



CONOCE ACERCA DE LAS **SUSPENSIONES Y RECONEXIONES**

Por qué me suspenden el servicio

- Por falta de pago del suscriptor o usuario.
- Por común acuerdo (el usuario la pide voluntariamente).
- Por certificación pendiente de la Instalación (Revision Periodica Obligatoria).
- Por incumplimiento al contrato de condiciones uniformes.
- Por interés del servicio (reparaciones técnicas, mantenimientos o racionamientos por fuerza mayor). EN ESTA ULTIMA EL USUARIO NO REQUIERE SOLICITAR RECONEXION

Cómo solicito la reconexión si la suspensión es por falta de pago

- Realiza el pago de la factura EN MORA.
- Solicita la reconexion del servicio a traves de nuestros canales de atencion al usuario.
- Una se confirme el pago, PACIFICA ENERGY hará la reconexión del servicio en las siguientes 12 horas hábiles.

Cómo solicito la reconexión si la suspensión es por mutuo acuerdo

- Acercate a la oficina de atención al cliente o presenta la solicitud de reconexión de manera Escrita formal (carta de solicitud de reconexión por correo electrónico o por whatsApp).
- PACIFICA ENERGY realizará la reconexión del servicio en las siguientes 12 horas hábiles a la solicitud.

Cómo solicito la reconexión por Certificación de la Instalación

- Debes entregar a PACIFICA ENERGY la certificación de la instalación realizada por un organismo de inspección certificado por alguno de los canales de atención al usuario.
- Dentro de las 12 horas habiles a la solicitud de hará la reconexión.

Cómo solicito la reconexión por Certificación de la Instalación

- Verifica la causa que generó la suspensión de tu servicio y proceda a eliminar la causa que la originó (estaremos atentos a tus inquietudes).
- Solicita la reconexión de manera escrita formalmente a traves de los canales habilitados para tal fin. Adjunta los documentos que solicitemos.

RECUERDA QUE LA RECONEXIÓN DESDE ACOMETIDA TIENE UN VALOR MAS ELEVADO QUE DESDE EL CENTRO DE MEDICIÓN

Teléfonos: (602) 727 42 68- 321 749 74 00. WhatsApp: 321 749 74 00

E-mail: atencionusuariopacifica@gmail.com