



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

El presente documento contiene el contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica de la Empresa de Energía de Putumayo S.A. E.S.P. a los suscriptores y/o usuarios, establece las condiciones para la prestación del servicio y se definen los derechos y obligaciones de las partes.

CLÁUSULA 1. DEFINICIONES. Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del presente contrato de servicio público se tendrán en cuenta las definiciones que han hecho las Leyes 142 y 143 de 1994, la Resolución CREG 108 de 1997, 070 de 1998 (Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica), 156 de 2011, 038 de 2014, las normas de construcción y técnicas de LA EMPRESA y Norma Técnica Colombiana (NTC 2050), el RETIE y demás normas expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG -. Sin embargo, para mejor comprensión en el anexo se definen los términos de uso general y más frecuente.

CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO. El presente contrato de condiciones uniformes tiene como objeto la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica por parte de LA EMPRESA

DE ENERGIA DEL PUTUMAYO S.A. E.S.P. a un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, a cambio de un precio en dinero pagado oportunamente, determinado según el régimen regulatorio tarifario vigente establecido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG, en forma regular, continua y eficiente atendiendo las condiciones de calidad y eficacia establecidas por la autoridad competente, las cláusulas del presente contrato, y la ley de servicios públicos.

El Suscriptor y/o Usuario, se obliga a utilizar la energía para los fines estipulados en el presente contrato, a pagar el valor establecido por conexión y en todo caso el valor de las facturas que mensualmente emitirá LA EMPRESA por la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

Hacen parte del presente contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que LA EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación del servicio, además de las estipulaciones contenidas en las Leyes vigentes y en particular las Leyes 142 y 143 del 1994, las demás leyes que las modifiquen o adicionen y las reglamentaciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG, el Ministerio de Minas y Energía, las Normas Técnicas Colombianas (NTC) y la Superintendencia de Servicios Públi-



cos Domiciliarios, cada una de ellas en la órbita de su competencia.

CLÁUSULA 3. PARTES DE CONTRATO.

Son partes del presente contrato, por una parte: LA EMPRESA de Energía de Putumayo S.A. E.S.P. que en lo sucesivo se denominará LA EMPRESA, identificada con el NIT. 846000241-8, constituida bajo la modalidad de sociedad anónima de conformidad con las leyes colombianas, sometida al régimen establecido para las empresas de servicios públicos domiciliarios, creada mediante Escritura Pública 632 de junio 11 de 1997 de la Notaria Unica del Circulo de Mocoa, inscrita en la Cámara de Comercio del Mocoa el 12 de Junio de 1997, y por la otra el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, o aquellas personas a quienes el suscriptor haya cedido total o parcialmente el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal.

Parágrafo: El propietario, el poseedor o tenedor del inmueble y demás usuarios del servicio serán solidarios en los derechos y deberes que se desprendan del presente contrato. Para ser parte del presente contrato el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO capaz de contratar solo debe acreditar que habita o utiliza de modo permanente un inmueble, a cualquier título.

CLÁUSULA 4. NATURALEZA DEL CONTRATO. El presente contrato, es un

contrato uniforme y consensual, del cual forman parte no sólo las estipulaciones escritas, sino todas las que LA EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación del servicio, así como las contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las disposiciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y demás normatividad vigente. También forman parte del presente contrato, la solitud del servicio en la cual se indican, entre otros aspectos, las condiciones de uso, lugar, adquirente y la constancia de cumplimiento de los requisitos mínimos de carácter técnico.

CLÁUSULA 5. EXISTENCIA DEL CONTRATO.

El presente contrato existe desde que LA EMPRESA define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio público domiciliario de energía eléctrica, y el propietario, suscriptor o usuario o quien utiliza un inmueble determinado solicita, recibe y/o se beneficia allí del servicio de energía eléctrica, siempre y cuando el usuario y el inmueble se encuentren en las condiciones establecidas en este contrato.

El presente contrato por ser consensual no requiere de formalidades especiales para que surta efectos jurídicos, no requiere de la firma del contrato por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, basta con que se cumplan las anteriores condiciones.



CLÁUSULA 6. NORMAS QUE RIGEN

EL CONTRATO: Este contrato se regirá por las condiciones uniformes ofrecidas por LA EMPRESA quedará además en todo sujeto a las cláusulas especiales que por las características del servicio lleguen a pactarse entre las partes en instructivos, actas o acuerdos que formarán parte del presente contrato. Se regirá también por todas las disposiciones vigentes aplicables a esta clase de contratos, así como por las normas de carácter imperativo y de orden público que con relación al suministro de gas combustible domiciliario establezca la Ley, el Código Civil, el Código de Comercio, el Gobierno Nacional, la CREG o la entidad competente que haga sus veces, quedando por consiguiente sometido a las nuevas normas que durante el desarrollo del mismo modifiquen o reemplacen las que se encuentran vigentes a la fecha de su suscripción.

CLÁUSULA 7. ÁREA DE PRESTACIÓN

DEL SERVICIO. El área de prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica por parte de LA EMPRESA es en el Departamento del Putumayo y Cauca. No obstante lo anterior, LA EMPRESA podrá prestar el servicio en todo el territorio nacional conforme a las normas legales vigentes.

CLÁUSULA 8. DEBER DE INFORMAR SOBRE LAS CONDICIONES UNIFORMES. LA EMPRESA Informará, por

medios de divulgación masiva en el territorio donde presta sus servicios, acerca de la adopción del presente Contrato de Condiciones Uniformes, o de las modificaciones del mismo. LA EMPRESA tendrá a disposición de los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS actuales y potenciales copias de estas condiciones uniformes y lo suministrará a quien lo solicite.

CLÁUSULA 9. MODIFICACIONES. LA EMPRESA podrá modificar en cualquier momento las condiciones uniformes, siempre que no constituya abuso de la posición dominante; estas modificaciones se entenderán incorporadas al mismo y deberán ser notificadas a través de medios de amplia circulación o la factura. Dichas modificaciones se harán obligatorias para las partes tan pronto se cumpla con el requisito de la publicación.

CLÁUSULA 10. VIGENCIA DEL CONTRATO.

Este contrato tiene vigencia a partir de la fecha de su publicación, es a término indefinido y podrá darse por terminado de común acuerdo entre las partes y los terceros que puedan resultar afectados, en los casos dispuestos por la Ley o en el presente contrato.

CLÁUSULA 11. DERECHOS DE LAS PARTES.

En el presente contrato se entienden incorporados los derechos



que, a favor de los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS y de las empresas de servicios públicos domiciliarios se encuentran consagrados en las Leyes 142 y 142 de 1994 y en los actos administrativos expedidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas y demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adicionen o subroguen, y los aquí establecidos.

CLÁUSULA 12. DERECHOS DE LA EMPRESA. Son derechos de LA EMPRESA:

1. Establecer las condiciones uniformes en las que prestará el servicio.
2. Facturar por el servicio prestado.
3. Obtener el pago oportuno y completo de los servicios prestados.
4. Suspender el servicio o dar por terminado el contrato por incumplimiento de las obligaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, según lo previsto en este contrato.
5. Obtener el pago de toda la energía consumida, aunque no haya sido registrada. Adelantar las revisiones, inspecciones e investigaciones pertinentes a fin de verificar la exactitud y precisión de la medida, y para asegurarse que no se presenten consumos no autorizados.
6. Adelantar las actuaciones previstas para la recuperación de la energía consumida dejada de facturar por la

existencia de anomalías o irregularidades en el equipo de medida o las instalaciones eléctricas.

7. Retirar temporalmente el equipo de medida a fin de verificar su correcto funcionamiento. En caso de retiro del medidor LA EMPRESA procurará instalar otro con carácter provisional mientras se efectúa la revisión o reparación.

CLÁUSULA 13. DERECHOS DE LOS USUARIOS. Son derechos del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO además de los establecidos en la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 de 1994, en la regulación y en otras cláusulas del presente contrato los siguientes:

1. Derecho a ser tratado dignamente por LA EMPRESA.
2. Derecho a no ser discriminado por LA EMPRESA.
3. Derecho a ser clara y oportunamente informado de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas.
4. Derecho a que se preserve la confianza legítima del usuario de buena fe en la continuidad de la prestación del servicio si este ha cumplido con sus deberes.
5. Derecho a la libre elección del prestador del servicio.
6. Derecho a la medición de sus consumos reales.



7. Derecho a solicitar información.
8. Derecho de reclamar a LA EMPRESA para que le sea asignado el estrato en el que fue clasificado por autoridad competente.
9. Derecho a conocer las condiciones uniformes de los contratos de servicio público.
10. Derecho a ser protegido contra el abuso de posición dominante de LA EMPRESA.
11. Derecho a la prestación continua de un servicio de buena calidad a tarifas que se establezca la CREG y a recibir una reparación en caso de una falla del mismo.
12. Derecho a una información clara en las facturas.
13. Derecho de defensa en sede de LA EMPRESA. Poder presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicio público.
14. Derecho a conocer previamente las tarifas que se aplicarán al servicio público de energía eléctrica. En consecuencia, no se podrán cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente, y el régimen tarifario deberá ser tal que en cualquier caso el usuario pueda tener certeza de la tarifa que se le aplicará. Para este efecto, LA EMPRESA deberá publicar las tarifas en un medio masivo de comunicación.
15. Derecho a recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
16. Derecho a no renunciar en forma anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato le concede.
17. Derecho a solicitar a LA EMPRESA, la revisión de las instalaciones internas con el fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, que esta efectúe las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de un técnico certificado, siendo la revisión, reparación o adecuación a cargo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.
18. Derecho en los casos de revisión, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que sirva de testigo en el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas, de lo cual se levantará un acta en la que se dejará constancia de las características del equipo retirado, las anomalías encontradas en el medidor, la causa de su retiro, la persona responsable del inmueble que presenció el retiro. Esta acta será



firmada por el colaborador de LA EMPRESA, EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y el técnico particular si lo hubiere. No obstante, si transcurrido un plazo máximo de quince (15) minutos sin hacerse presente se hará la revisión sin su presencia y en todo caso se levantará el acta de que trata el inciso anterior.

CLÁUSULA 14. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA. Sin perjuicio de las que por vía general le impongan las leyes, los Decretos, las Resoluciones de la CREG y demás actos emanados de la autoridad competente, son obligaciones de LA EMPRESA, las siguientes:

1. Suministrar energía eléctrica en forma continua y con los parámetros de eficiencia, confiabilidad y calidad que se definen en este contrato, desde el momento en el que para LA EMPRESA sea técnica, presupuestal y financieramente posible, salvo cuando se suspenda por situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, por mutuo acuerdo entre las partes, por reparaciones técnicas, por mantenimientos periódicos, por inestabilidad del inmueble o del terreno para evitar perjuicios de terceros, o por el incumplimiento de las obligaciones por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO; y previa la conexión del servicio y el pago de las tarifas y demás costos de conexión.

2. Informar a los usuarios sobre las condiciones uniformes de la prestación del servicio mediante publicación en un periódico de amplia circulación dentro del área donde LA EMPRESA presta el servicio y disponer de copias para la entrega gratuita al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO que lo solicite.
3. Efectuar la medición real del consumo en forma individual, con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, en su defecto facturar el servicio con base en los consumos promedios de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 1994, o con base en aforos individuales.
4. Efectuar los descuentos proporcionales y compensar en las facturas con el ánimo de reparar e indemnizar al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, cuando se presente una falla en la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en la Ley 142 de 1994.
5. Facturar los consumos suministrados y demás conceptos que de acuerdo con autorización de la autoridad competente y de la ley puedan ser incluidos en la factura, así como aquellos que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO expresamente haya autorizado.



- Dentro de los conceptos que se pueden facturar están: Revisión de instalaciones internas, verificación de instrumentos de medición, costos de conexión, reconexión, sellos de seguridad de los instrumentos de medición, instalación de instrumentos de medición, consecuencias económicas por el incumplimiento del contrato, financiaciones y demás cargos. Después de cinco meses de haberse entregado la factura, LA EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto en los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.
6. Enviar al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO las facturas de cobro, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento, a la dirección registrada del inmueble o en aquel sitio que de manera formal haya sido indicado por el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.
 7. Adoptar mecanismos eficientes que permitan someter la facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO durante un período de facturación y sus promedios de consumos de los últimos (6) seis meses anteriores.
 8. Suspender o cortar el servicio cuando se haya incurrido en cualquiera de las causales que expresamente señale el presente contrato, las demás disposiciones que así lo ordenen y en todo caso cuando se atente contra la seguridad del servicio. Si LA EMPRESA incumple la obligación de suspensión, en los términos del párrafo del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, se romperá la solidaridad.
 9. Dar aviso amplio y oportuno sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o racionamientos, salvo que se trate de emergencias o eventos ajenos e irresistibles para LA EMPRESA.
 10. Reconectar el servicio una vez LA EMPRESA, determine que se han superado las causas que dieron origen a la suspensión. La reconexión del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por LA EMPRESA y debidamente identificado en con un carnet de LA EMPRESA. La reconexión se efectuará durante las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en que se subsane la causa que dio origen a la suspensión o en que se resuelva favorablemente la solicitud de reconexión del servicio.



11. Dotar a los funcionarios y demás personal autorizado de un carné de identificación para ingresar a las instalaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en el que aparezca como mínimo el nombre, documento de identidad, cargo y foto reciente de la persona, para practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores.
12. Efectuar visitas de control y revisar periódicamente, los medidores instalados para verificar su correcto funcionamiento y adoptar las precauciones eficaces para que no se alteren.
13. Instalar sellos de seguridad o elementos similares que garanticen la protección del equipo de medida, y dejar constancia de su instalación e identificación en el acta de instalación.
14. Devolver al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO los medidores y demás equipos retirados por LA EMPRESA que sean de su propiedad; no obstante lo anterior en el evento que se inicie un procedimiento para determinar la existencia de energía consumida dejada de facturar, LA EMPRESA podrá retenerlos por razones de tipo probatorio, mientras culmine el proceso.
15. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación, las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS en relación con el servicio público que preste la persona prestadora.
16. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes. Las obligaciones de LA EMPRESA sólo se iniciarán cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO haya convenido con ésta la prestación del servicio, y subsisten siempre y cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO conserve las condiciones con las cuales se convino la prestación del servicio.

CLÁUSULA 15. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO.

Sin perjuicio de las obligaciones que por vía general impongan las Leyes, decretos o regulación de la CREG, son obligaciones del suscriptor, propietario o usuario del servicio de energía eléctrica entre otras las siguientes:

1. Utilizar el servicio de forma eficiente y segura exclusivamente en el inmueble, el producto, carga y clase de servicio para la cual se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud de servicio.
2. Cumplir con el pago oportuno de los cargos por conexión, reconexión y las facturas de cobro expedidas por



- LA EMPRESA, dando aviso dentro de un término prudencial en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro.
3. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas por LA EMPRESA y la autoridad competente para el diseño y construcción de las instalaciones internas eléctricas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o equipos de medida, según sea el caso.
 4. Adquirir, entregar, instalar, mantener y reparar, cuando LA EMPRESA, lo exija, los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.
 5. Proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que pueden ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio o que generen condiciones inseguras.
 6. Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por LA EMPRESA para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar, producto de la ejecución del presente contrato, so pena de la suspensión del servicio.
 8. Permitir el reemplazo del medidor o equipo de medida cuando se hayan encontrado en mal estado, adulterados o intervenidos o cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, o permitir su retiro cuando se considere necesario para verificación en el laboratorio debidamente acreditado contratado por LA EMPRESA.
 9. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que LA EMPRESA indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el suscriptor y/o usuario y que afecten las redes de LA EMPRESA. Si el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se negare a desconectar o reincidiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación, LA EMPRESA podrá suspender el servicio. Si transcurridos treinta (30) días hábiles el suscriptor y/o usuario no ha efectuado la corrección pertinente, LA EMPRESA lo desconectará del servicio, informándole con dos (2) días hábiles de anticipación al corte.
 10. Pagar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad.



