



**EMPRESA DE ENERGÍA DEL
BAJO PUTUMAYO S.A. E.S.P.**



transformito
eebp

Contrato de Condiciones Uniformes del Servicio de Energía Eléctrica

(V. Enero. 2020)



**CONTENIDO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELECTRICA**

CAPITULO I – GENERALIDADES	4
Cláusula 1. Naturaleza y Objeto del Contrato.	4
Cláusula 2. Definiciones.....	4
CAPITULO II – CONDICIONES UNIFORMES	10
Cláusula 3. Partes de Contrato	10
Cláusula 4. Celebración del Contrato.....	10
Cláusula 5. Cesión del Contrato.....	10
CAPITULO III – DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES	10
Cláusula 6. Derechos de las Partes	10
Clausula 7: Obligaciones de La Empresa.....	11
Cláusula 8. Obligaciones del Suscriptor o Usuario.....	12
Clausula 9: Amparo Polícivo	14
CAPITULO IV – DE LA CONEXIÓN DEL SERVICIO	14
Cláusula 10. Solicitud de conexión.....	14
Cláusula 11. Plazos y Procedimientos para la Aprobación o Improbación de las Solicitudes de Conexión por parte de La Empresa	15
Cláusula 12. Conexión del Servicio.....	15
Cláusula 13. Negación del Servicio.....	15
Cláusula 14. Responsabilidad sobre las Instalaciones Internas	16
Cláusula 15: Propiedad de las Conexiones Domiciliarias.....	16
Cláusula 16: Riesgo por Daño o Pérdida de las Acometidas	16
Cláusula 17. Medición del Consumo	17
Cláusula 18. Características Técnicas y Requisitos Generales del Equipo de Medida.....	17
Cláusula 19. Instalación, Mantenimiento, Reposición, Control del Funcionamiento de los Medidores y Medidores Prepago	18
CAPITULO V – DE LA DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE	21
Cláusula 20. Determinación del Consumo Facturable.....	21
Clausula 21: Verificación en Sitio de las Instalaciones y de Equipo de Medición de Energía Eléctrica Respecto de la Suscripción	23
Clausula 22: Revisión Técnica de Equipos de Medida	24
Clausula 23: Determinación de Energía dejada de Facturar	25
Clausula 24: Eventos que pueden dar Lugar al Cobro de Energía Dejada de Facturar.....	25



Clausula 25: Determinación del Consumo Facturable por Irregularidades Detectadas en los Equipos de Medida y Conexiones, por Acción u Omisión del Usuario	25
Clausula 26: Liquidación y Facturación de los Consumos dejados de Facturar por una Irregularidad Técnica, por Hecho Ajeno a la Empresa o por Acción u Omisión del Usuario	27
CAPITULO VI – DE LA LIQUIDACIÓN DE LAS FACTURAS Y EL CONSUMO	28
Cláusula 27. Liquidación del Consumo	28
Cláusula 28. Facturación Oportuna.....	28
Cláusula 29. Periodo de Facturación, Oportunidad y Sitio de Entrega de la Factura.....	28
Cláusula 30. Facturación en Caso de Desviación Significativa	28
Cláusula 31. Restablecimiento Económico por Desviaciones Significativas.....	29
Cláusula 32. Cobros Inoportunos.....	29
Cláusula 33. Intereses Moratorios.....	29
Cláusula 34. Responsabilidad por el Pago.....	29
Cláusula 35. Copia de la Lectura	29
Cláusula 36. Facturación y Cobro	29
Cláusula 37. Pago de la Factura	29
Cláusula 38. La Factura	30
Cláusula 39. Mérito Ejecutivo de la Factura	30
Cláusula 40. Renuncia al Requerimiento para Constituirse en Mora.....	30
Cláusula 41. Facturación por Otros Conceptos.....	30
CAPITULO VII – SUSPENSIÓN DEL SERVICIO, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO	31
Cláusula 42. Suspensión del Servicio	31
Cláusula 43. Resolución del Contrato y Corte del Servicio.....	33
Cláusula 44. Restablecimiento del Servicio en Caso de Suspensión o Corte.....	33
Cláusula 45. Cobro a Deudores Morosos.....	34
CAPITULO VIII – INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO DE ENERGIA.....	34
Cláusula 46. Causales	34
CAPITULO IX – DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	34
Cláusula 47: Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Recursos.....	34
Cláusula 48. Procedimiento para Hacer Efectivo el Silencio Administrativo	35
Cláusula 49. Notificaciones.....	36
Cláusula 50. Revocatoria Directa.....	36
Cláusula 51. Falla en la Prestación del Servicio.....	36
CAPITULO X – DE LAS CAUSALES PARA LA LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES POR PARTE DEL SUSCRIPTOR O USUARIO.....	37



Cláusula 52. Causales para la Liberación de Obligaciones por parte del Suscriptor	37
Clausula 53 Disposiciones Aplicables a los Inmuebles en Calidad de Arrendamiento	38
Clausula 54: Denuncia de la Existencia del Contrato de Arrendamiento	38
Cláusula 55: Incumplimiento en el Pago	40
CAPITULO XI – DE LA VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO	40
Cláusula 56. Terminación del Contrato	40
Cláusula 57. Vigencia del Contrato	41
Cláusula 58. Naturaleza Jurídica y Régimen Legal del Presente Contrato.....	41
Cláusula 59. Modificaciones	41



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Mediante el presente contrato se establecen las Condiciones Uniformes entre la EMPRESA DE ENERGÍA DEL BAJO PUTUMAYO S.A. ESP., empresa de servicios públicos de derecho privado, quien en adelante se denominará LA EMPRESA o simplemente EMPRESA, y los SUSCRIPTORES o USUARIOS que lo suscriban o se adhieran al mismo o que se beneficien a cualquier título de la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

CAPITULO I – GENERALIDADES

Cláusula 1. Naturaleza y Objeto del Contrato. Este contrato es de carácter consensual, uniforme y su objeto lo constituye la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica a SUSCRIPTORES o USUARIOS, a cambio de la cancelación oportuna de un precio en dinero determinado según el régimen regulatorio tarifario vigente establecido por la CREG.

Todas las cláusulas y condiciones expresadas en este contrato son las uniformes ofrecidas por la EMPRESA a todos sus suscriptores actuales y potenciales. Este contrato de servicios públicos es ley para las partes y debe interpretarse de acuerdo a las leyes 142 y 143 de 1994, 689 de 2001, la Resolución CREG 108 de 1997, la Resolución CREG 070 de 1998, La Resolución 90708 del 30 de agosto de 2013 del Ministerio de Minas y Energía –RETIE–, y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, normas que se integran al presente contrato.

La Empresa ofrece prestar el servicio público domiciliario de energía eléctrica en los Municipios de Puerto Asís, Puerto Caicedo, Valle del Guamuez, San Miguel y Orito, Municipios pertenecientes al Departamento del Putumayo y en la provincia de Sucumbíos en el departamento de Nariño, no obstante, la EMPRESA podrá prestar sus servicios en cualquier parte del territorio nacional o en el extranjero siempre que cumpla con las exigencias regulatorias y legislación aplicable

Parágrafo. Exclusividad del Servicio. El servicio de energía eléctrica que se suministra a un inmueble será para su uso exclusivo del mismo y no podrá ser cedido, revendido o facilitado a terceros, ninguna persona podrá hacer derivación de las acometidas o accesorios instalados en un inmueble para dar servicio a otro inmueble.

