cava, C.C. Cañaveral

Página web: <https://www.ruitoqueesp.com/nuevo/>

Correo electrónico: escribanos@ruitoqueesp.com

Tiempos de respuesta: 10 días hábiles