11. Mantener un factor de potencia igual o superior a 0.9 en atraso, o el que determine la autoridad competente. En el evento de que el factor de potencia sea menor del valor indicado, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO instalará por su cuenta los dispositivos o correctivos apropiados para controlar y medir la energía reactiva. La exigencia podrá hacerse en el momento de aprobar la conexión al servicio o como consecuencia de una revisión de la instalación eléctrica. En caso de que la energía reactiva consumida por un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, sea mayor al cincuenta por ciento (50%) de la energía activa (kWh) que le es entregada en cada periodo horario, el exceso sobre este límite, en cada periodo, se liquidará únicamente por el componente de distribución del costo unitario de la tarifa. Este caso solo aplica a clientes NO residenciales y residenciales conectados a niveles de tensión diferente de 1.
12. Informar de inmediato a LA EMPRESA sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones eléctricas, en el medidor o equipo de medida, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, el propietario, dirección, u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio y/o en el sistema de información comercial. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá hacer los reportes de emergencia telefónicamente. No será obligación del suscriptor y/o usuario cerciorarse de que los medidores funcionan en forma adecuada; pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción cuando LA EMPRESA así lo exija, de acuerdo con lo establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.
13. Responder solidariamente por cualquier anomalía, irregularidad o adulteración que se encuentre en los sellos, medidores o elementos de seguridad tales como cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, etc. (elementos y equipos del sistema de medición), así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de LA EMPRESA se hagan en relación con las condiciones del servicio que se han contratado. Salvo que la anomalía se presente por fuerza mayor o caso fortuito, o las que provienen de defectos de fabricación, ensamblaje o montaje, o de la misma calidad del servicio.
14. Reclamar, antes del vencimiento, sobre cualquier irregularidad, omi-



- sión, inconsistencia o variación que se detecte en las facturas de cobro, y en todo caso dentro de los cinco (5) meses siguientes a su expedición.
15. Estar a paz y salvo por todo con LA EMPRESA para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicio, con excepción de la presentación de quejas, peticiones y recursos de que trata el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, en cuyo caso no se exigirá la cancelación total de la factura, sino las sumas no objeto de reclamación.
 16. Dar aviso a LA EMPRESA cuando las facturas no le hayan sido entregadas pasados treinta y cinco (35) días calendario de la entrega de la última factura o de la instalación del servicio, y tal virtud solicitar el duplicado y cancelar el valor del mismo.
 17. Pagar los valores que se generen por la reconexión y reinstalación del servicio, los estudios y otros conceptos relacionados con la ejecución de este contrato y sus intereses, cuando haya lugar a ello, así como todas aquellas obligaciones que se pacten de manera especial.
 18. Solicitar a LA EMPRESA autorización expresa para el cambio en la modalidad del uso del servicio contratado y para aumentar la carga instalada.
 19. Permitir la instalación de un medidor testigo, cuando LA EMPRESA lo requiera para sus programas de control.
 20. Acatar las recomendaciones que realice LA EMPRESA, en aplicación del Reglamento de Distribución expedido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas y el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas [RETIE], con las demás normas técnicas que expida LA EMPRESA y disposiciones técnicas nacionales e internacionales.
 21. Velar porque el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos permanezcan con posibilidades de iluminación, en las condiciones higiénicas y de seguridad requeridas por LA EMPRESA.
 22. No reconectar o reinstalar el servicio de energía eléctrica sin autorización previa de LA EMPRESA.
 23. No recibir en forma permanente o temporal el servicio de otro inmueble distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
 24. No aumentar la carga o capacidad instalada por encima de la contratada de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud del servicio o el contrato, sin autorización de LA EMPRESA.
 25. No cambiar la destinación o el uso del servicio para el cual se contrató, de



acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud del servicio o el contrato, sin la autorización previa de LA EMPRESA.

26. No intervenir la red de distribución que opera LA EMPRESA con derivaciones de redes, o instalación de bienes, equipos o elementos no autorizados por ésta, ni mediante cualquier otra forma de intervención no autorizada por LA EMPRESA.

CLÁUSULA 16. CAUSALES PARA LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES.

El Suscriptor y/o Usuario podrá liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato de conformidad con la Resolución CREG 108 de 1997, en los siguientes casos:

- a) Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al suscriptor para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.
- b) Cuando el suscriptor sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y, mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la respectiva sentencia.

- c) Cuando el suscriptor es el poseedor o tenedor del inmueble, y entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios deberá presentarse ante LA EMPRESA con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor.

- d) Cuando el suscriptor siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y opera la cesión del contrato de servicios públicos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994. En este evento bastará que cualquiera de las partes informe a LA EMPRESA este hecho para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del suscriptor inicial. En los casos en que por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano, no opere la cesión de pleno derecho del contrato de servicios públicos, el suscriptor podrá liberarse de las obligaciones derivadas de este, anexando documento en el cual el nuevo propietario del inmueble manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como suscriptor del contrato de servicio públicos.



- e) Salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes raíces rurales por parte del suscriptor, si éste es propietario del inmueble. La manifestación de liberación deberá hacerse en la forma indicada en el ordinal anterior. Cuando se presente cualquiera de las causales aquí previstas, corresponde a la persona interesada en la liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos, informar a LA EMPRESA la existencia de dicha causal en la forma indicada.

Parágrafo. La liberación de las obligaciones por parte del suscriptor, de acuerdo con las causales señaladas en este artículo, no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 respecto de obligaciones propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del suscriptor.

CLÁUSULA 17. CESIÓN DEL CONTRATO. En la enajenación de bienes raíces, se entiende que hay cesión del presente contrato, salvo que las partes acuerden expresamente otra cosa. La cesión opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio de energía eléctrica. La

liberación de las obligaciones por parte del suscriptor en los casos de cesión del contrato por enajenación, no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley 689 de 2001 artículo 18, respecto de obligaciones propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del suscriptor. En los casos en que por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano, no opere la cesión de pleno derecho del contrato de servicios públicos, el suscriptor podrá liberarse de las obligaciones derivadas de este, anexando documento en el cual el nuevo propietario del inmueble manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como suscriptor del contrato de servicio públicos.

CLÁUSULA 18. INMUEBLES ARRENDADOS. Cuando un inmueble urbano sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los Servicios Públicos corresponda al arrendatario, el propietario o poseedor del inmueble, serán solidarios en las obligaciones y derechos emanados del Contrato de Servicios Públicos con el arrendatario, en los términos establecidos en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de



la Ley 689 de 2001, a menos que el arrendador atienda el procedimiento señalado en las cláusulas del Contrato de Servicios Públicos, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago de los servicios públicos domiciliarios y el inmueble no quedará afecto al pago de los mismos, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y su Decreto Reglamentario 3130 de 2003.

CLÁUSULA 19. DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO. Mientras la ley lo imponga, LA EMPRESA aceptará que la solidaridad del propietario o poseedor del inmueble con el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se pierda a partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquel en que el arrendador efectúe la denuncia del contrato de arrendamiento y, entregue a LA EMPRESA las garantías o depósitos suficientes de que trata el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y el Decreto Reglamentario 3130 de 2003 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

La denuncia del contrato de arrendamiento se rige por las siguientes reglas: 1.) La denuncia del contrato aplicará únicamente para inmuebles residenciales que sean objeto de contrato de arrendamiento, en los que el pago de los

servicios públicos corresponda al arrendatario y el inmueble se encuentre a paz y salvo con LA EMPRESA. Si durante la denuncia del contrato, el uso del servicio cambia de residencial a no residencial, la obligación de pago del servicio será solidaria entre El Usuario y/o Suscriptor, propietario y suscriptor, sin perjuicio de la facultad que otorga la ley a LA EMPRESA para ejecutar las garantías vigentes. 2.) LA EMPRESA aceptará los siguientes tipos de garantías: Póliza de seguros; Fiducia o Encargo Fiduciario y Depósito. 3.) El arrendador deberá informar a LA EMPRESA, a través del formato previsto para ello, la existencia del contrato de arrendamiento, anexando la garantía correspondiente para su estudio. Una vez recibida la documentación respectiva, LA EMPRESA tendrá un plazo de diez (10) días hábiles para aceptar o rechazar la garantía presentada; en el evento de rechazarla, deberá manifestar por escrito a quien denunció el contrato las causales de su rechazo, a fin de que se realicen los ajustes necesarios. Presentada nuevamente la garantía, LA EMPRESA contará con el término de diez (10) días hábiles para su revisión y eventual aprobación o rechazo, en este último caso indicando las razones y recursos que proceden. Cuando se realice la cesión del contrato de arrendamiento denunciado, el SUSCRIPTOR deberá tramitar una nueva



denuncia dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en la que las partes convinieron este hecho. 4.) El valor de la garantía o depósito será determinado por LA EMPRESA. No obstante, en caso de que la garantía suministrada se torne insuficiente, LA EMPRESA informará tal situación al Arrendador y al Arrendatario a fin de que se ajuste conforme a lo estipulado en el Decreto 3130 de 2003 o la norma que la modifique o sustituya. Si se incumple esta obligación, LA EMPRESA podrá exigir la solidaridad en el pago conforme a lo previsto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el 18 de la Ley 689 de 2001. 5.) Las garantías constituidas y aceptadas por LA EMPRESA tendrán una vigencia igual al periodo comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y dos meses más después de la fecha de terminación del contrato de arrendamiento. Vencido el término del contrato en caso de ser renovado o prorrogado, el arrendatario deberá renovar también la garantía, so pena de que opere la solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001. 6.) La denuncia de la terminación del contrato de arrendamiento debe hacerse por parte del arrendador, caso en el cual procederá a entregarse el depósito a favor del Arrendatario, si esa fue la garantía otorgada. Una vez

informada la terminación del contrato por parte del Arrendador, éste será solidario con el pago del servicio. 7.) Si durante la denuncia del contrato de arrendamiento, el Arrendatario solicita un nuevo servicio adicional a los básicos, se dará aplicación a lo establecido en el numeral 6° del artículo 15 de la Ley 820 de 2003. El arrendatario podrá en cualquier momento requerir la cancelación o suspensión del servicio adicional solicitado por él mismo, caso en el cual le será devuelta la garantía o depósito a que haya lugar, sin que haya necesidad de que medie la terminación del contrato de arrendamiento. 8.) La garantía podrá ser rechazada, entre otras, por las siguientes razones: (i) Si el monto de la garantía es inferior al indicado por LA EMPRESA, (ii) Si el inmueble no se encuentra a paz y salvo por conceptos anteriores, (iii) Si el formato de denuncia del contrato no se ha diligenciado correctamente o no ha sido suscrito tanto por el arrendatario como por el arrendador (iv) Si las garantías expedidas por las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria exigen a LA EMPRESA que asuma cargo económico alguno o le imponen cláusulas que limiten la garantía, (v) Si al momento de la denuncia no se acredita la titularidad del inmueble por parte del arrendador, (vi) Si el contrato denunciado no es de arrendamiento para vivienda



urbana o el uso dado al servicio público es de los que la regulación denomina como no residencial (comercial o industrial), (vii) Si el pago de los servicios está a cargo del arrendador, y (viii) Las demás que no cumplan con las condiciones previstas en la ley. 9.) Las garantías aceptadas por LA EMPRESA perderán sus efectos y por lo tanto se volverá al régimen de solidaridad previsto en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones: (i) Que a la prórroga o renovación del contrato de arrendamiento denunciado, el arrendatario no renueve ante LA EMPRESA las garantías, (ii) Que la entidad financiera o aseguradora, vigilada por la Superintendencia Bancaria, sea intervenida o entre en proceso de liquidación obligatoria que restrinja o dificulte seriamente el pago de sus obligaciones, (iii) Cuando alguna de las partes notifique a LA EMPRESA la terminación del contrato de arrendamiento, y (iv) Cuando el inmueble se destine total o parcialmente a un uso diferente al residencial.

CLÁUSULA 20. EXIGIBILIDAD DE LA GARANTIA EN INMUEBLE ARRENDADO: En caso de incumplimiento en el pago, además de la suspensión del servicio y el corte en los eventos que sea necesario, LA EMPRESA hará exigibles las garantías o depósitos constituidos, y si

éstas no fueren suficientes podrá ejercer las acciones a que hubiere lugar. Si LA EMPRESA hiciere efectiva la garantía para cancelarse las obligaciones que originaron la suspensión o corte del servicio al arrendatario, la reconexión o reinstalación del servicio solo se hará cuando este último aumente el valor de la garantía otorgada o constituya una nueva.

CLÁUSULA 21. DE LA CONEXIÓN DEL SERVICIO. Cualquier persona que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica. La correspondiente solicitud podrá tramitarse en cualquiera de las oficinas de LA EMPRESA en las sedes donde presta el servicio.

CLÁUSULA 22. MODALIDADES DEL SERVICIO. Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones, el servicio público domiciliario de energía eléctrica, será prestado bajo la modalidad residencial o no residencial. El residencial es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. El servicio no residencial, es aquel que se presta para otros fines.

Parágrafo 1. Los suscriptores o usuarios residenciales serán clasificados de acuerdo con la estratificación socioeco-



nómica que haya realizado la autoridad competente, según lo dispuesto en la Ley 142 de 1994.

Parágrafo 2. Los suscriptores o usuarios no residenciales se clasificaran de acuerdo con la última versión vigente de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas (CIIU) de las Naciones Unidas. Se exceptúa a los suscriptores o usuarios oficiales, especiales, otras empresas de servicios públicos, y las zonas francas, que se clasificarán en forma separada.

CLÁUSULA 23. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El servicio público de energía eléctrica se suministrará bajo la modalidad de residencial o no residencial, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por la CREG y por LA EMPRESA, dentro de las posibilidades técnicas y financieras, siempre y cuando el inmueble cumpla con los requisitos de tipo urbanístico establecidos por la autoridad competente, la zona en donde el inmueble esté ubicado no haya sido declarada como de medio o alto riesgo y las instalaciones eléctricas se hayan construido cumpliendo con las normas y reglamentos técnicos establecidos por las autoridades competentes. Sin embargo LA EMPRESA podrá en ciertos casos en donde la construcción se hubiere realizado sin autorización, sumi-

nistrar el servicio de energía eléctrica provisionalmente en las condiciones que sea posible hacerlo, en las condiciones que se establezcan para las zonas de difícil gestión, excepto que el bien esté ubicado en zona de medio o alto riesgo, en este último caso LA EMPRESA negará la prestación del servicio.

CLÁUSULA 24. SERVICIOS PROVISIONALES. Los servicios provisionales de cargas menores a 20 kVA y con duración menor a 1 semana podrán ser aprobados a disposición de LA EMPRESA por un periodo máximo de 1 mes sin medidor y pago por anticipado de la energía. Para solicitudes con un tiempo superior serán consideradas como servicios permanentes y/o se instalará un equipo de medida acorde a la carga. Para provisionales de obras (instalación de transformador) y proyectos se instalará siempre un equipo de medida acorde a la carga con cargo al usuario. En caso de que el servicio provisional no se desconecte en la fecha pactada, el SUScriptor Y/O USUARIO deberá informar a LA EMPRESA.

CLÁUSULA 25. REQUISITOS DE CONEXIÓN. Los aspectos relativos a la conexión y el procedimiento para efectuarla, así como los requerimientos técnicos, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código de Distribución de Energía Eléctrica, Código de Medida, Reglamento de Comercialización de Ener-



gía Eléctrica, todas las demás resoluciones expedidas por la CREG, el RETIE y demás normas técnicas aplicables.

CLÁUSULA 26. SOLICITUDES DE CONEXIÓN. Todo SUScriptor Y/O USUARIO potencial deberá obtener de LA EMPRESA una autorización previa para realizar la conexión. Todo SUScriptor Y/O USUARIO potencial que solicite recibir en un inmueble determinado la prestación del servicio y que tenga la calidad de arrendatario del inmueble, deberá obtener y allegar a LA EMPRESA la autorización previa del arrendador. La solicitud de conexión deberá presentarse en los términos previstos en el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica y deberá contener como mínimo información general como:

- a. Fecha de la solicitud
- b. Nombre del suscriptor y/o usuario potencial y copia de su cédula de ciudadanía
- c. Autorización del propietario de inmueble en caso de que la solicitud sea presentada por un arrendatario
- d. Localización del predio o dirección del inmueble que recibirá el servicio con la nomenclatura municipal
- e. Certificado de libertad y tradición vigente
- f. Tipo de servicio o solicitud a realizar
- g. Tipo de carga a conectar

- h. Potencia máxima requerida
- i. Fecha de entrada en operación
- j. Tipo de uso
- k. Cuando se trate de: i) aumento de potencia; ii) cambio de nivel de tensión; iii) independización de servicio, el solicitante debe presentar copia del último recibo de energía del predio debidamente cancelado.
- l. Certificado de conformidad de las instalaciones eléctrica expedido de conformidad con lo dispuesto en el RETIE
- m. Copia de la cédula de ciudadanía y matrícula profesional del ingeniero que realizó la instalación eléctrica
- n. Permisos o licencias municipales necesarias para el uso del servicio, si son procedentes
- o. Indicación de los documentos aportados con la solicitud

En caso de que la solicitud sea presentada en forma incompleta, LA EMPRESA la recibirá y le indicará al solicitante los requisitos que faltan por cumplir. LA EMPRESA exigirá que las conexiones internas de la vivienda cumplan con las condiciones técnicas establecidas en el RETIE, con constancia de un técnico matriculado, para lo anterior LA EMPRESA contará con un formato de solicitud de suministro que le será entregado al suscriptor potencial para tal fin cuando así lo requiera.



CLÁUSULA 27. FACTIBILIDAD DE SERVICIO.