Cláusula 2. Definiciones: Para los efectos del presente contrato, se entiende que las siguientes expresiones significan:

- 1. Acometida Eléctrica:** 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, y, en general, en las Unidades Inmobiliarias Cerradas de que trata la Ley 428 de 1998, la acometida llega hasta el registro de corte general.
- 2. Acometida Fraudulenta:** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización de la EMPRESA.
- 3. Acta de Revisión y Verificación:** Es el documento que se suscribe al momento de realizar la revisión y/o verificación del equipo de medida y/o instalaciones eléctricas del SUSCRIPTOR o USUARIO, en la que se hace constar el estado, las características y funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición o



destinados a determinar el consumo que se realiza, así como el resultado de las pruebas en campo realizadas.

4. **Aforo de Carga:** Sumatoria de las capacidades nominales de los equipos conectados o susceptibles de conexión, instalados en un inmueble.
5. **Anomalía:** Evento técnico irregular que se presenta en las instalaciones eléctricas o en los medidores de la energía, que afectan la veracidad de la medida.
6. **Asentamiento Subnormal:** Es aquel asentamiento humano ubicado en las cabeceras de los municipios o distritos servidos a través del Sistema Interconectado Nacional que reúne las características establecidas en el artículo 2.2.3.1.2 del decreto 1073 de 2015 y demás normas concordantes.
7. **Calibración de Medidor:** Procedimiento mediante el cual, en un laboratorio debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, se establece, bajo condiciones específicas, la relación entre los valores de las magnitudes que indique un instrumento de medición y los valores correspondientes determinados por medio de patrones. El laboratorio deberá emitir un informe del estado metrológico inicial del medidor.
8. **Carga Contratada:** Es la potencia autorizada y aprobada por la EMPRESA, para los usuarios residenciales y no residenciales, la cual 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.
9. **Carga 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.
10. **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.
11. **Comercialización de Energía Eléctrica:** Actividad consistente en la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a los usuarios finales, regulados o no regulados. Quien desarrolla esta actividad se denomina comercializador de energía eléctrica.
12. **Comercializador:** Persona cuya actividad principal es la compra y venta de energía eléctrica.
13. **Consumo:** Cantidad de kilovatios-hora de energía activa o reactiva, recibida por el suscriptor o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en el presente contrato. También se podrá medir el consumo en Amperios-hora, en los casos en que la Comisión lo determine.
14. **Consumo Anormal:** Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor 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.
15. **Consumo Estimado:** Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios con características similares, o con base en aforos individuales de carga.
16. **Consumo Facturado:** Es el liquidado y cobrado al suscriptor 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 indirectamente el medidor del suscriptor o usuario.



- 17. 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.
- 18. 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.
- 19. Consumo No Registrado:** Es el consumo no facturado por la EMPRESA, ya sea por un uso no autorizado del servicio, una irregularidad o cualquier otra circunstancia que haya impedido facturar el consumo en condiciones normales.
- 20. Consumo Prepagado:** Es la Cantidad de energía eléctrica a la que tiene derecho el usuario por el valor prepagado, definida en el momento en que el suscriptor o usuario active el prepago a través del mecanismo que la EMPRESA, disponga.
- 21. Consumo Promedio:** Es el que se determina con base en el consumo histórico del usuario en los últimos seis meses de consumo.
- 22. 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 Condiciones Uniformes y demás normas vigentes.
- 23. CREG:** Comisión de Regulación de Energía y Gas.
- 24. Descargos:** Derecho a la defensa que ejerce o puede ejercer un suscriptor y/o usuario al cual se le ha formulado un Pliego de Cargos.
- 25. Empresa:** Empresa de Energía del Bajo Putumayo Sociedad Anónima Empresa de Servicios Públicos.
- 26. Energía Activa:** Energía eléctrica susceptible de transformarse en otras formas de energía.
- 27. Energía Reactiva:** Es la energía utilizada para magnetizar los transformadores, motores y otros aparatos que tienen bobinas. No se puede transformar en energía útil.
- 28. Equipo de Medida:** Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo de energía.
- 29. Estratificación Socioeconómica:** Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio la cual se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley.
- 30. 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, metodología que puede ser modificada de acuerdo a las disposiciones de esta entidad.
- 31. Estudio de Factibilidad de la Conexión:** Es un procedimiento mediante el cual la EMPRESA, aprueba la disponibilidad de la red de distribución, con la asignación de un punto de conexión para una carga requerida, estableciendo las condiciones técnicas, operacionales y comerciales.
- 32. 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.
- 33. 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.
- 34. 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.



- 35. Factura:** Es la cuenta que la EMPRESA entrega o remite al usuario por causa del consumo de energía eléctrica. Y demás servicios inherentes prestados en desarrollo de este contrato de prestación de servicios públicos.
- 36. Factor de Utilización:** Tiempo promedio, estimado por mes en el que la EMPRESA considera que el SUScriptor O USUARIO, tiene en uso sus bienes eléctricos.
- 37. Frontera Comercial:** Se define como frontera comercial entre el OR, o el Comercializador y el Usuario los puntos de conexión del equipo de medida, a partir del cual este último se responsabiliza por los consumos, y riesgos operativos inherentes a su Red Interna.
- 38. Defraudación de Fluidos:** Conducta penal regulada en el artículo 256 del Código Penal, que establece que quien mediante cualquier mecanismo clandestino o alterado los sistemas de control o aparatos contadores (equipos de medida), se apropie de energía eléctrica, el perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- 39. 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.
- 40. 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 registro de corte general cuando lo hubiere.
- 41. Irregularidad:** Evento técnico que se presenta en las instalaciones eléctricas o en los medidores de la energía, imputable directamente al suscriptor y/o usuario del servicio.
- 42. Lectura:** Registro del consumo que marca el medidor.
- 43. 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 la EMPRESA puede determinar o modificar los precios máximos para el servicio prestado.
- 44. Medidor de Conexión Directa:** Es el dispositivo de energía que mide el consumo y se conecta a la red eléctrica sin transformadores de medida.
- 45. Medidor de Conexión Semidirecta:** Es el dispositivo de energía que se conecta a la red a través de transformadores de corriente.
- 46. Medidor de Conexión Indirecta:** Es el dispositivo de energía que se conecta a la red a través de transformadores de tensión y/o corriente.
- 47. Medidor Prepagado:** Equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al suscriptor o usuario, de una cantidad de energía eléctrica por la cual paga anticipadamente.
- 48. Niveles de Tensión:** Los sistemas de Transmisión Regional y/o Distribución Local se clasifican por niveles, en función de la tensión nominal de operación, según la siguiente definición:
Nivel 4: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 57.5 kV y menor a 220 kV.
Nivel 3: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 30 kV y menor de 57.5 kV.
Nivel 2: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 1 kV y menor de 30 kV.
Nivel 1: Sistemas con tensión nominal menor a 1 kV.
- 49. Operador de Red de STR'S y/o SDL'S (OR):** Es la persona encargada de la planeación de la expansión y de las inversiones, operación y mantenimiento de todo o parte de un Sistema de Transmisión Regional (STR) o un Sistema de distribución Local (SDL); los



activos pueden ser de su propiedad o de terceros. El OR siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos.