Cuando un usuario tenga la intención de conectarse a la Red de Distribución de LA EMPRESA, o modificar su conexión actual, se efectuará un Estudio de Factibilidad del servicio, con el fin de ofrecer al usuario un Punto de Conexión, que le garantice la disponibilidad del servicio dentro de los parámetros de calidad, confiabilidad y seguridad del Sistema. Mediante este procedimiento LA EMPRESA determina las condiciones técnicas y operativas bajo las cuales está en disposición de suministrar el servicio de energía. En general se requiere de estudio preliminar de factibilidad, en los siguientes casos:

- a. No existe infraestructura eléctrica frente al inmueble.
- b. El proyecto involucra el montaje de una subestación o transformador de distribución.
- c. El proyecto conlleva un cambio de nivel de tensión. Cuando se requiere efectuar adecuaciones y/o ampliaciones de la red eléctrica existente.
- d. Servicio Trifásico en Baja Tensión.

Tanto los servicios provisionales como los permanentes, requieren estudio de la factibilidad de Servicio. Si en la revisión de los diseños o en la ejecución de las obras, la Carga Diseñada o la Carga contratada Instalada difiere sustancialmente

de la Carga aprobada en el Estudio de Factibilidad, se deberá presentar una nueva solicitud de factibilidad de Servicio. De acuerdo con el artículo 95 de la Ley 142 de 1994 los estudios de conexión, y por consiguiente los estudios preliminares, no se cobrarán a los suscriptores y/o usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3.

LA EMPRESA no cobrará derechos de suministro, formularios de solicitud, ni otros servicios ni bienes semejantes. De acuerdo con el numeral 4.4.2 del Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, las solicitudes de conexión se diferencian según el tipo de conexión: cargas que no implican la expansión de la red del sistema de distribución de LA EMPRESA y cargas que implican la expansión de dicho sistema.

CLÁUSULA 28. NEGACIÓN DEL SERVICIO. LA EMPRESA solo podrá negar la solicitud en los siguientes casos:

1. Por no cumplir el inmueble o sector con las normas y/o condiciones urbanísticas.
2. Cuando el inmueble o las instalaciones no cumplan con el RETIE y las normas técnicas expedidas por la autoridad competente, tales como las que se mencionan a continuación de manera enunciativa: i) Que las instalacio-



- nes internas cumplan con las condiciones RETIE; ii) Que el medidor cuente con su respectiva caja sellada e instalada en un lugar visible del inmueble; iii) Que la instalación cuente con varilla de cobre para puesta a tierra.
3. Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de autoridad competente.
4. Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por LA EMPRESA o por la autoridad competente.
5. Cuando la instalación interna no cuente con el certificado de conformidad con el RETIE expedido por un técnico certificado.
6. Cuando para construir las redes o instalar las conexiones, sea necesario, la utilización de predios privados, y aún no se cuente con la correspondiente servidumbre o derechos de paso necesarios, o LA EMPRESA se encuentre en negociación de los mismos, en los términos del artículo 57 de la Ley 142 de 1994.
7. Cuando el suscriptor potencial no presente certificado de calibración del medidor, en caso de tratarse de una solicitud de cambio de equipo de medida.

La negación de la conexión al servicio, deberá comunicarse por escrito al solicitante, con indicación expresa de los moti-

vos que sustentan tal decisión. Contra esa decisión procede el recurso de reposición ante LA EMPRESA y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios, conforme a las normas legales, que regulan los recursos ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

CLÁUSULA 29. CARGO DE CONEXIÓN. LA EMPRESA podrá exigir que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato, cargo que se cobrará por una sola vez al momento de efectuar la conexión al servicio. Los valores de estas actividades están disponibles en las diferentes instalaciones de LA EMPRESA.

CLÁUSULA 30. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida domiciliaria será de quien los hubiere pagado, salvo cuando sean inmuebles por adhesión; pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.

CLÁUSULA 31. EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONEXIÓN. De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica las obras de infraestructura requeridas para concretar



la conexión deberán ser realizadas bajo la absoluta responsabilidad del SUSCRIPOR Y/O USUARIO potencial. No obstante, previo acuerdo, LA EM-PRESA podrá ejecutar las obras de conexión, caso en el cual se establecerán los cargos a que hubiere lugar y el cronograma de ejecución del proyecto mediante un contrato de conexión. Las instalaciones internas son única y exclusivamente de responsabilidad del SUSCRIPOR Y/O USUARIO, y deberán cumplir las condiciones técnicas que aseguren que las mismas no afecten la seguridad de la red local ni a otro usuario. Las redes locales o de uso general que se requieran para la conexión son responsabilidad de LA EMPRESA, sin embargo, en el caso en que LA EMPRESA presente limitaciones de tipo financiero que le impidan la ejecución de las obras con la oportunidad requerida por el Usuario potencial, tales obras podrán ser realizadas por éste. En el evento de nuevas redes de uso general realizadas por el SUSCRIPOR Y/O USUARIO, éste deberá presentar ante LA EMPRESA una garantía que ampare el cumplimiento de las normas técnicas descritas en dicho reglamento, por un monto no inferior al veinte por ciento (20%) de las obras y por un período de cinco (5) años a partir de la puesta en servicio de los activos.

Parágrafo. LA EMPRESA cobrará las siguientes actividades asociadas con el servicio de conexión:

- a. El suministro e instalación del equipo de medición
- b. El suministro de los materiales de la acometida y los que sean necesarios hasta el punto de protección general de la instalación
- c. Los estudios de conexión descritos en el listado de Costos Oficiales de LA EMPRESA para cada una de las etapas previas a la puesta en servicio
- d. La ejecución de la obra de conexión

Adicionalmente, LA EMPRESA ofrece los bienes y/o servicios relacionados con la conexión y en general la prestación del servicio de energía eléctrica. Las revisiones de la conexión y sellado de equipos de medida serán ejecutadas por LA EMPRESA.

CLÁUSULA 32. FINANCIACIÓN DE OBRAS Y EQUIPOS. El SUSCRIPOR Y/O USUARIO podrá solicitar a LA EMPRESA la financiación de obras y equipos e incluir en la factura del servicio público de energía, las cuotas e intereses de esta financiación con la debida autorización del propietario del inmueble.

CLÁUSULA 33. PUESTA EN SERVICIO DE LA CONEXIÓN. Previo a la puesta en servicio de una conexión, LA EMPRESA



solicitará la certificación de conformidad según las estipulaciones del RETIE. Si el suscriptor y/o usuario es quien suministra los equipos, deberá entregar previo a la conexión la certificación de los protocolos de pruebas de los diferentes equipos a instalar, o por la ampliación de su capacidad existente, así como los certificados de conformidad de producto o los que hubiere lugar por disposición normativa. En caso de que el inmueble sobre el que se efectúa la solicitud de conexión, haya tenido otra matrícula con LA EMPRESA y ésta tenga el servicio suspendido por causas asociadas a la falta de pago, LA EMPRESA podrá trasladar dichos valores a la nueva matrícula que para tal efecto se cree en el mismo inmueble o la reactivación de la existente.

CLÁUSULA 34. CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO. LA EMPRESA prestará el servicio de energía eléctrica con la continuidad y calidad según las metas que ha señalado la CREG en el Reglamento de Distribución. En el evento en que el usuario o suscriptor solicite una mejora de la confiabilidad y calidad del servicio y ésta requiera la ejecución de obras de infraestructura para reforzar los Activos de Uso del STR o SDL del OR, el costo eficiente de dichas obras será asumido por el usuario y/o suscriptor interesado a menos que LA EMPRESA decida

hacer las inversiones. La EMPRESA queda obligada a ofrecer el nivel de calidad solicitado siempre y cuando se cumpla con los estándares exigidos por la normatividad vigente.

CLÁUSULA 35. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. De acuerdo con lo estipulado en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, se entiende como falla en la prestación del servicio el incumplimiento de LA EMPRESA en la prestación continua del servicio.

La responsabilidad por falla en la prestación del servicio, de que tratan especialmente los artículos 136, 137, 139 y 142 de la Ley 142 de 1994, se determinará sobre la base del incumplimiento de los niveles de calidad y continuidad del servicio en ellas estipulados.

CLÁUSULA 36. REPARACIONES POR FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Conforme a lo previsto en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, la falla en la prestación del servicio da derecho al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo domiciliario y la tasa por alumbrado público cuando haya lugar, o de la adquisición



de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación.

2. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor de un día de consumo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado; más el valor de las inversiones o gastos en que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO haya incurrido para suplir el servicio. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. No podrá acumularse, en favor del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral, con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a LA EMPRESA por las autoridades, si tienen la misma causa.

Parágrafo. NO ES FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga LA EMPRESA, para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, conexión de nuevos usuarios y racionamientos por fuerza mayor, siem-

pre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores y/o usuarios, para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor y/o usuario pueda hacer valer sus derechos.

CLÁUSULA 37. REGLAS SOBRE LA MEDICIÓN DEL CONSUMO: La medición del consumo de los suscriptores o usuarios se sujetará a las siguientes normas:

1. Los equipos e instrumentos necesarios para la medición del consumo serán de propiedad del suscriptor o usuario.
2. Los equipos de medición exigidos deberán estar acordes con las especificaciones técnicas fijadas en el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica.
3. Con excepción de los inquilinatos y de los usuarios incluidos en los planes especiales de normalización, todo suscriptor o usuario deberá contar con equipo de medición individual para su consumo.
4. Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio se utilice por varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que existe un único



suscriptor frente a LA EMPRESA, caso en el cual el costo de prestación del servicio deberá dividirse en cuotas partes entre los usuarios finales del mismo, y los derechos y obligaciones del contrato de servicios públicos serán exigibles o se harán exigibles para ese único suscriptor. No obstante, cualquier usuario que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características podrá solicitar a LA EMPRESA la medición individual de sus consumos, siempre y cuando asuma el costo del equipo de medición y cumpla con las condiciones técnicas y comerciales de LA EMPRESA, caso en el cual a ese Usuario se le tratará en forma independiente de los demás

5. LA EMPRESA podrá exigir la instalación de equipos de medición de potencia, o con diferenciación horaria de energía, a los suscriptores o usuarios residenciales conectados a niveles de tensión superiores al uno (1).
6. Tanto LA EMPRESA., como el suscriptor y/o usuario, podrán verificar el estado de los instrumentos utilizados para la medición del consumo y ambos estarán obligados a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren, pudiendo inclusive LA EMPRESA retirarlos temporalmente para verificar su funcionamiento de conformidad con el procedimiento des-

crito en el presente contrato de Condiciones Uniformes.

7. Con el fin de facilitar la lectura de los instrumentos de medición, estos deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble y en el caso en que su localización ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, LA EMPRESA. le exigirá, como condición para la reconexión, cambio en la localización del equipo a un lugar accesible.

CLÁUSULA 38. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS. Los medidores podrán ser monofásicos, bifásicos, trifásicos o multifuncionales de acuerdo con la conexión a la red y las necesidades del servicio. Los medidores de energía activa y reactiva, lo mismo que los transformadores de corriente y tensión, se ajustarán a lo indicado en el Reglamento de Distribución de Energía, Reglamento de Comercialización de Energía, al Código de Medida y a las Normas Técnicas de LA EMPRESA. Los medidores de energía a instalar deben estar de acuerdo con el tipo de instalación aprobada y con la tarifa acordada.

La clase requerida para los aparatos destinados a la medición de la energía para la liquidación y facturación de consumos será para usuarios residenciales, como mínimo, clase dos (2) y para el sector no



residencial, Los medidores de energía y transformadores de medida deben cumplir, como mínimo, con la precisión que se presenta en la siguiente Tabla:

Energía Anual (Mwh) por punto de medida	Clase Mínima Aceptada para los Componentes
E > 2,000	0.5 CT/PT
	1.0 Medidor Wh
	3.0 Medidor VARh
300 < E < 2,000	1.0 CT/PT
	1.0 Medidor Wh
	3.0 Medidor VARh
E < 300	2.0 Medidor Wh

Donde:

E = Energía Activa

CT = Transformador de Corriente

PT = Transformador de Tensión

Los errores permitidos para los medidores de energía activa y reactiva, y para los transformadores de corriente y de tensión, deben cumplir con las normas NTC correspondientes.

CLÁUSULA 39. MEDIDOR PREPAGO.

LA EMPRESA podrá ofrecer medidores prepago a los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS, definidos como el equipo de medida o dispositivo que permite el

control de la entrega y registro del consumo al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, de una cantidad de energía eléctrica por la cual paga anticipadamente; cantidad que es definida en el momento en que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO active el prepago a través del mecanismo que LA EMPRESA disponga. En el caso de usuarios atendidos a través de un sistema de comercialización prepago, la no disponibilidad del servicio por no activación del prepago no se considerará suspensión del servicio.

CLÁUSULA 40. MEDIDORES TESTIGO.

LA EMPRESA podrá instalar, un equipo de medida simultáneamente con el del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, en las redes eléctricas que alimentan a éste. Estos medidores deben cumplir las características técnicas exigidas, y de ello se le informara al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO dejando constancia de ello en un acta de revisión, y advirtiéndole que de presentarse una diferencia en los consumos se facturará con fundamento en el registro del medidor testigo.

CLÁUSULA 41. MACROMEDIDA EN TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCIÓN.

LA EMPRESA podrá instalar en cada transformador de distribución ya sea de su propiedad o de los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS, un medidor general que registre la energía entrega-



da. Estos equipos de medida deben cumplir las normas técnicas vigentes. En caso que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO impida a LA EMPRESA o no permitan la instalación de estos equipos de control, LA EMPRESA podrá suspender el servicio a todo el transformador. Una vez eliminada la causa se procederá a la reconexión del servicio.

CLÁUSULA 42. ADQUISICIÓN DE MEDIDORES. La adquisición de los equipos de medida puede ser por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, o por parte de LA EMPRESA, en la siguiente forma:

- a. En la fecha de conexión del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, LA EMPRESA podrá adquirir e instalar los medidores, los costos que se causen por estos conceptos serán facturados al respectivo SUS-CRIPTOR Y/O USUARIO, a título de venta.
- b. Cuando el usuario o suscriptor desee suministrar directamente el medidor o los transformadores de corriente y tensión, deberá manifestarlo expresamente al momento de hacer la solicitud de servicio, caso en el cual el medidor deberá estar debidamente revisado homologado, calibrado por un laboratorio acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditaciones y antes de su instalación deberá regis-

trarlo ante ésta, indicando: fabricante, características técnicas, números de serie, modelo, clase, tipo de los diversos componentes. La aceptación del medidor adquirido por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO quedará sujeta a la aprobación que sobre el cumplimiento de las condiciones técnicas y funcionamiento imparta el laboratorio de medidores designado por LA EMPRESA. El medidor deberá quedar instalado el día en que se realiza la conexión del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

CLÁUSULA 43. GARANTÍA. Cuando el equipo de medida sea suministrado por LA EMPRESA, se garantizará su correcto funcionamiento por un período igual a la garantía otorgada por el fabricante de estos bienes. En caso de falla o incorrecto funcionamiento, LA EMPRESA repondrá el medidor defectuoso a su costa durante la vigencia de la garantía. Si el medidor defectuoso fue suministrado por el usuario o suscriptor, se aplicará el procedimiento previsto para reposición del medidor. Se perderá la garantía por manipulación o uso indebido del medidor.

CLÁUSULA 44. INSTALACIÓN. La conexión de la acometida así como la instalación, retiro, cambio o traslado del equipo de medición deberá ser efectuada por LA EMPRESA o por personal autorizado por



ella. Ninguna persona ajena a LA EMPRESA podrá manipular o desconectar los aparatos y equipos de medida y control una vez conectados por ésta. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO es responsable de la custodia de los equipos de medida y control, y el propietario de los mismos lo será de su adecuado mantenimiento. El medidor deberá ser instalado en una zona de fácil acceso para los trabajadores de LA EMPRESA.

Parágrafo. LOCALIZACIÓN DEL MEDIDOR. Los medidores deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, permitiendo realizar la revisión del estado y funcionamiento del mismo, la lectura para la determinación del consumo facturable y los demás aspectos para una eficiente atención al usuario o suscriptor. Cuando la localización del equipo de medida del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, LA EMPRESA exigirá como condición para la reconexión del servicio el cambio en la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso al exterior.

CLÁUSULA 45. CONTROL Y VERIFICACIÓN. LA EMPRESA por disposición legal o por petición del usuario y/o suscriptor, verificará el estado de los equipos de medida y las acometidas, para verifi-

car su estado o su funcionamiento y podrá retirarlos temporalmente para su verificación con la debida autorización del Suscriptor y/o usuario siguiendo el procedimiento de la Cláusula siguiente.

La revisión y/o verificación técnica efectuada por LA EMPRESA se adelantará en cualquier tiempo en presencia del usuario, con el objeto de garantizar su participación en la diligencia. Si éste no se encuentra en el inmueble, LA EMPRESA procederá a sellar la instalación, pudiendo tomar registros visuales, y reprogramará la revisión en la fecha y hora indicada en la comunicación que para tales efectos se dejará en el inmueble del suscriptor y/o usuario.