50. **Período de Consumo:** Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble.
51. **Periodo de Facturación:** Lapso entres dos facturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponda a uno prepago.
52. **Prepago:** Compra de energía con anterioridad a su consumo, en un sistema de comercialización prepago.
53. **Prestador de Servicios Públicos:** Cualquiera de las personas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994.
54. **Proyección de Consumo:** Es el mecanismo mediante el cual la medición de energía consumida por un suscriptor o usuario, se realiza con fundamento en las metodologías que establezca la CREG, las cuales se basan entre otros aspectos, en las cargas contratadas con cada usuario y los consumos históricos propios o, en su defecto de usuarios similares
55. **Punto de Medición:** Es el punto de conexión eléctrico del circuito primario del transformador de corriente que está asociado al punto de conexión, o los bornes del medidor, en el caso del nivel de tensión I.
56. **Red de Uso General:** Redes públicas que no forman parte de acometidas o de instalaciones internas.
57. **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.
58. **Red Pública:** Aquella que utilizan dos o más personas naturales o jurídicas, independientemente de la propiedad de la red.
59. **Reconexión del Servicio:** Restablecimiento del suministro del servicio de energía eléctrica cuando previamente se ha suspendido.
60. **Reinstalación del Servicio:** Restablecimiento del suministro del servicio cuando previamente se ha efectuado su corte.
61. **RETIE:** Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas.
62. **Revisión Previa:** Conjunto de actividades y procedimientos que realiza la EMPRESA para detectar consumos anormales, según el patrón de consumo histórico normal de cada suscriptor o usuario el cual debe ser consignado en un acta de inspección y/o verificación.
63. **Servicio o Instalación No Residencial:** Es aquel que se presta directamente en establecimientos para fines diferentes a los habitacionales. Los suscriptores o usuarios no residenciales se clasificarán de acuerdo con la última versión vigente de la "Clasificación Industrial Uniforme de todas las actividades económicas" (CIU) de las Naciones Unidas. Se exceptúa a los suscriptores o usuarios oficiales, especiales, otras Empresas de servicios públicos, y las zonas francas, que se clasifican en forma separada.
64. **servicio o Instalación Residencial:** Es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. También podrán considerarse como residenciales los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a los apartamentos o casas de habitación, cuya carga instalada sea igual o inferior a tres (3) kilovatios, si el inmueble está destinado, en más de un 50% de su extensión, a fines residenciales.
65. **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. También se aplicará a las actividades complementarias de generación, de comercialización, de transformación, interconexión y transmisión.



- 66. Sistema de Puesta a Tierra (SPT):** Conjunto de elementos conductores continuos de un sistema eléctrico específico, sin interrupciones, que conectan los equipos eléctricos con el terreno o una masa metálica. Comprende el electrodo de puesta a tierra, el conductor del electrodo de puesta a tierra, el barraje de puesta a tierra y la red equipotencial de cables que normalmente no conducen corriente.
- 67. 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, acorde a lo establecido en el artículo 99 de la Ley 142 de 1994.
- 68. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD):** Organismo de carácter técnico de orden Nacional, 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.
- 69. Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos con la empresa.
- 70. Suscriptor Potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario del servicio público de energía eléctrica.
- 71. 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.
- 72. Tarifa:** Conjunto de precios especificados y aprobados por las autoridades competentes, para el cobro del servicio de energía prestado por la empresa.
- 73. Tipo de Servicio:** La EMPRESA suministrará el servicio de energía de acuerdo con la siguiente clasificación.
- | | |
|----------------------|-----|
| RESIDENCIAL | (1) |
| COMERCIAL | (2) |
| INDUSTRIAL | (3) |
| OFICIAL | (4) |
| ALUMBRADO PUBLICO | (5) |
| SERVICIO ESPECIAL | (6) |
| SERVICIO PROVISIONAL | (7) |
- 74. Unidades Inmobiliarias Cerradas:** De acuerdo con la ley 675 de 2001, son conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual; cuyos propietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras. El acceso a tales conjuntos inmobiliarios se encuentra restringido por un cerramiento y controles de ingreso.
- 75. Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público; bien como propietario del inmueble en donde éste se presta; o como receptor directo del servicio. A este último se le denomina también consumidor (Artículo 14.33 Ley 142 de 1994).
- 76. Zona de Servidumbre:** Franja de terreno que se deja sin obstáculos a lo largo de una línea eléctrica aérea de transporte de energía, para que no se presenten accidentes.



CAPITULO II – CONDICIONES UNIFORMES

Cláusula 3. Partes de Contrato: Son partes del contrato la Empresa, y el suscriptor o usuario. El propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por la Empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad, prestará mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del derecho civil y comercial.

Parágrafo 1. Si el usuario o suscriptor -propietario o poseedor- incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá un período de facturación, la Empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la Empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma.

Cláusula 4. Celebración del Contrato: Existe contrato de servicios públicos desde que la Empresa, define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la Empresa. En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión de todos los contratos de servicios públicos domiciliarios, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión operará de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

Cláusula 5. Cesión del Contrato: Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del presente contrato cuando se produzca enajenación de la bien raíz sobre el inmueble al cual se le suministra el servicio público domiciliario de energía eléctrica. La cesión operará de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

CAPITULO III – DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Cláusula 6. Derechos de las Partes: En el contrato de Servicios Públicos se entienden incorporados los derechos que a favor de los suscriptores o usuarios y de las empresas de servicios públicos domiciliarios se encuentran consagrados en las leyes, así como en las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Los derechos del suscriptor o usuario, son los siguientes:

1. Solicitar y recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica, siempre y cuando cumpla con las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato, además de los requisitos técnicos aplicables.
2. Conocer las condiciones uniformes del contrato de servicio público y obtener un ejemplar del mismo cuando lo solicite o al momento de contratar el servicio.
3. Recibir un servicio con la calidad, continuidad y seguridad previstas en la Ley y la Regulación.
4. Conocer de manera previa las tarifas que se aplicarán al servicio público de energía eléctrica de que hará uso, de acuerdo a la regulación expedida por la CREG. LA EMPRESA deberá publicar las tarifas en un medio masivo de comunicación de la región.



5. Salvo por las excepciones contenidas en la ley y la regulación, obtener que sus consumos se midan con instrumentos tecnológicos idóneos y se realice la lectura periódica de los mismos.
6. Recibir las facturas a su cargo mínimo con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno y contar con puntos de pago para las mismas.
7. Presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato del servicio público.
8. Elegir libremente el proveedor de los bienes y servicios necesarios para la prestación del servicio
9. Recibir orientación en relación con los trámites a realizar ante la empresa.
10. Terminar el contrato de conformidad con los términos previstos en el mismo, en la regulación y la Ley.

Los derechos de LA EMPRESA, son los siguientes:

1. Establecer las condiciones uniformes en las que prestará el servicio.
2. Obtener el pago total de los servicios prestados, incluidos los dejados de cobrar por error u omisión dentro de los cinco (5) meses siguientes a haberse entregado la facturación.
3. Adelantar las revisiones, inspecciones e investigaciones pertinentes a fin de verificar la exactitud y precisión de la medida.
4. Recuperar, previo agotamiento del procedimiento establecido en el presente contrato, el consumo dejados de facturar por irregularidades o anomalías técnicas.
5. Suspender el servicio y dar por terminado el contrato por incumplimiento de las obligaciones del suscriptor o usuario, según lo previsto en este contrato.
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor o usuario, derivada de la conexión o prestación del servicio público, o de las revisiones y controles solicitados por el suscriptor o usuario, conforme a la normatividad vigente.
7. Trasladar los valores correspondientes a deudas anteriores a aquellos inmuebles sobre los que se inicia una solicitud de conexión y ya haya tenido otra cuenta con la EMPRESA, teniendo ésta el servicio suspendido por causas asociadas a la falta de pago.
8. Suspender el servicio de manera general o particular, sin que constituya falla en su prestación, para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos preventivos y correctivos, racionamientos por fuerza mayor y para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.
9. Ejercer las acciones de cobro pre jurídico de las obligaciones en mora, de conformidad con la ley.
10. Recaudar el cobro de la contribución a los suscriptores o usuarios que legalmente deben soportarla y aplicar los subsidios a los suscriptores o usuarios que deben beneficiarse de ellos.
11. Obtener el pago de toda la energía consumida, aunque no haya sido registrada.
12. Las demás que le sean otorgadas por la ley.