Si el suscriptor y/o usuario no se encuentra en el inmueble en la fecha indicada en la citada comunicación para presenciar la revisión técnica, se entenderá que no hizo uso de dicha facultad, habiendo tenido oportunidad para ello. De lo anterior se dejará constancia en el Acta de Revisión y se procederá por parte de LA EMPRESA con las acciones programadas en presencia de un testigo, si fuere el caso. Los resultados de la revisión y/o verificación en campo, así como los resultados de las pruebas de Laboratorio, constituirán elementos para que LA EMPRESA inicie el procedimiento para recuperación de energía descrito en el



presente contrato, a fin de establecer la existencia de energía consumida dejada de facturar.

CLÁUSULA 46. DESARROLLO DE LA REVISIÓN Y/O VERIFICACIÓN EN CAMPO. LA EMPRESA seguirá el siguiente procedimiento para la revisión y verificación en campo de los equipos de medida y acometidas domiciliarias:

- a. El funcionario de LA EMPRESA se identificará ante quien atienda la diligencia, informándole del objeto de la misma, de su derecho a estar presente y participar de la diligencia, así como de estar asistido por un técnico o persona especializada en la materia. Únicamente el personal autorizado por LA EMPRESA podrá desconectar los aparatos y equipos de medida y control. Igualmente, le comunicará el derecho que tiene para hacer valer cualquier medio probatorio tendiente a controvertir y/o desvirtuar los resultados de la verificación, en caso de que a ello haya lugar.
- b. La inspección se inicia con una revisión visual externa del medidor, verificando el estado de la tapa principal, integrador, tapa bornera o de conexiones y base del medidor, con el fin de establecer si se encuentran rotos, perforados, con aditamentos externos, señales de penetración de agua, tierra
- o cualquier otro material extraño, frenados, quemados o manipulados.
- c. Se practicarán las pruebas de campo que se consideren necesarias, tales como prueba por alta, prueba por baja, prueba de vacío, prueba de puentes, prueba de integración, prueba de continuidad y censo de carga.
- d. Se consignará en la Acta de Visita Domiciliaria todos los datos y estado del medidor, los sellos, la acometida, toda la información comercial que identifique al USUARIO y las pruebas técnicas practicadas en campo.
- e. El Acta de Visita Domiciliaria deberá contener fecha y hora en la que se realizó la diligencia, nombre e identificación del funcionario responsable de la verificación, dirección del inmueble donde se realizó la verificación, tipo de usuario y/o suscriptor, y/o suscriptor potencial, número de identificación del suscriptor y/o usuario, persona que atendió la diligencia y su firma o constancia que el usuario no hizo uso de dicha facultad, las observaciones y explicaciones que EL USUARIO presente y desee dejar consignadas así como la constancia de cumplimiento de lo descrito en los literales a) y b).
- f. En caso de retiro del medidor, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá escoger al momento de la revisión, el



laboratorio debidamente acreditado por el Organismo Nacional de Acreditaciones que considere conveniente para la revisión del equipo de medida, si no lo hace al momento del desmonte del mismo, LA EMPRESA lo escogerá. LA EMPRESA podrá instalar un equipo provisional mientras se determina el estado del medidor retirado.

- g. En los casos de ausencia, ruptura o indicio de alteración en uno o más de los elementos de seguridad y/o sellos de seguridad instalados en los equipos de medición, de protección o de control de gabinete, celdas o que los encontrados no correspondan a los instalados por LA EMPRESA, se procederá a verificar además el estado del medidor en un laboratorio debidamente acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Copia del Acta de Revisión se entregará a quien atiende la vista.

CLÁUSULA 47. RETIRO DEL EQUIPO DE MEDIDA PARA REVISIÓN EN LABORATORIO Y CADENA DE CUSTODIA. (ACTA DE RETIRO DE MEDIDOR) Cuando del resultado de la revisión técnica y/o diligencia de verificación se establezca la necesidad de retirar temporalmente el medidor para determinar su estado y/o por cualquier otra circunstancia, LA EMPRESA procederá a colo-

car el medidor retirado en una bolsa la cual será sellada en presencia de quien atiende la diligencia, firmada por él y por el representante de LA EMPRESA, se procederá con su embalaje y posterior envío a un laboratorio acreditado; todo lo anterior con el fin de garantizar que el medidor no será intervenido hasta su entrega a dicho laboratorio. Así mismo, LA EMPRESA procederá a instalar provisionalmente un medidor debidamente calibrado y certificado por un laboratorio para garantizar el registro adecuado de los consumos, de lo anterior se dejará constancia en el acta de revisión. LA EMPRESA podrá hacer el envío del equipo de medida retirado a un laboratorio acreditado; en el evento de que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO manifieste su voluntad al momento de la revisión de que el medidor sea enviado a un laboratorio determinado, de ello se dejará constancia en el acta de retiro de medidor; el medidor será enviado por LA EMPRESA al laboratorio seleccionado por el usuario.

CLÁUSULA 48. INSTALACIÓN PROVISIONAL DE MEDIDOR. LA EMPRESA podrá instalar medición provisional a aquellos usuarios o suscriptores cuyas instalaciones cumplan las condiciones mínimas de seguridad requeridas; la instalación se realizará teniendo en cuenta el procedimiento para la conexión del ser-



vicio estipulado en el presente contrato. El costo de las conexiones y del alquiler del equipo de medida estará a cargo del usuario y/o suscriptor y éste será responsable de cualquier problema o falla que se llegare a presentar como consecuencia de su manipulación no autorizada por LAEMPRESA.

CLÁUSULA 49. REPOSICIÓN DE EQUIPO DE MEDIDA.

Será obligación del usuario o suscriptor hacer reparar o reemplazar los medidores a satisfacción de LA EMPRESA, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, LA EMPRESA podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. Si el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO reemplaza el equipo de medida se deberá seguir lo previsto en la CLÁUSULA 42. ADQUISICIÓN DE MEDIDORES. En los casos en los que el usuario o suscriptor opte por elegir a LA EMPRESA para realizar ésta reposición, deberá manifestarlo expresamente presentando una solicitud en tal sentido. En todo caso, LA EMPRESA procederá con el cambio o reemplazo del equipo de

medida instalando un medidor provisional de propiedad de LAEMPRESA, con el fin de garantizar la medición de los consumos a facturar. Del resultado de la revisión realizada por el laboratorio y/o de la necesidad de su reemplazo para cumplir con los nuevos desarrollos tecnológicos, se comunicará al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, y se le concederá un plazo equivalente a un periodo de facturación, para que realice los cambios y adecuaciones correspondientes, vencido este plazo sin que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO haya ejecutado las acciones correspondientes; LA EMPRESA procederá a dejar instalado el medidor y cobrar su valor en la factura de energía, previa notificación.

CLÁUSULA 50. SELLADO DE LAS INSTALACIONES.

Los medidores deberán instalarse en una caja de seguridad u otro dispositivo similar certificado, que asegure que el equipo de medida esté protegido contra interferencias, manipulación o intervención no autorizada, tanto intencional como inadvertida para lo cual LA EMPRESA autorizará y sellará tales dispositivos. LA EMPRESA realizara el sellado del Sistema de Medida, siguiendo el procedimiento establecido en el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, Reglamento de Comercialización y el Código de Medida o en las normas que



las modifiquen o sustituyan. Para evitar irregularidades en la prestación del servicio, el operador de red podrá instalar los sellos que considere necesarios sobre los elementos del Sistema de Medida, con excepción del panel o caja de seguridad para el Medidor y de los dispositivos de interfaz de comunicación y medios de comunicación que permitan la interrogación remota o el envío de la información, sin que esto dificulte las actividades de lectura o gestión sobre equipos de comunicación. El usuario o suscriptor que rompa los sellos o permita que ello ocurra, es responsable por todos los costos y responsabilidad legal derivada.

CLÁUSULA 51. DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO DE MEDIDA. LA EMPRESA devolverá al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO los medidores y demás equipos retirados que sean de propiedad de éste último, no obstante lo anterior, en los eventos que EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO autorice y permita que LA EMPRESA realice la gestión de disposición final de los desechos derivados de los equipos de medida y demás equipos retirados se procederá de conformidad con la norma ambiental. En el evento de que se inicie un proceso administrativo tendiente a determinar la existencia de una energía consumida dejada de facturar LA EMPRESA podrá retenerlos por razones

de tipo probatorio mientras culmine el proceso.

CLÁUSULA 52. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE. LA EMPRE-SA efectuará mensualmente la lectura de los medidores en las áreas urbanas; y mensual o bimestralmente en las zonas rurales o de difícil acceso. El consumo a facturar a un suscriptor y/o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo.

De acuerdo con el inciso 2º del artículo 146 de la ley 142 de 1994, cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

CLÁUSULA 53. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS CON MEDICIÓN INDIVIDUAL: Excepto del consumo pagado por el sistema de pre-pago, el consumo a facturar se determinará con base en las diferencias de dos



lecturas consecutivas registradas por el equipo de medida instalado en el predio del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Si durante un período no es posible efectuar la toma de lecturas del medidor, o el equipo se encuentra defectuoso, o se haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración, o el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO impida la lectura, el consumo facturable se establecerá con base en el promedio del consumo del mismo suscriptor y/o usuario, de los seis últimos períodos, si la facturación es mensual o tres períodos si la facturación es bimestral, o con base en el consumo promedio de usuarios que están en circunstancias similares, o con base en aforos individuales o con base en su censo de carga instalada.

CLÁUSULA 54. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS CON MEDICIÓN PREPAGO. De conformidad con el artículo 4 de la Resolución CREG 96 de 2004, la cantidad de energía eléctrica a que tiene derecho el suscriptor o usuario se calculará dividiendo el prepago neto, sobre la tarifa, considerando subsidios o contribuciones, consumo de subsistencia y demás condiciones tarifarias vigentes al momento de la activación del prepago. Dicha cantidad será informada al usuario en el momento de la activación. La vigencia del derecho a consumir las cantida-

des prepagadas será de tres meses y será informada al usuario en el momento del pago. El prepago neto es el que resulta de imputar hasta un 10% del prepago efectuado por el usuario de energía eléctrica para cubrir los valores por concepto del consumo que este adeude a LA EMPRESA. A los suscriptores o usuarios que acepten la instalación de medidores de prepago, LA EMPRESA podrá ofrecerles una disminución de los costos de comercialización, que tenga en cuenta el hecho de que estos usuarios no requieren de la lectura periódica del equipo de medida.

CLÁUSULA 55. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS UBICADOS QUE CARECEN DE MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE TIPO TÉCNICO, DE SEGURIDAD O DE INTERÉS SOCIAL. El consumo facturable para suscriptores o usuarios residenciales que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o interés social se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS del mismo estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el predio que cuenten con medida. Para suscriptores o usuarios no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales.



CLÁUSULA 56. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS CON MEDICIÓN COLECTIVA.

Para determinar el valor en la factura a los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS con medición colectiva, LA EMPRESA establecerá el consumo con base en la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas, luego se dividirá ese consumo entre el número de usuarios y/o suscriptores, de conformidad con el artículo 33 de la Resolución CREG 108 DE 1997. Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio se utilice por varios usuarios, se entenderá que existe un sólo suscriptor. No obstante, cualquier persona que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características podrá solicitar la medición individual de sus consumos, siempre que acuerde con LA EMPRESA sobre quien asume el costo del equipo de medición y el de la acometida.

CLÁUSULA 57. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA USUARIOS RESIDENCIALES LOCALIZADOS EN ZONAS DE ASENTAMIENTOS SUBNORMALES.

El consumo facturable a usuarios localizados en zonas de asentamientos subnormales o marginales, a los cuales se les presta el

servicio mediante programas provisionales de normalización del mismo, y que no cuenten con medida individual, se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los suscriptores o usuarios del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el usuario, atendidos por LA EMPRESA, de conformidad con el artículo 34 de la Resolución CREG 108 DE 1997.

CLÁUSULA 58. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA LAS ÁREAS COMUNES DE LOS CONJUNTOS HABITACIONALES.

Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones, el consumo de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidará en la misma forma en que se liquidan los consumos de los SUSCRIPTORES O USUARIOS del respectivo conjunto habitacional. La persona jurídica que surge como efecto de la constitución del régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como suscriptor único frente a LA COMPAÑIA, si así lo solicita, caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes. En caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma



de los medidores individuales, si el primero existe o mediante aforo de carga en caso contrario. El servicio de energía para áreas comunes que corresponda a iluminación de vías o exteriores de los conjuntos habitacionales y que no disponga de equipo de medida se calculará con un factor de utilización del cincuenta por ciento (50%). Por solicitud expresa de la mayoría absoluta de los propietarios de un conjunto habitacional, LA EMPRESA podrá facturar directamente a cada suscriptor o usuario la parte proporcional del consumo de las áreas comunes, aplicando los coeficientes de copropiedad establecidos en el respectivo régimen de propiedad horizontal. La decisión de los copropietarios deberá constar en el acta de la asamblea en la cual se tomó esa decisión.

CLÁUSULA 59. CARGO POR DISPONIBILIDAD. Una vez se cumplan las condiciones establecidas para aplicar el cargo por disponibilidad del servicio, cuando el valor de los consumos liquidados a un SUScriptor y/o USUARIO sea menor que el cargo por disponibilidad que tenga aprobado LA EMPRESA, ésta podrá facturar al SUScriptor y/o USUARIO el cargo por disponibilidad. En el caso de inquilinato, el cargo por disponibilidad se entiende aplicable al inmueble.

RANGOS		RANGOS DE DESVIACIÓN
Desde KVh	Hasts KVh	
1	50	1000%
51	100	400%
101	200	250%
201	500	200%
501	1000	150%
1001	Superiores	100%

CLÁUSULA 60. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS. Un consumo de un periodo determinado se considera con desviación significativa cuando presenta un aumento o reducción superior a los porcentajes establecidos para el efecto, comparado con los promedios de los últimos tres (3) periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, exceptuando los consumos cero (0). Los porcentajes de desviación por los cuales se presenta una desviación significativa son los siguientes:

Solo se considerará que presentan desviación significativa si el consumo del periodo es superior a 50 kwh y si la diferencia entre el consumo actual y consumo promedio es mayor.



Parágrafo 1. En los casos donde la investigación determine que la desviación significativa de consumos se atribuye a anomalías en los equipos de medida, elementos de seguridad o uso no autorizado del servicio, se dará lugar a la confirmación de la desviación sin que esta situación exima al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO de un eventual cobro de recuperación de energía por consumos no registrados.

Parágrafo 2. LA EMPRESA deberá realizar los análisis, visitas o pruebas técnicas que se requieran para determinar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.

Parágrafo 3. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, LA EMPRESA determinará el consumo con base en los consumos de periodos anteriores del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, o con los consumos promedios de los suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual, y al aclarar la causa de las mismas, las diferencias frente a los valores que se cobraron, se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Parágrafo 4. Cuando LA EMPRESA realice dos (2) visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no se pueden realizar por causa imputable al suscriptor y/o usuario, siempre y cuando

de estas exista acervo probatorio, LA EMPRESA podrá cargar la totalidad del consumo dejado en investigación.

Parágrafo 5. Cuando LA EMPRESA detecte una presunta desviación significativa, LA EMPRESA informará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el inicio de la investigación. Una vez finalice la investigación, LA EMPRESA notificará la decisión al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, indicando la causa de la desviación significativa, los kw/h que deben incluirse en la factura y el valor. Contra esta decisión se conceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación.

CLÁUSULA 61. LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO Y FACTURACIÓN. Para liquidar los consumos en cada facturación, LA EMPRESA aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del periodo correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. La tarifa aplicada debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del SUS-CRIPTOR Y/O USUARIO. Al cabo de cinco (05) meses de haber entregado las facturas, LA EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores,



artículo 150 Ley 142 de 1994, se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUS-CRIPTOR Y/O USUARIO.

LA EMPRESA podrá aproximar, por defecto o por exceso, el valor total de la factura al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos (\$ 5.00), LA EMPRESA podrá aproximar a los diez pesos (\$ 10.00); en caso contrario se despreciará.

CLÁUSULA 62. REGLAS SOBRE LAS FACTURAS. LA EMPRESA solo facturará mensualmente valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio de energía eléctrica o los expresamente autorizados conforme a la Ley o lo convenido con el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. No obstante, se podrá incluir los servicios de otras empresas de servicios públicos, con las cuales LA EMPRESA haya celebrado convenios para tal propósito. En todo caso, si se incluyen bienes o servicios de otras empresas de servicios públicos, los valores serán debidamente diferenciados.

Parágrafo. Cuando en una misma factura se cobren distintos bienes y servicios, el suscriptor o usuario podrá cancelarlos de manera independiente, salvo el servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico que no pueden hacerse en forma inde-

pendiente. Con todo, las acciones por no pago procederán únicamente respecto del bien o servicio que no se haya pagado oportunamente.

Ningún suscriptor y/o usuario podrá ser exonerado del pago del servicio de energía eléctrica.

CLÁUSULA 63. PERÍODOS DE FACTURACIÓN. Los periodos de facturación para los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS ubicados en las áreas urbanas serán mensuales. Para aquellos localizados en zonas rurales o de difícil acceso, LA EMPRESA podrá establecer periodos de lectura bimestral, trimestral o semestral, en cuyo caso se permitirá al cliente el pago de los consumos intermedios según la lectura que éste haga del medidor.