Clausula 7: Obligaciones de La Empresa: Sin perjuicio de las que por vía general impongan las Leyes, los Decretos del ejecutivo, Resoluciones de la CREG y demás actos emanados de autoridad competente, salvo los casos de fuerza mayor o caso fortuito, son obligaciones de la EMPRESA las siguientes:

- a) Suministrar continuamente un servicio de buena calidad, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las normas técnicas determinadas por la EMPRESA. Dicha obligación se hace exigible a partir del momento en que para la EMPRESA sea técnicamente posible; es decir a partir de la conexión del servicio y del pago o convenio de pago de los aportes de conexión.



- b) Realizar a solicitud del suscriptor potencial el estudio preliminar para determinar las condiciones técnicas y operativas bajo las cuales está en disposición de suministrar el servicio de energía eléctrica, y facturar al usuario los valores en que incurrió para la realización del mismo.
- c) Realizar a solicitud del suscriptor potencial el estudio de conexión cuando éste sea particularmente complejo y facturar al usuario potencial los valores correspondientes con el personal, en términos de horas-hombre y el transporte del mismo al sitio de la conexión, dichos valores no podrán ser superiores al 20% del salario mínimo mensual legal vigente, salvo a los usuarios o suscriptores potenciales en los estratos 1,2 y 3.
- d) Recibir y tramitar la solicitud de conexión a todos aquellos usuarios potenciales que la soliciten.
- e) Aprobar la solicitud de conexión a todos los usuarios potenciales que cumplan con los requisitos exigidos para acceder al servicio.
- f) Medir los consumos técnicamente mediante equipo de medición individual de consumo o en su defecto el consumo se determinará de acuerdo con lo previsto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y Resolución CREG-108 de 1997.
- g) Informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde presta sus servicios, acerca de las condiciones uniformes del presente contrato y disponer en sus sedes copias del contrato.
- h) Reconectar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión, la reconexión se efectuará dentro de los 3 días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de recepción del pago correspondiente.
- i) Suspender o cortar el servicio cuando se haya incumplido cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de servicios públicos o se atente contra la seguridad del servicio.
- j) Permitir al SUSCRIPTOR elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por la EMPRESA o la autoridad competente.
- k) Las demás obligaciones contenidas en la ley 142 de 1994 y las normas que la modifiquen y adicionen, y aquellas obligaciones contenidas en normas que expida la autoridad competente.

Las obligaciones de la EMPRESA subsisten siempre y cuando el SUSCRIPTOR o usuario mantenga las condiciones con las cuales se convino la prestación del servicio.

Cláusula 8. Obligaciones del Suscriptor o Usuario: Sin perjuicio de las que por vía general impongan las Leyes, los Decretos del ejecutivo, Resoluciones de la CREG y demás actos emanados de la autoridad competente salvo los casos de fuerza mayor o caso fortuito, son obligaciones del SUSCRIPTOR, las siguientes:

- a) No cambiar las condiciones en que se suministra el servicio de energía eléctrica al inmueble receptor del servicio sin el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Empresa.
- b) Obtener de la Empresa la autorización de conexión como requisito indispensable para realizar la conexión al servicio de energía eléctrica.
- c) Dar uso racional, eficiente y seguro al servicio público de energía eléctrica.
- d) Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas y de seguridad establecidas en el Contrato de Condiciones Uniformes suscrito con la Empresa, y resoluciones expedidas por la CREG, para el diseño y construcción de las redes internas de energía eléctrica, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiple de medición según el caso.



- e) Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por la Empresa para efectuar lectura de medidores, revisión de las instalaciones internas y medidores, suspensiones, corte del servicio realización de censos de carga, retiro y reemplazo de medidores y en general ejecutar actividades que conlleve el ejercicio de derechos por parte de la Empresa Responder solidariamente por cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en los medidores y demás elementos y equipos de la acometida e instalación interna, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de la Empresa se hagan en relación con las condiciones del servicio que se ha contratado.
- f) Solicitar a la Empresa el cambio de uso del servicio.
- g) Proporcionar a la acometida, instalación interna, electrodomésticos y demás artefactos conectados al sistema eléctrico el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio.
- h) No variar el uso del servicio público domiciliario de energía eléctrica declarado o convenido por la Empresa, sin previa autorización de la misma.
- i) Realizar el pago de los costos de revisión de la instalación de la conexión, configuración y programación del medidor.
- j) Realizar el pago de la revisión de las instalaciones de la conexión cuando por ley corresponda al usuario.
- k) Permitir y facilitar la lectura de los medidores y su revisión técnica.
- l) Pagar oportunamente en las fechas estipuladas por la Empresa las facturas.
- m) Dar aviso a la Empresa de la existencia de fallas o daños en el servicio cuando estos se presenten, a través de la línea de atención al cliente o Contac Center.
- n) Efectuar el cambio de sitio de medidor de energía cuando la Empresa lo requiera, procurando que sea de fácil acceso para prevenir que el equipo sea alterado y facilitar la toma de lectura.
- o) Adquirir, entregar, mantener, reparar o reemplazar 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, pero por razones técnicas plenamente justificadas
- p) Mantener en buen estado de funcionamiento la acometida, instalación interna y demás elementos que formen parte del sistema eléctrico instalado en el inmueble, cumpliendo igualmente las especificaciones técnicas de la Empresa y autoridades competentes.
- q) Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los trabajadores de la Empresa o funcionarios de los contratistas de la misma.
- r) Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio.
- s) 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 o usuario y que afecten las redes de la Empresa o a los demás suscriptores o usuarios de la Empresa. Si el suscriptor o usuario se negare a desconectarlo o reincidiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación, la EMPRESA podrá suspender el servicio.
- t) No retirar, no reubicar, dañar, romper, añadir elementos o adulterar el equipo de medición ni cualquiera de los elementos de seguridad instalados en tales equipos, protección, control de gabinete o celda de medida tales como cajas, sellos, pernos, chapas, bujes, visor de caja, etc., ni sustituir sin autorización de la empresa los elementos instalados en esta.
- u) Hacer reparar o reemplazar el equipo de medición, 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.



- v) No intervenir la red de distribución que opera la empresa con derivaciones de redes, o instalaciones de bienes, equipos o elementos no autorizados por ésta o cualquier tipo de intervención sin autorización de la empresa. Esta misma obligación se extiende a los transformadores y demás activos de la empresa.
- w) No usar o consumir el servicio de energía eléctrica a través de forma alguna no autorizada por la empresa que le impidan registrar, medir o determinar el consumo a través de los mecanismos o procedimientos establecidos por ella.
- x) Las demás obligaciones contenidas en la ley 142 de 1994 y las normas que la modifiquen o la adicionen, aquellas normas expedidas por la autoridad competente.

Clausula 9: Amparo Policivo: En el evento en que el suscriptor o usuario se oponga a que la empresa ejerza los derechos consagrados en el presente contrato, la regulación o la Ley, en especial las acciones de suspensión y corte del servicio y trabajos de construcción, remodelación, normalización y mantenimiento de redes de distribución, se entenderá incumplido el presente contrato y la empresa podrá solicitar el amparo policivo de que trata el artículo 29 de la ley 142 de 1994 para el oportuno ejercicio de los mismos. En cuanto a los inmuebles sometidos a propiedad horizontal, el amparo policivo implicará el ingreso a las áreas de uso común donde se encuentren ubicadas las instalaciones eléctricas. Este mismo amparo se podrá solicitar también en aquellos casos en donde el suscriptor o usuario incumpla las distancias mínimas de seguridad y servidumbre establecidas en las normas técnicas, la regulación vigente o la Ley.

Parágrafo: El amparo policivo se adelantará sin perjuicio de las demás acciones judiciales y administrativas a que hubiere lugar.

CAPITULO IV – DE LA CONEXIÓN DEL SERVICIO

Cláusula 10. Solicitud de conexión: Para presentar la solicitud de conexión se seguirá el siguiente procedimiento:

- a) El usuario deberá solicitar por escrito la factibilidad de energía e indicar sobre la localización del inmueble, la potencia máxima requerida, el tipo de carga y el nivel de tensión Presentará además los documentos legales y técnicos que le sean solicitados por la empresa.
- b) La EMPRESA tendrá un plazo máximo de siete (7) días hábiles para certificar o negar la factibilidad del punto de conexión, con el fin de que el usuario proceda a realizar el diseño de su conexión.
- c) Para la aprobación de solicitudes de conexión la Empresa tendrá en cuenta lo establecido en la Resolución CREG-070 de 1998, CREG-225-1997, CREG-156-2011, el Reglamento técnico de instalaciones eléctricas RETIE y en las normas de la Empresa.
- d) Para los niveles de tensión I y II, los proyectos deberán ser realizados y firmados por un ingeniero con matrícula profesional vigente o un técnico electricista.
- e) Para los niveles de tensión III y IV los proyectos deberán ser realizados y firmados por un ingeniero electricista que deberá tener matrícula profesional vigente.
- f) El usuario potencial deberá cancelar los valores correspondientes si la solicitud de conexión requiere un estudio particularmente complejo.
- g) La EMPRESA comunicará por escrito al suscriptor o usuario potencial el resultado de la visita técnica, en caso de ser afirmativa se le indicaran los trabajos a realizar y el procedimiento a seguir para su legalización, en caso de ser negativa se le indicaran los motivos que sustentan la decisión.



Parágrafo: La empresa suministrara el servicio al suscriptor o usuario dentro de sus posibilidades técnicas y económicas, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas en el presente contrato.

Cláusula 11. Plazos y Procedimientos para la Aprobación o Improbación de las Solicitudes de Conexión por parte de La Empresa: La EMPRESA tendrá los siguientes plazos máximos para dar respuesta aprobando o improbando las solicitudes de conexión:

- NIVEL I: Siete (7) días hábiles
- NIVEL II: Quince (15) días hábiles.
- NIVEL III: Quince (15) días hábiles
- NIVEL IV: Veinte (20) días hábiles.

Parágrafo. En algunos casos, para conexiones en los niveles de tensión II y III o IV, el plazo para aprobar o improbar podrá ser mayor al establecido cuando la Empresa necesite efectuar estudios que requieran de un plazo mayor, en este caso se le comunicará al usuario la necesidad del estudio y el plazo para aprobar o improbar la solicitud de conexión no puede exceder de tres (3) meses.

Cláusula 12. Conexión del Servicio: Para efectuar la conexión del servicio se deberán cumplir los siguientes pasos:

- a) El usuario potencial deberá contar con la aprobación de la factibilidad del servicio y entregar a la empresa los documentos legales y técnicos exigidos por la empresa.
- b) Construir las instalaciones eléctricas internas autorizadas de acuerdo a las normas técnicas exigidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE) y las normas de la EMPRESA. El técnico que ejecute las instalaciones internas deberá certificarlas y será el responsable por posibles daños que surjan por mal diseño y ejecución de las instalaciones eléctricas internas.
- c) La EMPRESA procederá a efectuar la revisión de las instalaciones internas de acuerdo a los diagramas unifilares, cuadro de carga presentado teniendo en cuenta el cumplimiento del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE.
- d) Se autoriza la conexión del servicio.
- e) Se registra la información del medidor, se diligencia la información en el sistema de información Comercial y se cancelan los derechos de conexión si el usuario lo desea y se genera la orden de conexión.
- f) Se conecta el servicio.
- g) En caso de ser rechazadas las instalaciones deberá corregir las anomalías encontradas y solicitar nuevamente en la EMPRESA la revisión correspondiente, la cual tendrá un costo establecido por la empresa.
- h) Cancelar con la factura los valores correspondientes al cargo por conexión.

Parágrafo. Cargo por Conexión: La EMPRESA cobrará por una sola vez los valores correspondientes a revisión, de la instalación de la conexión y configuración y programación del medidor que hayan sido autorizados por la CREG, actualizado anualmente por el IPP, y que serán publicados por la EMPRESA.

Cláusula 13. Negación del Servicio: La EMPRESA negará la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

- a) Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato.



- b) b) Cuando la zona haya sido declarada de alto riesgo, según decisión de autoridad competente.
- c) Cuando el suscriptor o usuario potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

Parágrafo. La negación de la conexión al servicio será comunicada por escrito al solicitante, indicando expresamente los motivos que sustentan la decisión. Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante LA EMPRESA, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, conforme a las normas legales, que regulan los recursos ante las empresas de servicios públicos

Cláusula 14. Responsabilidad sobre las Instalaciones Internas: La construcción y el mantenimiento de las acometidas e instalaciones internas son de exclusiva responsabilidad del suscriptor o usuario, quien para el efecto podrá contratar con la empresa o con un tercero la ejecución de los trabajos que sean pertinentes, en todo caso se deberá cumplir los requisitos técnicos de calidad y seguridad aplicables y el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE o el que haga sus veces. El suscriptor o usuario debe informar de inmediato a la empresa sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas o la variación del 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. La empresa estará exenta de toda responsabilidad por los daños en las instalaciones internas, equipos y artefactos de energía eléctrica que utilice el suscriptor o usuario, ocasionado por el incumplimiento por parte de éste de las especificaciones y recomendaciones de seguridad exigidas por LA EMPRESA, por el fabricante de los equipos y artefactos eléctricos y las normas antes señaladas.

Cláusula 15: Propiedad de las Conexiones Domiciliarias: La propiedad de las conexiones de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quién los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión, sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las Empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes de este contrato y que se refieren a esos bienes.

Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación en los casos y condiciones previstas en la ley. La Empresa se reserva el dominio sobre los bienes vendidos por ella, hasta tanto el suscriptor o usuario haya cancelado la totalidad del precio. En caso de incumplimiento en el pago de una o más cuotas mensuales estipuladas, se entenderá que un veinte por ciento (20%) de las sumas pagadas por el suscriptor o usuario son de la empresa por concepto de indemnización de perjuicios que desde ahora se pactan. En todo caso la empresa puede solicitar el otorgamiento de un título valor que garantice la obligación contraída.

Cláusula 16: Riesgo por Daño o Pérdida de las Acometidas: El riesgo de daño o pérdida de las acometidas será de su propietario, sin perjuicio de las acciones indemnizatorias a que haya lugar contra los responsables de tales hechos. Por este motivo, el suscriptor o usuario se encuentra en la obligación de denunciar a la empresa el daño y la pérdida de la misma una vez esta ocurra.