CLÁUSULA 64. OPORTUNIDAD Y LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA. LA EMPRESA deberá facturar en forma oportuna los servicios objeto de suministro. Para estos efectos, el lapso de tiempo comprendido entre la fecha de lectura del medidor del suscriptor o usuario y la fecha de entrega de la respectiva factura, no podrá ser superior a un periodo de facturación, salvo los casos en que medie mora del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, caso en el cual podrán cobrarse los saldos insolutos de los periodos anteriores. Es derecho del SUSCRIPTOR Y/O



USUARIO recibir oportunamente la factura y así mismo LA EMPRESA se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el lugar convenido para el efecto con el suscriptor o usuario. A LA EMPRESA corresponde demostrar el cumplimiento de esta obligación. De no encontrarse éstos en dicho lugar ésta se dejará en el sitio de acceso al inmueble. La factura podrá ser entregada personalmente, o por correo. En todo caso el SUSCRIP TOR Y/O USUARIO no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. Se asumirá que se produjo la entrega real y material de la factura cuando LA EMPRESA demuestre el cumplimiento de los requisitos de tiempo, modo y lugar para la entrega de las facturas; y que la obligación está aceptada y por lo tanto es exigible si el suscriptor o usuario no ha presentado reclamo o recurso contra los valores facturados o la decisión notificada, o si habiéndolo presentado estos quedaron resueltos.

El SUSCRIP TOR Y/O USUARIO debe dar aviso dentro de un término prudencial en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro. En caso de no recibirse, perderse o extraviarse la factura de cobro, el SUSCRIP TOR Y/O USUARIO deberá solicitar un duplicado.

El hecho de no recibir la factura de cobro no libera al SUSCRIP TOR Y/O USUARIO de atender su pago.

En las localidades, zonas o lugares donde por difícil gestión, problemas de orden público no se pueda despachar la factura directamente al SUSCRIP TOR Y/O USUARIO, LA EMPRESA informará con anticipación para que la reclamen en los lugares señalados para ello. Lo anterior se aplicará en los casos que por causas ajenas a LA EMPRESA la entrega de la factura no fuere posible. Esta se entregará en la dirección reportada y de no encontrarse al suscriptor y/o usuario, se dejará en el sitio de acceso al inmueble o a la unidad residencial.

En las localidades, zonas o lugares donde por causas ajenas a LA EMPRESA no se pueda entregar la factura directamente al suscriptor y/o usuario, LA EMPRESA informará con anticipación para que la reclamen en los lugares señalados para ello.

Parágrafo: Para los casos en los cuales el SUSCRIP TOR Y/O USUARIO solicite duplicado de la factura, LA EMPRESA cobrará el valor del duplicado conforme a la tarifa prevista para el efecto.

CLÁUSULA 65. COBROS INOPORTUNOS. Pasados cinco (5) meses de la entrega de la factura, LA EMPRESA no



podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Exceptuase los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

CLÁUSULA 66. INTERESES. a) REMUNERATORIOS: LA EMPRESA durante el periodo de financiación cobrará intereses remuneratorios, los que no podrán ser superiores a 1.5 veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera. **b) MORATORIOS:** Con la celebración del presente contrato las partes convienen que en caso de incumplimiento en el pago de una factura o de cualquier obligación por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, LA EMPRESA se encuentra facultada para cobrar intereses de mora, los que no podrán ser superiores a 1.5 veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera. LA EMPRESA, podrá cambiar esta reglamentación cuando el Gobierno Nacional o las entidades competentes varíen los mecanismos.

CLÁUSULA 67. RENUNCIAAL REQUERIMIENTO PARA CONSTITUIRSE EN MORA. La constitución en Mora no requiere pronunciamiento judicial, por lo tanto los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos para constituir-

los en Mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro extrajudicial o judicial de la deuda.

CLÁUSULA 68. PAGO DE LA FACTURA.

Para facilitar el pago de las facturas, LA EMPRESA podrá celebrar convenios con entidades financieras, cooperativas, almacenes de cadena, supermercados y entidades similares entre otros, para el recaudo. Así mismo, celebrará convenios con las entidades financieras con el fin de que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO que posea cuenta corriente o de ahorros en una entidad bancaria o en una corporación de ahorro y vivienda podrá autorizar a LA EMPRESA mediante acuerdo suscrito con la entidad respectiva se debite directamente de su cuenta el valor de la factura correspondiente. En este caso LA EMPRESA enviará la factura del servicio debidamente cancelada, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha en que la entidad haya efectuado el cargo al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. En el evento en que el saldo en la cuenta del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no sea suficiente para cancelar la totalidad del valor de la factura, LA EMPRESA remitirá la factura sin cancelar y habrá lugar al cobro del recargo por mora, en las condiciones establecidas en el presente contrato.



Parágrafo 1. LA EMPRESA no será responsable por los inconvenientes que puedan presentarse por deficiente atención, exigencias especiales, horarios restringidos y en general por cualquier situación irregular que afecte o dificulte el pago de las facturas, en los establecimientos con los cuales se haya celebrado convenios o acuerdos de recaudo. Tampoco será responsable por pagos realizados en lugares no autorizados.

Parágrafo 2. El manejo de datos personales del suscriptor y/o usuario que reposan en LA EMPRESA se realizará de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y aviso de privacidad publicado en la página WEB de la Empresa.

CLÁUSULA 69. CONTENIDO DE LA FACTURA. Las facturas de cobro que expida LA EMPRESA contendrán como mínimo la siguiente información:

- Nombre de LA EMPRESA responsable de la prestación del servicio.
- Número de contrato, NIT o cédula de ciudadanía y el nombre o razón social del suscriptor
- Dirección del inmueble donde se presta el servicio y/o están instalados los medidores o equipos de medición.
- Dirección donde se envía la cuenta de cobro.
- Estrato socioeconómico y clase de servicio o uso del inmueble según el contrato.
- Período de facturación del servicio.
- Descripción de la liquidación del consumo que se factura.
- Lectura actual y anterior utilizadas para la determinación del consumo facturable y las fechas en que se realizaron, consumo del periodo y causa de no lectura.
- Total a pagar, saldo, valor vencido, valor presente, fecha de suspensión y/o corte del servicio
- Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla.
- Consumo, promedio de consumo de los últimos seis (6) periodos.
- Carga contratada o máxima transferencia de potencia o carga demandada.
- Número de factura.
- Fecha máxima de pago oportuno, los cargos expresamente autorizados por la comisión de regulación, recargo por mora, señalamiento de la tasa de mora aplicada.
- Fecha de suspensión del servicio.
- Lugar de pago.
- Financiación, cargo por conexión, reconexión y/o reinstalación y forma de pago.
- Consumo en unidades físicas de los



- últimos seis (6) períodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, y de los últimos tres (3) períodos, cuando se trate de facturaciones bimestrales; en defecto de lo anterior, deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes, al servicio de los seis (6) últimos meses.
19. Valor del subsidio otorgado y base de su liquidación o valor de la contribución y porcentaje aplicado para su liquidación.
 20. Valor de los impuestos asociados al consumo.
 21. Valor de la energía consumida dejada de facturar.
 22. Los cargos expresamente autorizados por la Comisión.
 23. Valor de las deudas atrasadas.
 24. Cuantía de los intereses moratorios, y señalamiento de la tasa aplicada.
 25. Demás cargos autorizados por la CREG.
 26. Cualquier otro bien o servicio efectivamente prestado y autorizado por el SUScriptor Y/O USUARIO.
 27. LA EMPRESA podrá incluir en la factura los bienes o servicios de otras empresas con las cuales haya celebrado convenios para tal propósito, los cuales estarán debidamente diferenciados y discriminados, en este sentido, se incluirá el cobro por

concepto de impuesto de alumbrado público, de acuerdo con los convenios suscritos con los municipios.

28. Información sobre calidad del servicio de acuerdo con la regulación vigente, discriminándola así: i) El Valor Máximo Admisible para los Indicadores de Calidad; ii) Valor compensado al usuario por incumplimiento en los Indicadores de Calidad.

Parágrafo. MÉRITO DE LA FACTURA.

La factura expedida por LA EMPRESA., debidamente firmada por su representante legal, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho comercial y civil. En consecuencia, no pagada una factura dentro del plazo señalado por LA EMPRESA, salvo que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto, podrá ser cobrada ejecutivamente ante los jueces competentes o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva, sin perjuicio de la aplicación de las demás sanciones legales y contractuales a que haya lugar.

CLÁUSULA 70. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO.

LA EMPRESA con sustento en las normas legales y demás disposiciones normativas que regulan la materia, podrá consultar, solicitar, procesar, reportar y divulgar a la Central de Información del Sector Financiero CIFIN, o cualquiera otra entidad que maneje o



administre datos de los bancos financieros o de solvencia patrimonial y crediticia con los mismos fines, toda la información referente al comportamiento comercial o crediticio, especialmente en la relación con todas las operaciones activas de crédito celebradas o que celebre en el futuro.

Las facultades anteriores estarán plenamente vigentes mientras subsista alguna relación comercial u obligación insoluble a cargo del usuario o suscriptor, por cualquier concepto y en cualquier calidad. El manejo de los datos o reportes a centrales de riesgos de los suscriptores y/o usuarios se realizará de acuerdo a lo establecido en la Ley 1266 de 2008 y demás normas concordantes. La información reportada permanecerá en los referidos bancos de datos durante el tiempo que establezcan las normas que regulan la materia y de acuerdo con los términos y condiciones definidas por ellas.

CLÁUSULA 71. DETERMINACIÓN DE VALORES A COBRAR POR SERVICIOS DE CONEXIÓN Y COMPLEMENTARIOS. De conformidad con lo previsto en la Resolución CREG 225 de 1997, LA EMPRESA ofrece los siguientes servicios a sus usuarios o suscriptores que se podrán incluir en la factura:

1) Servicios de Conexión prestados por LAEMPRESA:

- a) Estudio de la Conexión
- b) Suministro del medidor, cable de acometida y otros materiales asociados a la Conexión.
- c) Ejecución y Mano de Obra de la Conexión.
- d) Revisión inicial y sellada de la conexión.

2) Servicios Complementarios a la conexión prestados por LAEMPRESA:

- a) Reconexión de servicio (incluye suspensión y reconexión).
- b) Reinstalación del servicio (incluye corte y reinstalación).
- c) Alquiler de medidores en instalaciones provisionales
- d) Inspecciones técnicas de las instalaciones (estas inspecciones no reemplazan la certificación RETIE).

Para los servicios de Reconexión y Reinstalación se establece un cargo que remunera los costos en que incurre LA EMPRESA para ejecutar las actividades de Suspensión y la reconexión (segunda visita); así como las de Corte o Suspensión especial y la Reinstalación.

Cuando las actividades de Revisión de la conexión, reconexión o reinstalación del servicio se realicen en una conexión con medida indirecta o requieran de trabajos especiales, se cobrará según presupuesto observando las mejores condicio-



nes objetivas y los costos eficientes para la prestación de estos servicios. En todo caso, LA EMPRESA sólo cobrará los servicios de conexión y complementarios prestados e indicados en este contrato. LA EMPRESA informa los valores de precios y cargos en las diferentes oficinas de la misma.

CLÁUSULA 72. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor y/o usuario da lugar a la suspensión del servicio, o a tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio, de acuerdo con lo dispuesto por la ley 142 de 1994, en especial los artículos 140 y 141, y la resolución CREG 108 de 1997 y las demás normas que la modifiquen o adicionen.

CLÁUSULA 73. SUSPENSIONES DEL SERVICIO. LA EMPRESA, podrá proceder a la suspensión del suministro de energía en los siguientes eventos:

1. Suspensión de mutuo acuerdo: El servicio puede suspenderse hasta por un término consecutivo de tres (3) meses, prorrogable por otro tanto, cuando lo solicite el SUSCRIPTOR Y O USUARIO vinculado al contrato, siempre que convengan en ello LA EMPRESA y los terceros que pueden resultar afectados. En la suspensión de común acuerdo el suscriptor o

usuario podrá solicitar que se realice la suspensión física del servicio, caso en el cual LA EMPRESA podrá cobrar el valor establecido para una suspensión.

- 1.1 Presentación de la solicitud de suspensión de común acuerdo. La solicitud de suspensión del servicio debe presentarla el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva la suspensión.
- 1.2 Requisitos para suspender la ejecución del contrato de común acuerdo, la solicitud deberá contener y anexarse al menos: Manifestación bajo la gravedad de juramento de que no existen terceros perjudicados con la medida, o en su defecto autorización otorgada expresamente por los terceros para que se suspenda el servicio. Si el solicitante es usuario del servicio además anexará, la autorización expresa y escrita del propietario del inmueble. LA EMPRESA no suspenderá la ejecución del contrato cuando la solicitud no reúna los requisitos establecidos anteriormente o cuando autoridad competente lo prohíba o cuando la medida afecte o pueda afectar a terceros.

Parágrafo. Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista soli-



cidad de suspensión del servicio y no se anexe por el interesado la autorización escrita de éstos, LA EMPRESA enviará una comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y en la misma fecha en que se haga entrega de esta comunicación se fijará copia de ella, en una cartelera ubicada en lugar visible de las Oficinas de Peticiones, Quejas y Reclamos para que dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes los terceros interesados se pronuncien sobre el particular. Si durante dicho término, no recibe ninguna oposición, LA EMPRESA procederá a suspender el servicio.

1.3 Procedimiento para suspender el contrato por mutuo acuerdo: Cuando sea viable la suspensión del contrato por mutuo acuerdo, LA EMPRESA dejará constancia de la lectura del equipo de medida y procederá a cobrar el consumo que hubiere generado en ese periodo de facturación. Mientras dure la suspensión del contrato de común acuerdo, LA EMPRESA no emitirá factura salvo cuando existan obligaciones insolutas contraídas con anterioridad a la suspensión como deudas pendientes por consumos anteriores, por financiación de deuda, por cargos por conexión y por cargos de suspensión.

Cuando LA EMPRESA compruebe que existe consumo en el inmueble, finalizara la suspensión del contrato y procederá a cobrar los consumos y cargos a que hubiera lugar.

- 1.4 Imprudencia de la suspensión de común acuerdo. Las causales por las cuales no procede la suspensión de común acuerdo son las siguientes:
 - a. Cuando no medie autorización escrita de los terceros que puedan verse afectados.
 - b. Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se encuentre en mora.
 - c. Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO se encuentra inmerso en alguna de las causales de suspensión del servicio.
 - d. Cuando el inmueble no cuente con un equipo de medida.
2. Suspensión en Interés del Servicio: El servicio puede suspenderse, sin que se considere falla en la prestación del mismo en los siguientes casos:
 1. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamiento por fuerza mayor siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS, cuando las circunstancias lo permitan.
 2. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del



- inmueble o del terreno siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO pueda hacer valer sus derechos.
3. Cuando sea absolutamente necesario para ampliar las redes existentes o la conexión de nuevos usuarios.
 4. Por cumplir de buena fe cualquier orden o directiva gubernamental ya sea nacional o municipal o de la autoridad reguladora sin perjuicio de que dicha orden o directiva pueda posteriormente considerarse inválida.
 5. Para adoptar medidas de seguridad dirigidas a proteger la vida, integridad y bienes de las personas, así como para proteger el sistema de distribución de energía eléctrica.
 6. Por orden ejecutoriada de autoridad competente.
 7. Por emergencia declarada por autoridad competente.
 8. Cuando a juicio de LA EMPRESA, las instalaciones no cumplan con las normas técnicas, generando una situación insegura.
 9. Cuando así lo autorice el RETIE, expedido por la autoridad competente.
3. Suspensión por Incumplimiento o Violación del Contrato: LA EMPRESA procederá con la suspensión del servicio en los siguientes casos:
 1. Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá un período de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, en cuyo caso la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación.
 2. Cancelar una factura con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio de que LA EMPRESA cobre en la factura la sanción que señala el artículo 731 del Código de Comercio, o la norma que la sustituya, modifique o adicione, y sin perjuicio de las demás acciones legales que se consideren necesarias.
 3. Realizar el pago del servicio utilizando facturas adulteradas o efectuar falsedades en documentos que se relacionen directamente con el servicio, tales como constancias de estratificación, facturas y similares.