Cláusula 17. Medición del Consumo: La medición del consumo de los suscriptores o usuarios se sujetará a las siguientes normas: Los equipos e instrumentos necesarios para la medición del consumo serán de propiedad del suscriptor o usuario. El suscriptor o usuario es libre de adquirir el medidor en el mercado, siempre y cuando el equipo cumpla con las características técnicas definidas en las normas expedidas por la CREG, caso en el cual deberá registrarlo ante la empresa y anexar el certificado de conformidad del producto y certificado de calibración. Con excepción de los inquilinatos y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización, todo suscriptor o usuario deberá contar con equipo de medición individual para su consumo.

La Empresa podrá exigir la instalación de equipos de medición de potencia o con diferenciación horaria de energía, a los suscriptores o usuarios industriales conectados a niveles de tensión superiores al uno. Los suscriptores o usuarios no residenciales, y los residenciales conectados a un nivel de tensión superior al uno (1), deberán tener un factor de potencia igual o superior a punto noventa (0.90). A las instalaciones cuyo factor de potencia inductivo viole este límite, la Empresa le exigirá la instalación de equipos apropiados para controlar y medir la energía reactiva. En caso de que la energía reactiva sea mayor al cincuenta por ciento (50%) de la energía activa (kWh) consumida por un suscriptor o usuario, el exceso sobre el límite se considerará como consumo de energía activa para efectos de determinar el consumo facturable.

Tanto la Empresa, como el suscriptor 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. Lo anterior debe estar consignado en un acta de verificación y la Empresa podrá instalar un medidor provisional.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazar, 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 suscriptor o usuario, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del suscriptor o usuario y cargar a sus expensas los costos en que haya incurrido la Empresa.

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 18. Características Técnicas y Requisitos Generales del Equipo de Medida: Los medidores podrán ser monofásicos, bifásicos o trifásicos de acuerdo con la conexión autorizada e informada al suscriptor o usuario por la Empresa.

La precisión de los medidores debe estar acorde con lo dispuesto en la normatividad vigente o aquellas que la complementen, sustituyan o modifiquen. Los medidores de energía activa y reactiva, lo mismo que los transformadores de corriente y tensión, se ajustarán a las normas técnicas colombianas vigentes, a las adoptadas por la EMPRESA, a las normas internacionales correspondientes o aquellas que las modifiquen o sustituyan. Los errores



máximos permitidos para los medidores de energía activa y reactiva, y para los transformadores de corriente y de tensión, no deben superar los establecidos en la Norma Técnica Colombiana (NTC).

Para servicios monofásicos cuya carga necesaria sea igual o inferior a veintinueve (29) kVA, la medida se hará con medidores de medida directa, con clase de exactitud establecido en el artículo 9 de la resolución 038 de 2014 (Código de medida). Para servicios trifásicos cuya carga necesaria sea inferior o igual a treinta (30) kVA, la medida se hará con medidores de medida directa, con clase de exactitud establecido en el artículo 9 de la resolución 038 de 2014 (Código de medida).

Para necesidades de carga monofásica superiores a (15) kVA e inferiores a cincuenta y cinco (55) kVA, la medida se podrá realizar en baja tensión (nivel 1) en conexión semidirecta por medio de transformadores de corriente con clase de exactitud establecido en el artículo 9 de la resolución 038 de 2014 (Código de medida).

Para necesidades de carga Trifásica superiores a (30) kVA e inferiores a cincuenta y cinco o iguales a (150) kVA. la medida se podrá realizar en baja tensión (nivel 1) en conexión semidirecta por medio de transformadores de corriente con clase de exactitud establecido en el artículo 9 de la resolución 038 de 2014 (Código de medida) · Para necesidades de cargas trifásicas superiores o iguales a ciento cincuenta (150) kVA, alimentadas a una tensión de nivel 2 y 3, se medirá por medio de transformadores de tensión, transformadores de corriente y medidores de estado sólido con clase de exactitud establecido en el artículo 9 de la resolución 038 de 2014 (Código de medida), perfil de carga e interfaces para capturar la información a través de un sistema de comunicación.

Las características técnicas adoptadas serán exigibles para todo equipo de medida que se instale, así como para toda reposición o reemplazo que se efectúe de los equipos de medida existentes. Todo medidor a instalar deberá ser de tipo electrónico, tener protocolo de pruebas de laboratorio acreditado y debidamente sellado en la tapa frontal y con sticker de seguridad

Cláusula 19. Instalación, Mantenimiento, Reposición, Control del Funcionamiento de los Medidores y Medidores Prepago:

Salvo las excepciones previstas en las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio Público de Energía y en las normas vigentes, por regla general todos los usuarios deberán contar con equipo de medición individual de su consumo. Se exceptúan los usuarios a los que, por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social la Empresa no considere conveniente instalarles medidor.

De acuerdo con el artículo 24 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 varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que existe un único suscriptor frente a la Empresa. Por tanto, en estos casos, el costo de prestación del servicio deberá dividirse en cuotas partes entre los i finales del mismo, y los derechos y obligaciones contenidas en las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio Público de Energía serán exigibles o se harán efectivos por 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, caso en el cual a ese Usuario se le tratará en forma independiente de los demás.

1. Adquisición e Instalación.- Cuando el usuario desee suministrar directamente el medidor deberá informar a la Empresa al momento de diligenciar la solicitud de conexión, y tendrá un plazo de dos (2) días para entregar el medidor al Empresa con su protocolo de pruebas y debidamente sellado; si no lo hiciera la Empresa lo adquirirá e instalará y los costos que se causen por estos conceptos serán facturados al respectivo Usuario, de acuerdo con los precios que ofrezca la Empresa al momento de realizar estos trabajos. La revisión y colocación de sellos al medidor, serán cobrados por la Empresa de acuerdo con las tarifas vigentes para este tipo de servicio. Para los casos de reposición de equipo de medida el suscriptor o usuario tendrá hasta un periodo de facturación para efectuar el cambio de equipo de medida caso contrario, dicho cambio será realizado por la empresa a costa del cliente, suscriptor o usuario.

- ✓ La conexión de la acometida, así como la instalación, retiro, cambio o traslado del equipo de medición deberá ser efectuado por la Empresa o por personal autorizado por ella, los costos generados por las actividades antes descritas deberán ser asumidos por el suscriptor o usuario
- ✓ Ninguna persona ajena a la Empresa podrá manipular ni desconectar los aparatos y equipos de medida y control, ni retirar los sellos o elementos de seguridad una vez conectados e instalados por la Empresa.
- ✓ El usuario es responsable de la custodia de los equipos de medida y control.
- ✓ Los equipos de medida estarán localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble. Cuando la localización del equipo de medida del 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 desde el exterior. El cambio de localización podrá ser realizado por la Empresa, en cuyo caso, los valores correspondientes serán facturados a las tarifas vigentes.

Los equipos de medida deberán estar instalados en una caja de seguridad u otro dispositivo similar que asegure su protección contra interferencias y el medio ambiente, de conformidad con lo contenido en las normas técnicas.

2. Cambio del Equipo de Medida y Acometida.

- a) Por mal funcionamiento del equipo de medida. En el evento en que el equipo de medida no permita la correcta medición, se procederá a informar al suscriptor o usuario de tal circunstancia a efectos de que dentro del periodo de facturación adelante la calibración, reparación o reposición del equipo defectuoso, si dentro de este lapso de tiempo el suscriptor o usuario no atiende lo estipulado por la empresa, la misma procederá a realizar la acción correspondiente, en todo caso el costo de dichas acciones se realizará a costa del suscriptor o usuario.
- b) Por desarrollo tecnológico o por mal estado de las redes y acometida. El suscriptor o usuario está obligado al cambio del equipo de medida, así como las redes, transformador y demás elementos de su propiedad que hagan parte de su acometida externa, cuando existan desarrollos tecnológicos que pongan a su disposición instrumentos de medida más precisos, evento en el cual la empresa comunicará al suscriptor o usuario la necesidad de realizar los cambios respectivos y le concederá



un plazo hasta la terminación del respectivo periodo de facturación, vencido este término la empresa realizara los cambios requeridos a cargo del suscriptor o usuario.