4. Dar al servicio público de energía eléctrica o al inmueble receptor de dicho servicio un uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA.
5. Adulterar las conexiones, acometidas, medidores o líneas, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.
6. Suministrar o revender en forma temporal o permanente, el servicio de energía eléctrica a otro inmueble distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
7. Realizar sin autorización previa de LA EMPRESA cualquier modificación en la acometida, carga y capacidad instalada o hacer conexiones externas, que afecte o pueda afectar el servicio.
8. Efectuar sin autorización de LA EMPRESA la reconexión del servicio, cuando éste haya sido suspendido.
9. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.
10. Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos y/o elementos de seguridad instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete.
11. Conectar equipos sin autorización de LA EMPRESA, al Sistema de Distribución o Red Local o a las instalaciones internas.
12. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio de energía eléctrica, sean de propiedad de LA EMPRESA o de los SUSCRIPTORES YO USUARIOS.
13. Impedir, entorpecer u obstaculizar a los colaboradores autorizados por LA EMPRESA, debidamente identificados, a inspeccionar y/o retirar y/o reemplazar, la acometida y equipo de medida cuando sea procedente.
14. Se impida, entorpezca u obstaculice al personal autorizado por LA EMPRESA tomar lectura del equipo de medida.
15. Negarse a cancelar el valor del medidor facturado por LA EMPRESA cuando ha sido instalado previamente por ella.
16. Intercambiar o sustituir el equipo de medida instalado por LA EMPRESA, sin autorización de ésta.
17. Impedir por acción u omisión, la medición del consumo.
18. Alterar de manera inconsulta y



unilateral las condiciones de prestación del servicio, previstas en la solicitud o acordadas con LA EMPRESA.

condiciones contractuales y la demás que la Ley y la regulación establezcan.

19. Cuando el arrendatario, una vez requerido por LA EMPRESA, no actualice y/o ajuste el valor de la garantía de acuerdo al monto establecido en la normatividad vigente, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la comunicación que LA EMPRESA envíe para tales efectos.
20. Cuando sea necesaria por impedir la normalización del servicio.
21. No permitir el retiro y traslado de los equipos de medida, la reparación o cambio justificado de los mismos, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición.
22. No ejecutar, dentro del plazo de un periodo de facturación, la adecuación de las instalaciones cuando LA EMPRESA se lo solicite por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio para lo que se realizara el procedimiento descrito en la CLÁUSULA 48 del presente contrato.
23. En general cualquier alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor, de las

Parágrafo 1. En el evento en que un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no permita la suspensión del servicio y/o promueva directamente o mediante terceros cualquier tipo de agresión verbal o física al colaborador encargado de tal labor, LA EMPRESA solicitará amparo policivo y procederá al retiro de la acometida. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá cancelar el valor de la reinstalación y los demás conceptos que adeude a LA EMPRESA, como requisito previo para que le sea reanudada la prestación del servicio. En caso de reincidencia habrá lugar al retiro definitivo de la acometida y a la cancelación del contrato, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar.

Parágrafo 2. Durante la suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas, tan pronto termine la causal de la suspensión. Además LA EMPRESA podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato le concedan, en el evento de incumplimiento del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

Parágrafo 3. Durante el período de suspensión, LA EMPRESA facturará las deudas pendientes por consumos anteriores,



valores de financiación por cargos de conexión, e intereses moratorios o aquellos conceptos relacionados con la prestación del servicio.

Parágrafo 4: Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará en el inmueble una constancia indicando la causa de la suspensión.

Parágrafo 5. Para que LA EMPRESA pueda restablecer el servicio el SUScriptor Y/O USUARIO deberá eliminar la causa que dio origen a la suspensión y pagar todos los gastos de reconexión en que incurra LA EMPRESA.

Parágrafo 6. LA EMPRESA cargará al SUScriptor Y/O USUARIO que pague fuera de la fecha de pago oportuno prevista en la factura respectiva, el valor de la visita del contratista al que se le haya asignado la orden de suspensión del servicio.

CLÁUSULA 74. CORTE DEL SERVICIO. LA EMPRESA procederá al corte del servicio y consecuente terminación del presente contrato por una cualquiera de las siguientes causas, siempre garantizando el debido proceso y el derecho a la defensa:

1. Por suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión hubiere sido convenidas por mutuo acuerdo y/o cuando la suspen-

sión obedezca a causas provocadas por LA EMPRESA.

2. Por incumplimiento del contrato en materias que lo afecten gravemente o a terceros.
3. El atraso en el pago de seis (6) facturas consecutivas o más del servicio.
4. La reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, dentro de un período de dos (2) años.
5. Reincidencia en la realización conexiones o acometidas no autorizadas
6. La reiterativa reconexión no autorizada del servicio, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
7. La reincidencia en la adulteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
8. La reincidencia en retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida o retirar o modificar, total o parcialmente la instalación interna, sin informar a LA EMPRESA.
9. Cuando se encuentre que se han adulterado o falsificado las facturas de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite, o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio o



cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del servicio sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

10. Por incumplir con el pago de los consumos y demás cargos asociados en los casos de utilización no autorizada o irregular del servicio.
11. Impedir de manera reiterada (dos ocasiones o más) la lectura, medición, facturación revisión de instalaciones eléctricas, suspensión, reconexión y/o normalización.
12. Por no permitir la suspensión del servicio cuando haya incurrido en una de las causales de suspensión señaladas en el presente contrato de condiciones uniformes.

Parágrafo 1: Cuando se realice el corte del servicio, se le informará al SUSCRIPTOR Y/O USAURIO indicándole la causa, considerando en todo momento el derecho a la defensa y el debido proceso a que tiene derecho.

Parágrafo 2: LA EMPRESA estará exenta de toda responsabilidad originada por el corte del servicio y por los perjuicios que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO pudiese recibir por no contar con el servicio de energía eléctrica, cuando haya sido motivado por la violación grave del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO a las condiciones del contrato.

CLÁUSULA 75. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. Para restablecer el servicio si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, es necesario que éste elimine la causa que la originó, y además debe cancelar:

1. La deuda, los intereses de mora y demás conceptos que se hayan causado y sean exigibles.
2. Los cargos por reconexión o reinstalación vigente, según sea el caso.
3. Todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento que haya sido necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.

LA EMPRESA realizará la reconexión o reinstalación del servicio durante las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha en que se subsane la causa que dio origen a la suspensión o en que se resuelva favorablemente la solicitud de reconexión del servicio.

La reconexión o reinstalación del servicio en caso de suspensión o corte, solo podrá efectuarse por el personal autorizado por LA EMPRESA y en ningún caso por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, aunque haya cesado la causa que originó la suspensión o corte. LA EMPRESA está exenta de toda responsabilidad originada



por la suspensión o el corte del servicio cuando estos hayan sido motivados por violaciones del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO a las condiciones de este contrato.

CLÁUSULA 76. REQUISITOS PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.

Para el cambio de comercializador, LA EM-PRESA verificará que el Suscriptor y/o Usuario que le ha solicitado el servicio cumpla los siguientes requisitos:

1. Haber cumplido los tiempos de permanencia mínima con el comercializador que le presta el servicio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Resolución 108 de 1997 y la Resolución 131 de 1998, o aquellas que las modifiquen o sustituyan.
2. Estar a paz y salvo con el comercializador que le presta el servicio.
3. Haber garantizado el pago de que trata el Artículo 58 del Reglamento de Comercialización de Energía Eléctrica.

CLÁUSULA 77. SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO QUE IMPLICA CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.

El Usuario interesado contactará al agente que haya elegido como nuevo prestador del servicio y lo habilitará expresamente para gestionar el cambio de comercializador. El comercializador que le presta el

servicio al Usuario no podrá hacer exigible la participación del mismo en el proceso de cambio de comercializador y se entenderá directamente con el nuevo prestador del servicio.

CLÁUSULA 78. PAZ Y SALVO. Para la expedición del paz y salvo que se requiere para el cambio de comercializador, se deberán observar las siguientes reglas:

1. El Usuario, directamente o a través del nuevo comercializador, le solicitará al comercializador que le presta el servicio un documento que certifique que se encuentra a paz y salvo por conceptos relacionados directamente con la prestación del servicio.
2. El paz y salvo corresponderá a los consumos facturados al Usuario. Por consiguiente no se requerirá paz y salvo por consumos no facturados al Usuario por parte del comercializador que le presta el servicio.
3. El comercializador que le presta el servicio deberá dar respuesta a la solicitud de paz y salvo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al día en que se hace la solicitud. En caso de que el Usuario no se encuentre a paz y salvo con el comercializador que le presta el servicio, éste deberá dar respuesta por escrito, dentro del plazo señalado, indicando



claramente los números de referencia de las facturas en mora, el período de suministro correspondiente y el valor pendiente de pago del respectivo Usuario.

4. El documento que se emita como paz y salvo deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos:
 - a. Identificación del comercializador que le presta el servicio al Usuario.
 - b. Fecha de expedición.
 - c. Identificación del Usuario: incluyendo el nombre, NIU, y la dirección del predio para el cual se solicita el paz y salvo.
 - d. Último período facturado y la lectura correspondiente.
 - e. Cartera corriente: números de referencia de las facturas emitidas y que aún no se han vencido, indicando para cada una el concepto, valor y fecha de vencimiento.
 - f. Acuerdos de pago: informar sobre los acuerdos de pago firmados con el Usuario, indicando las cuotas pendientes y el saldo adeudado, discriminando el capital y los intereses.
 - g. Procesos pendientes por resolver: indicar si el Usuario tiene o no procesos de investigación en curso por posibles fraudes, que en caso de resolverse a favor de LA EMPRESA generarían nuevas

obligaciones por consumos dejados de facturar.

Parágrafo. El paz y salvo que expida el comercializador que atiende al Usuario, no perderá validez para efectos del cambio de comercializador, si aquél omite incluir alguno de los elementos señalados en el numeral 4 de este artículo. Sin perjuicio de lo anterior el comercializador que prestaba el servicio podrá hacer uso de los mecanismos y acciones legales para exigir del Usuario el pago de los valores que éste le pueda adeudar al momento del cambio de comercializador.

CLÁUSULA 79. MECANISMOS PARA ASEGURAR EL PAGO. Para asegurar el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición del paz y salvo de que trata la Cláusula 78 y el momento del cambio de comercializador, se podrá utilizar alguno de los siguientes mecanismos:

1. El Usuario deberá realizar el pago de los consumos facturados y garantizar, con un título valor, el pago de los consumos realizados y no facturados.
2. El Usuario deberá realizar el pago de los consumos facturados y el prepago de los consumos realizados y no facturados. El consumo no facturado se estimará con base en el promedio de consumo del Usuario durante los últimos seis meses.



3. Si queda un saldo a favor del Usuario, éste podrá autorizar al nuevo comercializador para que lo reclame al comercializador que le prestaba el servicio y lo abone al pago de la siguiente factura.
4. Previo acuerdo entre el Usuario y el nuevo comercializador, éste asumirá el pago de los consumos facturados y el de los consumos realizados y no facturados. El nuevo comercializador deberá cobrar al Usuario el valor de los pagos que haya realizado por los conceptos antes mencionados.
1. La intervención no autorizada de la red de distribución que opera LA EMPRESA, incluyendo la instalación de bienes o equipos no autorizados por esta.
2. La conexión adecuación o instalación de acometida, equipo de medida o de cualquier otro elemento que integre la instalación eléctrica del SUSCRIP TOR Y/O USUARIO, sin que haya sido previamente aprobada y revisada por LAEMPRESA.

Parágrafo. La lectura del medidor en la fecha de registro de la Frontera Comercial, y por tanto del momento en que se hace efectivo el cambio de comercializador, deberá ser informada al nuevo comercializador por parte del comercializador que le prestaba el servicio al Usuario, para efectos de determinar los consumos realizados y no facturados.

CLÁUSULA 80. IRREGULARIDADES O ANOMALÍAS QUE ORIGINAN ENERGÍA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR.

A continuación se hace una relación de anomalías o irregularidades en las conexiones y/o equipos de medida que impiden el registro total o parcial de la energía consumida en el inmueble, y que dan lugar a LA EMPRESA para el cobro de la energía consumida dejada de facturar. Entre otras se encuentran las siguientes:

3. El daño, retiro, ruptura, adulteración o cambio del equipo de medida o que los existentes no correspondan con los instalados por LAEMPRESA.
4. Detentar el servicio a partir de una acometida fraudulenta con el objeto de no medir total o parcialmente la energía que efectivamente consume.
5. La intervención, alteración o manipulación de los bienes o equipos de conexión, que impidan el registro total o parcial de la energía efectivamente consumida por EL SUSCRIP TOR Y/O USUARIO.
6. La intervención, alteración o manipulación de bienes o equipos de medida que impidan el registro total o parcial de la energía efectivamente consumida por EL SUSCRIP TOR Y/O USUARIO
7. La utilización del servicio de energía suministrado como provisional de



- obra, sin autorización de LA EMPRESA: a) Por un tiempo superior al contratado; b) Para dar servicio no autorizado a los inmuebles de la construcción; y c) Emplee una carga mayor a la contratada
8. Retiro, sin autorización de LA EMPRESA, del medidor o equipo de medida, impidiéndose el registro total o parcial de la energía que efectivamente se consume en el inmueble.
 9. Cualquier otra situación que genere una energía consumida por el USUARIO y dejada de facturar por LA EMPRESA.

CLÁUSULA 81. PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN DE ENERGÍA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR.

Cuando se presente fraude a través de acometida fraudulenta o en la conexión, aparatos de medición o control, o alteraciones que impidan su funcionamiento normal, y demás irregularidades LA EMPRESA, procederá de acuerdo con lo establecido en los artículos 135, 141 y 145 de la Ley 142 de 1994 y en el presente contrato.

1. **Trámite Preliminar:** LA EMPRESA podrá verificar el estado de los medidores y de las conexiones redes, equipos y elementos que integran la acometida externa. Para ello, LA EMPRESA recaudará una serie de

pruebas sumarias, las cuales se producirán al cerciorarse del adecuado funcionamiento de los equipos de medida y las instalaciones eléctricas del SUScriptor Y/O USUARIO; en el evento de detectar cualquier circunstancia constitutiva de una anomalía o irregularidad en las conexiones y/o equipos de medida según el contrato de condiciones uniformes, LA EMPRESA procederá a adelantar la correspondiente actuación tendiente a establecer la existencia o no de los hechos que dan origen a la energía consumida dejada de facturar. LA EMPRESA podrá iniciar este procedimiento con base en cualquiera de las siguientes pruebas sumarias:

- a) Actas de control de energía, anexos (Notificación de verificación - acta de visita inspección técnica) y/o acta de retiro de medidores, para revisión, realizadas por personal autorizado de LA EMPRESA, donde conste la presencia de anomalía en las instalaciones, elementos de seguridad o equipos de medida.
- b) Análisis técnico practicado en un laboratorio debidamente acreditado, que permita identificar o revelar alteraciones internas, rastros o muestras de manipulación del



equipo de medida, o los elementos de seguridad que impidan o hayan impedido el normal registro.

- c) Evidencias fotográficas y videos que comprueben el uso no autorizado del fluido eléctrico.
- d) Las lecturas y mediciones anteriores que presente el cliente; que no hayan provenido de errores de lectura de LA EMPRESA advertidos en alguna reclamación previa del cliente o en un análisis de lecturas.
- e) Y en cualquier otra que resulte pertinente y conducente conforme las reglas de la sana crítica.

Recopiladas las pruebas y elementos de análisis que ratifiquen la existencia de la anomalía detectada en los medidores o instalaciones eléctricas, se continuará con el procedimiento previsto, garantizándole al Usuario y/o suscriptor el derecho al debido proceso y dentro de este su derecho a la defensa.

2. **Revisión técnica:** La inspección que efectuó LA EMPRESA en virtud de lo establecido en los artículos 135 y 145 de la Ley 142 de 1994 concordante con lo establecido en el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica contenido en el Anexo General de la Resolución CREG 070 de 1998, se llevará a cabo en presencia del suscriptor o usuario, y en constancia de

lo actuado se levantará un acta donde debe quedar registrada, tanto la información comercial como la información técnica pertinente. En caso de que la persona que atiende la visita manifieste no saber firmar, se niegue a firmar, o decida no estar presente al momento de la revisión; el encargado de LA EMPRESA dejara expresa constancia de tal circunstancia, y si fuere el caso, solicitará la firma de un testigo quien dará fe de lo actuado.

3. **Valoración probatoria:** Si del análisis del informe de revisión y/o del dictamen del laboratorio de metrología y/o de las demás pruebas sumarias recaudadas, LA EMPRESA concluye que las situaciones halladas en el predio generaron un consumo de energía que no fue registrado, ni debidamente facturado, iniciará una actuación administrativa, tendiente a cobrar con fundamento en lo establecido en el artículo 150 de la ley 142 de 1994 la energía no facturada con una retroactividad de máximo cinco (5) meses contados a partir de la fecha de revisión sino fuere posible determinar que el hecho que originaba la irregularidad tuvo una duración inferior.
4. **Inicio de la Actuación o Pliego de Cargos:** Con base en las pruebas sumarias practicadas y previo análisis



sis de las mismas, LA EMPRESA podrá dar inicio a la correspondiente actuación administrativa mediante la expedición de un Pliego de Cargos, el cual será comunicado al usuario y/o suscriptor y/o propietario y se le informará como mínimo, lo siguiente: 1.) los hechos a investigar y que constituyen una presunta anomalía o irregularidad en las conexiones y/o equipos de medida; 2.) las pruebas sumarias practicadas y el resultado de las mismas; 3.) el procedimiento que se desarrollará para establecer si existe o no anomalía o irregularidad en las conexiones y/o equipos de medida; 4.) el derecho que tiene a presentar descargos y cualquier eximente de responsabilidad frente a las presuntas anomalías o irregularidades, indicándole las oportunidades de defensa con las que cuenta; 5.) el derecho que tiene a controvertir las pruebas practicadas y solicitar nuevas pruebas. El inicio de la actuación empresarial mediante la expedición del pliego de cargos será comunicado al SUSCRIPTOR, USUARIO Y/O PROPIETARIO por el medio más eficaz. De acuerdo con el artículo 37 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo LA EMPRESA Comunicará las actuaciones empresariales a los

terceros que puedan resultar afectados por la decisión.

5. **Descargos:** Una vez comunicado el pliego de cargos en la forma antes indicada, el propietario, suscriptor y/o usuario, tendrá cinco (5) días hábiles para presentar por escrito sus descargos, en los cuales podrá controvertir tanto las consideraciones expuestas por LA EMPRESA para dar inicio a la actuación administrativa, los cargos que se le imputan con fundamento en las pruebas recaudadas, alegar las circunstancias eximentes de responsabilidad y solicitar o aportar las pruebas que considere pertinentes para su defensa y que desvirtúen la(s) presunta(s) anomalía(s) o irregularidad(s) en las conexiones y/o equipos de medida. Lo anterior con el objeto de garantizar su efectiva participación en las pruebas y el ejercicio del derecho de contradicción y defensa.
6. **Auto de Pruebas:** Cuando sea necesaria la incorporación o práctica de nuevas pruebas a solicitud del Propietario, Suscriptor y/o usuario o de oficio por LA EMPRESA, una vez vencido el término para presentar los descargos, LA EMPRESA expedirá un AUTO DE PRUEBAS en donde, valorará y decretará las pruebas conducentes



que hayan sido presentadas y solicitadas por el PROPIETARIO, SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, para controvertirlas y las demás de oficio que considere del caso practicar. Este AUTO DE PRUEBAS será notificado al PROPIETARIO, SUSCRIPTOR Y/O USUARIO por estado, sin perjuicio también de que sea comunicado mediante correo a la dirección registrada por el PROPIETARIO, SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Lo anterior con el objeto de garantizar su efectiva participación en las pruebas y el ejercicio del derecho de contradicción y defensa. El periodo probatorio será mínimo de diez (10) días y máximo de treinta (30). Los términos inferiores a treinta (30) días podrán prorrogarse por una sola vez sin que dicha prórroga exceda el período máximo de treinta (30) días.

7. **Decisión empresarial:** LA EMPRESA previa valoración del procedimiento adelantado, el respeto de los derechos fundamentales de los usuarios, las pruebas recaudadas y practicadas, los descargos presentados por el usuario y el régimen de los servicios públicos domiciliarios, proferirá una decisión definitiva en la cual se definirá si se configuró o no una anomalía o irregularidad en las conexiones y/o equipos de medida, y ten-

drá como objeto el cobro de una energía consumida y dejada de facturar por LA EMPRESA. La Decisión Empresarial deberá determinar con precisión la(s) conducta(s) comprobadas que constituyen la(s) anomalía(s) o irregularidad(es) en las conexiones y/o equipos de medida, los motivos en que se sustenta la decisión, el análisis de todas las pruebas, el valor del consumo no registrado, la forma de calcularlo, los recursos a que haya lugar así como se podrán determinar otros cobros como la verificación de las instalaciones eléctricas y/o equipos de medida y la Inspección o revisión del Laboratorio de Medidores entre otros contemplados en el presente contrato. Si no se logra probar la existencia de la conducta investigada o existe alguna causal eximente de responsabilidad, LA EMPRESA se pronunciará en ese sentido y archivará el procedimiento iniciado en contra del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

8. **Notificación de la Decisión Empresarial:** La decisión empresarial adoptada será notificada personalmente al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, para lo cual, LA EMPRESA le enviará una citación a la dirección que repose en LA EMPRESA como dirección de notificación del suscriptor del servicio o a la dirección que este haya informado



a lo largo del proceso administrativo; con el fin de que comparezca a notificarse personalmente dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de recibo de la citación, en las oficinas que para el efecto designe LA EMPRESA. De conformidad con el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, LA EMPRESA procederá a notificar la decisión empresarial mediante aviso acompañado de copia íntegra de la decisión administrativa, el cual se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o en el registro comercial. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario se publicará el aviso acompañado de copia íntegra de la decisión administrativa en la oficina comercial de LA EMPRESA por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso o al día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. En el aviso se indicará la fecha de este y la de la decisión empresarial, la autoridad que lo expidió, los recursos que realmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos respectivos.

9. **Recursos.** En contra de la Decisión Empresarial procederán los recursos de Reposición ante LA EMPRESA y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales podrán ser interpuestos dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación. Los recursos presentados deberán contener como mínimo lo siguiente:
- a) Contar con los requisitos que exige la ley.
 - b) Interponerse dentro del plazo legal por escrito por el interesado o por su representante o apoderado debidamente constituido.
 - c) Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad, y con indicación del nombre del recurrente.
 - d) Relacionar las pruebas que pretenda hacer valer.
 - e) Indicar el nombre y la dirección de la persona que presenta el recurso. Si EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no presenta los recursos con el lleno de los requisitos, o si los presenta en forma extemporánea, LA EMPRESA los rechazará de plano y la decisión quedará en firme. LA EMPRESA está en la obligación de resolver el recurso de Reposición dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir



de la fecha de su radicación. Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días hábiles, ni menor de diez (10) días hábiles. Los términos inferiores a treinta (30) días podrán prorrogarse por una sola vez sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días. Si el recurso interpuesto es solo el de Reposición, la decisión que lo resuelva quedará en firme una vez notificada. Si, al resolver los recursos, LA EMPRESA advierte la violación de algún derecho fundamental constitucional del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO con ocasión del procedimiento adelantado, deberá proceder a su protección inmediata, aún cuando SUSCRIPTOR Y/O USUARIO no lo hubiere invocado expresamente. La notificación de la Decisión Empresarial que resuelva el recurso de Reposición, se adelantará en forma personal o por aviso de acuerdo a lo antes indicado. Si se ha interpuesto subsidiariamente el recurso de Apelación, LA EMPRESA dará traslado del mismo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La decisión de la Superintendencia de Servicios Públicos será aplicada una vez sea notificada en

debida forma a LA EMPRESA. Contra la decisión de LA EMPRESA que niegue el recurso de Apelación, EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá presentar recurso de Queja dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación, recurso que podrá ser presentado por EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Los Recursos de Reposición, Apelación y Queja se concederán en efecto suspensivo. Las actuaciones por recuperación de energía consumida dejada de facturar, serán adelantadas por parte de LA EMPRESA o su personal autorizado, a aquellos SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS que ostenten la calidad de parte en el presente contrato y que se encuentren obligados solidariamente, de conformidad a lo determinado en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994.

CLÁUSULA 82. DETERMINACIÓN DE CONSUMO POR INCUMPLIMIENTO AL PRESENTE CONTRATO. Con fundamento en los artículos 146 y 150 de la Ley 142 de 1994, cuando se presente irregularidades o alteraciones que afectan el normal registro e impidan su funcionamiento, y una vez se le haya seguido el



debido proceso administrativo al usuario, LA EMPRESA procederá a liquidar el consumo no registrado de la siguiente manera:

1. El consumo estimado se calcula tomando el mayor valor de carga (KW) a capacidad (KVA) instalada, carga o capacidad contratada o carga instalada promedio del estrato socioeconómico del suscriptor y/o usuario, multiplicado por un factor de utilización y por el tiempo de permanencia de la anomalía en horas. De no ser posible establecer fehacientemente el tiempo de permanencia de la anomalía, se tomará un período de 4.320 horas (seis (6) meses).
2. Los factores de utilización empleados por LA EMPRESA son los siguientes:

TIPO DE SERVICIO	FACTOR DE UTILIZACIÓN
Residencial	0.20
Comercial ó industrial hasta 50 KW	0.30
Comercial ó industrial superiores a 50 KVA	0.35
Oficial	0.30
Especial	0.30

Teniendo en cuenta el medidor de energía instalado se le adicionara al factor de utilización 0.05 para medidores monofásicos y bifásicos y 0.1 para trifásicos.

Para instalaciones especiales, LA EMPRESA, podrá establecer factores de utilización para una instalación determinada, que sean más acordes con la realidad de la misma.

Se tomarán como carga instalada promedio por estrato los siguientes valores:

Estrato	TIPO DE MEDIDOR		
	Monofásico	Bifásico	Trifásico
1	2 KW	4.5 KW	9 KW
2	3 KW	6 KW	10 KW
3	3.5 KW	7 KW	11 KW
4	4 KW	8 KW	15 KW
5	4.5 KW	9 KW	20 KW
6	4.5 KW	9 KW	20 KW

Para los usuarios industriales y comerciales se les aplica la carga instalada del estrato 5 y para los oficiales la del estrato 4.

CLÁUSULA 83. SOLICITUDES, QUE JAS, PETICIONES, RECLAMACIONES Y RECURSOS: Todo suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar solicitudes, quejas, peticiones, reclamaciones y



recursos. Estos se tramitarán teniendo en cuenta las costumbres de LAS EMPRESAS comerciales en el trato con su Usuario y/o suscriptor, siempre que la ley no disponga otra cosa. Las solicitudes, quejas, peticiones, reclamaciones y recursos podrán ser presentadas de manera verbal o escrita y se tramitarán sin formalidades especiales, en las oficinas administrativas de LAEMPRESA destinadas para la atención al usuario en los horarios de atención adoptados por esta última y debidamente informado.

CLÁUSULA 84. PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

EI SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá tener en cuenta los siguientes aspectos para la presentación de las peticiones, quejas y reclamos:

1. CONTENIDO DE LA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO:

- a. La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es

una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

- c. El objeto de la petición.
- d. Las razones en las que fundamenta su petición.
- e. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f. la relación de documentos que se acompañan y la calidad en la que actúa.
- g. La firma del peticionario cuando fuere el caso.
- h. Para las quejas relativas a consumo o facturación deberán indicar específicamente la vigencia o período de la inconformidad y el valor reclamado o cantidad de kilovatios que motivan la reclamación.

En caso de una solicitud conjunta de varios SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS, los anteriores requisitos deben darse respecto de cada uno de los peticionarios. LAEMPRESA dispondrá de formularios para que sean diligenciados por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

2. **FORMA DE PRESENTACIÓN:** Si la queja o petición es presentada de forma verbal, LA EMPRESA las puede resolver de igual forma. Si la



queja o petición es presentada en forma escrita, el colaborador receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, la cual quedará en poder del reclamante. Las peticiones y quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial.

Cuando una petición no se acompaña de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicará al peticionario los que faltan, si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de los requisitos o documentos faltantes.

Si las informaciones o documentos que proporcione el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO al elevar una petición o una queja no son suficientes para decidir, se le requerirá por escrito, por una sola vez, con toda precisión, para que aporte lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994. Desde el momento en que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, aporte la información requerida, comenzarán otra vez a correr los términos. En adelante, LA EMPRESA no podrá pedir más complementos y decidirá de fondo. LA EMPRE-

SA se abstendrá de solicitar información que repose en su poder.

CLÁUSULA 85. TRÁMITE DE LOS RECURSOS. La interposición de los recursos por parte del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO tiene por objeto que LA EMPRESA o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ésta última en los casos en que procede el recurso de apelación, aclare, modifique o revoque una decisión de LA EMPRESA. La tramitación de los recursos se regirá por las siguientes reglas:

1. Contra los actos de LA EMPRESA con los cuales ésta niega la prestación del servicio, y contra los de suspensión, corte y terminación, procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.
2. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito en las Oficinas de Peticiones, Quejas y Reclamos de atención al usuario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión empresarial. En ningún caso proce-



- den reclamaciones contra facturas que tuvieran más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA.
4. Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.
 5. No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso.
 6. LA EMPRESA podrá practicar pruebas cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el colaborador que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio.
 7. LA EMPRESA podrá de oficio decretar la práctica de pruebas y se seguirá lo preceptuado por el artículo 158 de la ley 142 de 1994, en concordancia con los artículos 40 y 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, de tal forma que las mismas sean practicadas por LA EMPRESA en forma oportuna, pertinente y conducente. Las pruebas serán practicadas en un término no mayor de treinta (30) días hábiles ni menor de diez (10) días hábiles. Los términos inferiores a treinta (30) días hábiles podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días hábiles. Una vez vencido el término máximo, con su prórroga, si éstas no fueron practicadas y valoradas efectivamente dentro de la actuación gubernativa, se aplicará el silencio administrativo positivo.
 8. Para responder las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos LA EMPRESA tiene un término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, y salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso le ha sido resuelto en forma favorable.
 9. Las apelaciones deberán interponerse dentro del término legal como subsidiaria a la reposición ante LA EMPRESA dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de la decisión; cuando procedan ésta dará el correspondiente traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
 10. Una vez en firme la decisión respectiva, LA EMPRESA podrá incluir en la facturación los valores que hayan



quedado definidos y sobre estos valores no procede reclamo o recurso.

11. LA EMPRESA facilitará formatos para que los Suscriptores y/o Usuarios puedan utilizarlos al elevar los recursos, solicitudes y quejas, sin que su uso sea obligatorio.

CLÁUSULA 86. RECONOCIMIENTO DE LOS EFECTOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, LA EMPRESA reconocerá al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la Ley sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

Parágrafo. En todo caso no procede el reconocimiento de un silencio administrativo positivo, en aquellas situaciones en las que previa solicitud de declaratoria del mismo, existe evidencia de que LA EMPRESA efectivamente contestó al usuario dentro de los términos legales. La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo, procederá únicamente en los supuestos normativos contenidos en la Ley 142 de 1.994 y en las Resoluciones

que reglamenten su operancia y en ningún caso como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, casos para los cuales éstos deberán hacer uso de los recursos que por ley procedan.

CLÁUSULA 87. FORMAS DE PONER EN CONOCIMIENTO LAS DECISIONES DE LA EMPRESA.

Los actos que decidan las peticiones, quejas, reclamos y recursos deberán constar por escrito y se notificarán en la forma prevista en los artículos 67 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. La notificación que se haga al propietario, poseedor o tenedor del inmueble, será oponible a todos aquellos que sean solidarios en las obligaciones derivadas del presente contrato, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula décima. LA EMPRESA no podrá suspender o cortar el servicio, ni dar por terminado el Contrato, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio o por fuerza mayor.

LA EMPRESA informará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el contenido de la decisión de la siguiente manera:

1. **POR COMUNICACIÓN:** Las decisiones que resuelvan una petición o



queja que no tengan como propósito o efecto discutir un acto de facturación, o que resuelvan sobre una solicitud de información o consulta y, en general aquellas que no tengan como propósito o efecto resolver el fondo de un asunto pero que se relacione con la prestación del servicio o la ejecución del contrato, serán comunicadas al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO mediante fax, correo electrónico o a la dirección de la nomenclatura urbana o rural, que este señale.

2. POR NOTIFICACIÓN PERSONAL:

Las decisiones que resuelvan una petición, queja o reclamo que tengan como propósito o efecto discutir un acto de facturación y que tenga como efecto o propósito resolver el fondo de un asunto relacionado con actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice LA EMPRESA serán notificadas personalmente. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado para hacer la notificación personal, se le enviara por mensajería especializada una citación a la dirección que aquel haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la nueva que figure en la comunicación hecha especialmente para tal propósito. La constancia del envío se anexará

al expediente. El envío se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición de la respuesta. Al hacer la notificación personal se entregará al notificado copia íntegra y gratuita de la decisión y se le indicará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO los recursos que proceden, las autoridades ante quienes debe interponerse y dirigirse y los plazos para hacerlo, de conformidad con lo establecido en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- 3. POR AVISO:** Si no se pudiese hacer la notificación personal al cabo de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de



destino. Cuando se desconozca información sobre el destinatario, el aviso con copia íntegra de la decisión empresarial se publicará en la oficina comercial de la entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CLÁUSULA 88. DELEGACIÓN. El Representante Legal de LA EMPRESA podrá delegar en los colaboradores de la misma, las facultades para firmar las facturas, contestar las peticiones, quejas y reclamos, resolver los recursos en nombre de LA EMPRESA.

CLÁUSULA 89. ACCIÓN PENAL POR EL USO INDEBIDO O FRAUDULENTO

DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA. Conforme a lo dispuesto en el Código Penal en su artículo 256 se establece: “Defraudación de fluidos: El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes”. LA EMPRESA a través de su representante legal de acuerdo a lo ordenado en el artículo 35 del Código de Procedimiento Penal, procederá ante la autoridad competente de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 78 del mismo código a presentar la querrela correspondiente para ejercer la acción penal por el uso indebido o fraudulento del servicio domiciliario de energía eléctrica. Con el objeto de obtener el restablecimiento del derecho y el resarcimiento del daño ocasionado por la conducta punible, se procederá a la constitución de la parte civil por parte de LA EMPRESA.