Parágrafo: De presentarse la imposibilidad de la medición correcta del consumo, se efectuará la determinación del consumo facturable en las condiciones previstas en el contrato.

- 3. Control sobre el Funcionamiento de los Medidores.** La Empresa verificará, cuando lo considere conveniente, el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo, estándole permitido, si así lo decide, retirarlos temporalmente. El Usuario no podrá negar el acceso de personal autorizado por la Empresa para cumplir la labor de verificación del estado de los instrumentos de medición del consumo, y si lo hiciere, la Empresa podrá suspender el servicio y sólo lo reconectará hasta tanto le sea permitido el acceso a las instalaciones del usuario. El personal autorizado por la Empresa, portará su identificación que los acredita como funcionarios de la Empresa, en un lugar visible, para que los usuarios que no se encuentren satisfechos con la atención, puedan identificarlo con el objeto de informar de ello a los superiores del mismo.

La revisión y verificación técnica efectuada por la empresa se realizará en cualquier tiempo en presencia del usuario, con el objeto de garantizar su participación en la diligencia. Si este no se encuentra en el inmueble la empresa sellará la instalación, pudiendo tomar los 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 o usuario. Si el suscriptor o usuario no se encuentra en la fecha indicada en la comunicación para presenciar la revisión técnica, se entenderá que no hizo uso de dicha facultad, de lo cual se dejará constancia en el acta de revisión.

- 4. 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. Si el medidor defectuoso fue suministrado por el usuario, se aplicará el procedimiento previsto para reposición del medidor. Se considera perdida de la garantía, actos como alteración, manipulación de sellos y en las partes constructivas del medidor.
- 5. Consumo Facturable a Usuarios con Medidor de Prepago.** - 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 deberá ser informada al usuario en el momento de la activación. La vigencia del derecho a consumir las cantidades prepagadas no podrá ser inferior a tres meses y deberá ser 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 éste adeude a la Empresa. El prepago no comprende pagos a terceros. En el caso de los suscriptores o usuarios que forman parte de un Sistema de Comercialización Prepago, el comercializador registrará en su sistema al momento de la activación del prepago la siguiente información:

- ✓ Identificación como Servicio de Comercialización de Prepago.
Nombre de la Empresa responsable de la prestación del servicio.



- ✓ Nombre del suscriptor o usuario y dirección del inmueble receptor del servicio. Identificación del medidor.
- ✓ Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.
- ✓ Cantidad de energía prepagada y valor del consumo prepago que se está registrando.
Cantidad de energía prepagada, valor y fecha de activación de los últimos nueve (9) prepagos.
- ✓ Subsidio o contribución de la compra, si existieren.
- ✓ Valor de las compensaciones por calidad del servicio, si las hubiere.
- ✓ Promedio de consumo, en unidades correspondientes, del servicio de los últimos seis (6) meses.
- ✓ Valor del costo unitario del servicio desagregado.
- ✓ Valor de la parte del prepago aplicado a la deuda por consumo, si existiere.
- ✓ Valor del saldo de la deuda pendiente por consumo, si existiere. Sanciones de carácter pecuniario.

El usuario podrá pedir copia de esta información, dentro del mes siguiente a la activación del prepago, la cual, para los efectos del ejercicio del derecho de defensa del usuario frente a la Empresa, se tendrá como una factura. En relación con aspectos ajenos a la factura, el usuario tendrá derecho a reclamar en la forma prevista por la Ley 142 de 1994.

Adicionalmente el usuario tiene el derecho a recibir un extracto, previa solicitud del mismo, sobre el consumo efectivamente realizado en los últimos nueve (9) períodos de prepago.”

- 6. Derecho a regresar al Sistema de Comercialización Pospago.** Los suscriptores o usuarios con medidor prepago conservan el derecho de regresar al sistema de medición y facturación pospago, salvo en los casos establecidos en el Decreto 3735 de 2003 o aquellos que lo modifiquen o sustituyan, para el caso de la prestación del servicio de energía eléctrica. Los costos de regresar al sistema pospago serán asumidos por quien originalmente solicitó el medidor prepago (comercializador o suscriptor/usuario).

CAPITULO V – DE LA DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE

Cláusula 20. Determinación del Consumo Facturable: La EMPRESA efectuará mensualmente la lectura de los contadores en las áreas urbanas; y mensual o bimestral, en las zonas rurales o de difícil acceso. Las facturas se expedirán mensualmente o bimestralmente según corresponda. El consumo a facturar a un suscriptor o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo; salvo en los siguientes casos:

- 1. Falta de Medición sin Acción u Omisión de las Partes:** Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente los consumos con instrumentos, su valor podrá establecerse en primer lugar con base en los consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, en segunda instancia con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o como última opción se establecerá con base en aforos individuales, situación en la cual se aplicará un factor de utilización de la carga que se basa en determinar los consumos a partir de los equipos eléctricos que tiene el suscriptor y/o Usuario en el predio. El Consumo calculado (Cc) por período se determina así:



$Cc = Ci \times Fu \times 24 \text{ Horas día} \times \text{los días del período} / \text{mes}$ Donde:

Ci: Carga instalada. Se obtiene de la suma de las potencias nominales de los electrodomésticos contabilizados en el predio que son susceptibles de conectarse y usarse.

Fu: Factor de utilización. El Factor de utilización (Fu) depende de la actividad que se desarrolle en el predio, así:

- Para usuarios y/o suscriptores residenciales: 10%
- Para usuarios y/o suscriptores No residenciales (comercial, Industrial, Oficial, Especial): 20%

2. Falta de Medición por Retiro del Equipo de Medida para Revisión y/o Calibración:

En este caso podrá establecerse en primer lugar con base en los consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario. Si la falta de medición es por fallas técnicas del medidor, el consumo se establecerá en segunda instancia con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o como última opción se establecerá con base en aforos individuales situación en la cual se aplicará un factor de utilización de la carga que se basa en determinar los consumos a partir de los equipos eléctricos que tiene el suscriptor y/o Usuario en el predio. El Consumo calculado (Cc) por período se determina así en las condiciones previstas en el numeral 1 del presente artículo:

3. Determinación del Consumo cuando se carece de Medición Individual por razón de Tipo Técnico, de Seguridad o de Interés Social:

El consumo para los suscriptores o usuarios residenciales que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social, se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis meses de los suscriptores o usuarios del mismo estrato que cuenten con medidor, considerando el mercado total de la EMPRESA; para los no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales.

4. Determinación del Consumo Provisional o No Permanente:

El consumo para instalaciones con servicio provisional o no permanente, se determinará con base en la carga instalada y un factor de utilización que depende de la carga a utilizar y considerando el tiempo a utilizar el cual no debe ser mayor a seis meses, según lo estipulado en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE.

5. Determinación del Consumo Facturable para Usuarios Localizados en Zonas de Asentamiento 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, y que no cuentan con medida individual, se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los usuarios del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el inmueble para para el caso de cargas residenciales y para usos comercial o industrial se determinara el consumo facturable con base en el aforo de carga.



PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR, LIQUIDAR Y COBRAR CONSUMOS NO FACTURADOS POR IRREGULARIDADES O ANOMALIAS EN EL EQUIPO DE MEDIDA O EN LA ACOMETIDA.