ANEXO DEFINICIONES

Para mejor comprensión en este anexo se definen los términos de uso general y más frecuente.

Acometida: Derivación de la red local del servicio de energía que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general.

Acometida Fraudulenta: Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización del prestador del servicio.

Acreditación: Procedimiento mediante el cual se reconoce la competencia técnica y la idoneidad de organismos de certificación e inspección, así como de laboratorios de ensayo y de metrología.

Acta de revisión e instalación eléctrica: Es un documento diligenciado por un colaborador autorizado por LA EMPRESA, en el que se consigna el estado y las características de la instalaciones eléctricas, de los equipos de medida, de los sellos de seguridad y demás elementos utilizados en el predio del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO necesarios para la correcta prestación y medi-

ción del servicio suministrado.

Adulteración de los equipos de medición: Es cualquier acción tendiente a modificar las condiciones de fábrica y/o funcionamiento de los equipos de medida con el fin de incidir directamente en el normal registro del consumo de la energía eléctrica del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

Aforo o censo de carga: Es la sumatoria de las capacidades nominales de todos los elementos eléctricos que se encuentran instalados o susceptibles de ser conectados en un inmueble.

Alquiler de transformador: Es el valor que se cobra por la utilización de transformadores que son propiedad de LA EMPRESA y están siendo utilizados en forma exclusiva por un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

Alteración: Cualquier modificación física de las condiciones técnicas en instalaciones internas o equipos de medida.

Anomalía: Modificación técnica en las instalaciones eléctricas y/o equipo de medida, en donde no se advierte manipulación voluntaria del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO o un tercero, con el fin de alterar la medición del consumo.

Cambio de nombre: Es la actualización en los registros de LA EMPRESA del nom-



bre del propietario de un inmueble o suscriptor del contrato de servicio de energía.

Carga de diseño: Es la carga utilizada en el diseño eléctrico para el cálculo de protecciones, transformadores y el calibre de los cables de alimentación.

Carga Contratada: Es la potencia autorizada y aprobada por LA EMPRESA y constituye la máxima carga que en condiciones normales de operación permite la alimentación de los equipos de un inmueble, sin exceder la capacidad de los conductores y dispositivos de la instalación eléctrica. La Demanda Máxima debe ser menor o igual a la carga contratada.

Los valores mínimos de la carga contratada son:

Residencial

Estrato 1:	1.0 kVA	Residencial
Estrato 2:	1.7 kVA	Residencial
Estrato 3:	2.6 kVA	Residencial
Estrato 4:	4.0 kVA	Residencial
Estrato 5:	5.3 kVA	Residencial
Estrato 6:	6.6 kVA	
Otros :	2.0 kVA	

En el caso de existir alguna vivienda o edificio con un grado de electrificación clasificado como cliente singular (mayor de 6.6 kVA) se consideran las potencias rea-

les.

Capacidad Instalada: Es la capacidad nominal del componente limitante de un sistema.

Calibración: Operación que bajo condiciones específicas establece, en una primera etapa, una relación entre los valores y sus incertidumbres de medición asociadas obtenidas a partir de los patrones de medición, y las correspondientes indicaciones con las incertidumbres asociadas y, en una segunda etapa, utiliza esta información para establecer una relación que permita obtener un resultado de medición a partir de una indicación.

Carga o capacidad instalada: Es la suma de las potencias nominales de los aparatos eléctricos instalados y de las potencias asignadas a las salidas disponibles dentro del inmueble. Cuando el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO dispone de un transformador para su uso exclusivo, la carga instalada corresponde a la Capacidad Nominal del Transformador.

Cargo por conexión: Es aquel cargo que se cobra al suscriptor por una sola vez para comenzar a cumplir el contrato.

Circuito: Es la red o tramo de red eléctrica monofásica, bifásica o trifásica que sale de una subestación, de un transformador de distribución o de otra



red y suministra energía eléctrica a un área geográfica específica. Cuando un circuito tenga varias secciones o tramos, para los efectos de este reglamento, cada sección se considerará como un circuito.

Circuito de suplencia: Es el circuito que alimenta total o parcialmente una carga, sólo cuando el circuito principal se encuentra fuera de servicio. Tiene por objeto optimizar la continuidad y la confiabilidad en el suministro del servicio. Las cuentas de los circuitos de suplencia hacen parte de la principal y por lo tanto, la suspensión o corte del servicio a una comprenderá a la otra.

Circuito principal: Es el que normalmente está en capacidad de alimentar la totalidad de la carga contratada.

Clase de exactitud: Designación asignada a un transformador de corriente o de tensión cuyos errores permanecen dentro de los límites especificados bajo las condiciones de uso prescritas.

Código de distribución: Conjunto de disposiciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, a las cuales deben someterse las empresas de servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica, así como los suscriptores y/o usuarios de este servicio. El Código de Distribución de ener-

gía eléctrica está contenido en la resolución CREG 070 de 1998 y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

Comercialización de Energía Eléctrica:

Actividad consistente en la compra y venta de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta con destino a otras operaciones en dicho mercado o a los usuarios finales regulados o no regulados.

Comercializador: Persona cuya actividad principal es la compra y venta de energía eléctrica.

Conexión no autorizada: Mecanismo desarrollado de manera fraudulenta para acceder al servicio de energía eléctrica mediante la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o la alteración del funcionamiento de tales equipos.

Confiabilidad y continuidad: LA EMPRE-SA tomará las medidas necesarias para brindar un suministro del servicio regular y continuo. En el evento en que LA EMPRE-SA suspendiera, restringiera o descontinuara el suministro en razón de una situación de emergencia o un caso de fuerza mayor o por cualquier otra causa ajena a ella, no será responsable por cualquier pérdida o daño, directo o consecuente, resultante de tal suspen-



sión, discontinuidad, defecto, interrupción, restricción, deficiencia o falla.

Consumo: Cantidad de kilovatios-hora de energía activa o reactiva, recibidas por el suscriptor y/o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en el presente contrato.

Consumo Anormal: Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor y/o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por LA EMPRESA.

Consumo Estimado: Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo suscriptor y/o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios con características similares, o con base en aforos individuales de carga.

Consumo Facturado: Es el liquidado y cobrado al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión para los usuarios regulados, o a los precios pactados con el usuario, si éste es no regulado. La tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirecta-

mente el medidor del suscriptor y/o usuario.

Consumo Medido: Es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, o en la información de consumos que este registre.

Consumo Normal: Es el que se encuentra dentro de los parámetros de consumo corriente, técnicamente reconocido, y determinado previamente por LA EMPRESA., con base en el patrón de consumo histórico de cada usuario.

Consumo no Autorizado: Es el consumo realizado a través de una acometida no autorizada por LA EMPRESA., o por la adulteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos.

Consumo Prepagado: Consumo que un suscriptor y/o usuario paga en forma anticipada a LA EMPRESA., ya sea porque éste desea pagar en esta forma o porque tiene medidores de prepago.

Consumo Promedio: Es el que se determina con base en el consumo histórico del usuario en los últimos seis meses de consumo.

Contrato de Servicios Públicos: Es un contrato uniforme consensual, en virtud del cual una LA EMPRESA de servicios públicos los presta a un usuario a cambio



de un precio en dinero, de acuerdo a estimaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

Corte del Servicio: Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, en el Contrato de Servicios Públicos y demás normas vigentes.

Corriente nominal (In): Valor de la corriente de acuerdo con el cual se fija el desempeño de un medidor conectado a través de transformadores.

Corriente básica (Ib): Valor de la corriente de acuerdo con el cual se fija el desempeño de un medidor de conexión directa.

Corriente máxima (Imax): Máximo valor de la corriente que admite el medidor cumpliendo los requisitos de exactitud de la norma respectiva.

CREG: Comisión de Regulación de Energía y Gas.

Defraudación De Fluidos: Conforme a lo dispuesto en el Código Penal en su artículo 256 se establece: "Defraudación de fluidos: El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas

natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes".

Equipo de Medida: Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo de energía.

Estratificación Socioeconómica: Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley.

Estrato Socioeconómico: Nivel de clasificación de la población con características similares en cuanto a grado de riqueza y calidad de vida, determinado de manera directa mediante las condiciones físicas de las viviendas y su localización, utilizando la metodología establecida por el DANE y los parámetros definidos por la autoridad competente.

Eventos no programados: Son aquellos que ocurren súbitamente y causan un efecto operacional en el Sistema del Operador de Red y pueden o no causar efectos en la operación del Sistema Interconectado Nacional.

Eventos programados: Son aquellos eventos planeados por el Operador de Red que causan un efecto operacional en



el Sistema del Operador de Red y pueden o no causar efectos en la operación del Sistema Interconectado Nacional.

Facturación: Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, que comprende: lectura, determinación de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumos, elaboración y entrega de la factura.

Factura de Servicios Públicos: Es la cuenta de cobro que LAEMPRESA entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes, prestados en desarrollo de este contrato de prestación del servicio público.

Inquilinato: Edificación clasificada en los estratos socioeconómicos 1, 2, o 3, con una entrada común desde la calle, que aloja tres o más hogares que comparten los servicios públicos domiciliarios y los servicios sanitarios.

Instalaciones Internas o Red Interna: Es el conjunto de redes, accesorios y equipos que integran el suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, y en general, para Unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del regis-

tro de corte general cuando lo hubiere.

Laboratorio acreditado: Laboratorio de ensayo y/o calibración reconocido por un organismo de acreditación.

Lectura: Registro del consumo que marca el medidor.

Libertad Regulada: Régimen de tarifas mediante la cual la Comisión de Regulación de Energía y Gas fija los criterios y la metodología con arreglo a los cuales LAEMPRESA. Puede determinar o modificar los precios máximos para el servicio prestado.

Mantenimiento: Conjunto de acciones o procedimientos tendientes a preservar o restablecer el sistema de medición a un estado tal que garantice su exactitud y la máxima confiabilidad.

Medición directa: Tipo de conexión en el cual las señales de tensión y de corriente que recibe el medidor son las mismas que recibe la carga.

Medición semidirecta: Tipo de conexión en el cual las señales de tensión que recibe el medidor son las mismas que recibe la carga y las señales de corriente que recibe el medidor provienen de los respectivos devanados secundarios de los transformadores de corriente utilizados para transformar las corrientes que recibe la carga.



Medición indirecta: Tipo de conexión en el cual las señales de tensión y de corriente que recibe el medidor provienen de los respectivos devanados secundarios de los transformadores de tensión y de corriente utilizados para transformar las tensiones y corrientes que recibe la carga.

Medidor de energía activa: Instrumento destinado a medir la energía activa mediante la integración de la potencia activa con respecto al tiempo.

Medidor de energía reactiva: Instrumento destinado a medir la energía reactiva mediante la integración de la potencia reactiva con respecto al tiempo.

Medidor Prepagado: Dispositivo que permite la entrega al suscriptor y/o usuario de una cantidad predeterminedada de energía por la cual paga anticipadamente.

Mercado de comercialización: Conjunto de usuarios regulados y no regulados conectados a un mismo sistema de transmisión regional y/o distribución local, servido por un mismo operador de red, OR, y los conectados al STN del área de influencia del respectivo OR.

Niveles de Tensión: Los Sistemas de Transmisión regional y/o Distribución Local se clasifican por niveles en función de

la tensión nominal así:

- a) **Nivel I:** Sistemas con tensión nominal menor a 1 kv.
- b) **Nivel II:** Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 1 Kv. y menor de 30 kv.
- c) **Nivel III:** Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 30 kv. y menor de 62 kv.
- d) **Nivel IV:** Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 62 kv.

Organismo de acreditación: Entidad con autoridad que lleva a cabo una declaración de tercera parte relativa a un organismo de evaluación de la conformidad que manifiesta la demostración formal de su competencia para llevar a cabo tareas específicas de evaluación de la conformidad. Para todos los efectos los organismos de acreditación son los definidos en el Decreto 4738 de 2008, modificado por los decretos 323 de 2010 y 0865 de 2013 o aquel que lo modifique, adicione o sustituya.

Operador de red de STR y SDL, OR: Persona encargada de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL, incluidas sus conexiones al STN. Los activos pueden ser de su



propiedad o de terceros. Para todos los propósitos son las empresas que tienen Cargos por Uso de los STR o SDL aprobados por la CREG. El OR siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios. La unidad mínima de un SDL para que un OR solicite cargos de Uso corresponde a un Municipio.

Período de Consumo: Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble.

Periodo de Facturación: Es el intervalo de tiempo establecido por LA EMPRESA para el cobro del servicio.

Prestador de Servicios Públicos: Cualquiera de las personas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994.

Petición: Es una actuación por medio de la cual el suscriptor y/o usuario hace uso de su derecho constitucional contenido en el artículo 23 de la Constitución Política para solicitar información, presentar consultas y solicitar copia de documentación.

Punto de conexión: Es el punto de conexión eléctrico en el cual los activos de conexión de un usuario o de un generador se conectan al STN, a un STR o a un SDL; el punto de conexión eléctrico entre los sistemas de dos (2) Operadores de Red; el punto de conexión entre niveles de tensión de un mismo OR; o el punto de

conexión entre el sistema de un OR y el STN con el propósito de transferir energía eléctrica.

Punto de medición: Es el punto eléctrico en donde se mide la transferencia de energía, el cual deberá coincidir con el punto de conexión.

Queja: Es el medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

Reclamación: Es una solicitud del suscriptor y/o usuario con el objeto de que una persona prestadora de servicios públicos revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos y tome una decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994, y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Recurso: Es un acto del suscriptor y/o usuario para obligar a una LA EMPRESA a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación servicio o la ejecución del contrato. Comprende los recursos de Reposición y apelación.



Red de Uso General: Redes Públicas que no forman parte de Acometidas o de Instalaciones Internas.

Red local: Es el conjunto de redes que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad, del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

Red Pública: Aquella que utilizan dos o más personas naturales o jurídicas, independientemente de la propiedad de la red.

Reconexión del Servicio: Restablecimiento del suministro del servicio de energía eléctrica cuando previamente se ha suspendido.

Reinstalación del Servicio: Restablecimiento del suministro del servicio cuando previamente se ha efectuado su corte.

Revisión Previa: Conjunto de actividades y procedimientos que realiza LA EMPRESA para detectar anomalías en el medidor, según el patrón de consumo histórico normal de cada suscriptor y/o usuario.

Servicio no Residencial: Es el destinado a satisfacer las necesidades de energía eléctrica de los establecimientos industriales, comerciales, oficiales y en general, de todos aquellos que no sean cla-

sificados como residenciales.

Servicio Residencial: Es el destinado a satisfacer las necesidades de energía eléctrica de los hogares o núcleos familiares.

Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica: Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición.

Silencio Administrativo: Es la no contestación por parte de LA EMPRESA., a la petición, queja o recurso por un suscriptor y/o usuario dentro del término legal establecido.

Silencio Administrativo Positivo: Cuando LA EMPRESA no da respuesta ya sea a favor o en contra de la petición, queja o recurso presentado por un suscriptor y/o usuario, dentro del término establecido, se entiende que la decisión es favorable al peticionario.

Sistema de medición centralizada: Sistema de medición de energía eléctrica agrupado en cajas de medida, integrado por medidores (tarjetas electrónicas de medida o medidores individuales), transformadores de medida (cuando aplique) y equipo de comunicación, que cuentan con operación remota para realizar lectura, suspensión, reconexión, etc.

Sistema de medición o de medida: Con-



junto de elementos destinados a la medición y/o registro de las transferencias de energía en el punto de medición.

Subsidio: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el valor de éste, cuando tal valor es mayor al pago que se recibe.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios: Organismo de carácter técnico, encargado del control y vigilancia de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios, y los demás servicios públicos a que se refiere la Ley.

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Suscriptor Potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario del servicio público de energía eléctrica.

Suspensión del Servicio: Interrupción temporal del suministro del servicio público de energía eléctrica por alguna de las causales prevista en la Ley o en el contrato.

Tipos de conexión para los sistemas de medición: Corresponde a los esquemas de conexión directa, semidirecta e indirecta empleados para realizar las medi-

ciones dependiendo del nivel de tensión, magnitud de la transferencia de energía o el consumo de una carga, según sea el caso.

Transformador de tensión, PT o t.t.:

Transformador para instrumentos en el cual la tensión secundaria en las condiciones normales de uso, es sustancialmente proporcional a la tensión primaria y cuya diferencia de fase es aproximadamente cero, para un sentido apropiado de las conexiones.

Transformador de corriente, CT o t.c.:

Transformador para instrumentos en el cual la corriente secundaria en las condiciones normales de uso, es sustancialmente proporcional a la corriente primaria y cuya diferencia de fase es aproximadamente cero, para un sentido apropiado de las conexiones.

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia de la prestación del servicio de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio. A este último se denomina consumidor.

Verificación: Conjunto de actividades dirigidas a corroborar que el sistema de medición se encuentre en correcto estado de funcionamiento y conforme a los requisitos establecidos en este Código.