Clausula 21: Verificación en Sitio de las Instalaciones y de Equipo de Medición de Energía Eléctrica Respecto de la Suscripción: En el desarrollo de la visita de revisión y verificación deben observarse como mínimo las siguientes reglas:

1. Los funcionarios de la empresa que adelanten la revisión y verificación deben estar debidamente identificados con el carnet que acredite la vinculación con la empresa.
2. Al momento de la revisión y verificación de la suscripción deberá solicitar la presencia del usuario, a quien deberá informarle y explicarle el objeto de la revisión y verificación y su alcance.
3. La revisión y verificación inicia con la inspección visual de la instalación, los equipos de medida y sellos, la identificación plena de los equipos de medición instalados, sus características técnicas, capacidad y, en caso de ser posible, se efectuará censo de carga. En la visita se podrán tomar registros gráficos o fílmicos de la instalación y de la revisión efectuada, registrar los consumos y cualquier tipo de información que resulte útil y conducente para la determinación del estado y funcionamiento de los equipos, la instalación y/o del consumo.
4. Se practicarán las pruebas de campo que se consideren necesarias, tales como pruebas por alta, prueba por baja, prueba en vacío, prueba de puentes, prueba de integración, prueba de continuidad.
5. El resultado de la visita de revisión y verificación de instrumentos de medida y acometida, se deberá consignar en el acta de revisión y verificación dejando constancia del estado del medidor, los sellos, la acometida, información comercial del fecha y hora de la revisión y verificación, nombre e identificación legible del funcionario que realizó la revisión y verificación, y del usuario que atendió la visita, el acta debe estar firmada por ambas personas, entregándole al usuario copia de la visita como constancia de su realización. Si el usuario se niega a la firma del acta y no hay testigos de la situación o estos se negaren a firmar, el funcionario dejará constancia de tal hecho que se entenderá bajo la gravedad de juramento, en todo caso dejara constancia de las condiciones bajo las cuales se realizó la visita.
6. Cuando al momento de la revisión de equipos de medida e instalación del usuario, éste no se encuentra en el inmueble o se encuentre un menor de edad, o el inmueble se encuentra cerrado, el técnico procederá a tomar los registros visuales o gráficos que sean del caso, dejará una constancia de la visita y le informará al usuario la programación de la revisión técnica con el fin de permitir su participación, la cual podrá realizarse dentro de las 24 horas siguientes a la visita inicial.
7. En tales eventos, la empresa podrá revisar la condición externa de la instalación y el estado de la red de uso general a la que se encuentra conectado el usuario y en los casos que detecte irregularidad y/o intervención de líneas o derivaciones directas que ingresan al inmueble tomará evidencias mediante registro fotográfico o fílmico, toma de carga y voltajes en el origen (red de distribución) y dejará constancia de las evidencias encontradas y la visita practicada, en todo caso procederá a la normalización de la irregularidad detectada.
8. De conformidad con lo establecido en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, las empresas tendrán la facultad de verificar y retirar temporalmente los equipos de medida para determinar su estado y correcto funcionamiento en laboratorios especializados. Al



momento del retiro del equipo de medida la empresa adoptara los mecanismos de seguridad para su embalaje y transporte y dejara constancia del retiro provisional del equipo en el Acta de Revisión.

9. La negativa del usuario a permitir el acceso a las instalaciones de medida, a la revisión o retiro del equipo de medida constituye un incumplimiento de sus obligaciones y podrá dar lugar a la suspensión del servicio hasta que cese la omisión y será valorado como indicio en contra del usuario.
10. De conformidad con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 es obligación del usuario permitir y/o proceder al cambio del equipo de medida a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada o precisa los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. La negativa del usuario a permitir el reemplazo del equipo de medida y/o a permitir la normalización de la instalación constituye un incumplimiento de sus obligaciones y podrá dar lugar a la suspensión del servicio hasta que cese el incumplimiento.

Clausula 22: Revisión Técnica de Equipos de Medida. Por fuera de las pruebas practicadas en la visita de revisión y verificación la empresa podrá realizar el retiro del medidor a fin de determinar su estado por parte de un laboratorio certificado caso en el cual deberá observar el siguiente procedimiento:

1. Se procederá a colocar el medidor retirado en una bolsa la cual se sellará en presencia del usuario con la firma impuesta tanto de este como del funcionario que realiza el retiro, con el fin de garantizar la no manipulación del equipo hasta la entrega en el laboratorio, la empresa podrá instalar un medidor provisional al usuario o en su defecto determinará el consumo facturable en las condiciones establecidas en la cláusula decima séptima del presente contrato.
2. Se deberá dejar constancia del retiro del medidor en el acta de revisión y verificación.
3. Una vez el laboratorio realice el envío del protocolo de laboratorio donde constará las pruebas realizadas y su resultado, el mismo será analizado para efecto de determinar la existencia o no de la irregularidad que dieron como resultado la no medición del consumo real de la suscripción, sin embargo se tendrán en cuenta además las pruebas recaudadas en la visita de revisión y verificación, junto con registros fotográficos, videos, historial de lecturas, visitas realizadas con antelación, informes técnicos y cualquier otra información que sea relevante para determinar la irregularidad y los consumos no medidos, teniendo en cuenta que dicho aspecto dará lugar a que la empresa pueda cobrar la energía consumida dejada de facturar.

Parágrafo 1: La revisión del equipo de medida por parte de un laboratorio certificado por la superintendencia de Industria y Comercio, también podrá realizarse a solicitud del usuario.

Parágrafo 2: El usuario podrá escoger el laboratorio al cual debe ser enviado el equipo de medida, tal situación deberá ser informada en el momento del retiro del equipo y se dejara constancia en el acta de revisión y verificación, los costos que generen dicha revisión se realizaran a cargo del usuario.

Parágrafo 3. Las irregularidades detectadas en el equipo de medida serán tomadas como incumplimiento a las condiciones establecidas en este contrato, salvo aquellas ocurridas en razón del deterioro normal presentado por el equipo de medida.



Clausula 23: Determinación de Energía dejada de Facturar. Cuando de acuerdo al análisis de la información recauda por la empresa se determine que existió una irregularidad que afecta la medida, la empresa podrá proceder a la determinación y cobro del consumo dejados de facturar al usuario, bajo los límites establecidos en la ley 142 de 1994.

Clausula 24: Eventos que pueden dar Lugar al Cobro de Energía Dejada de Facturar. Las siguientes situaciones constituyen indicios que podrán dar lugar a la determinación y cobro de energía dejada de facturar:

1. Línea directa con o sin carga al momento de la inspección. Esto es, conexión irregular a la red de la empresa por fuera del equipo de medida del usuario.
2. Inclinación (alteración de la posición) del medidor.
3. Línea con retornos entre predios.
4. Equipos de medida con elementos extraños

Parágrafo: Los anteriores eventos constituyen indicios, sin embargo, las demás situaciones que se presente y que acrediten la existencia de una irregularidad o anomalía darán lugar a la determinación y cobro de energía dejada de facturar.

Clausula 25: Determinación del Consumo Facturable por Irregularidades Detectadas en los Equipos de Medida y Conexiones, por Acción u Omisión del Usuario: De acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, la empresa tiene derecho a establecer el consumo que no se ha podido medir o determinar por acción u omisión del usuario. En consecuencia, ante la comprobación a través del procedimiento establecido.

a. Determinación del Consumo facturable no medido o registrado por acción u omisión del usuario:

El Consumo facturable no medido o registrado por acción u omisión del usuario, por período de facturación (C2), será la diferencia entre el consumo calculado para el inmueble en condiciones normales (C1) y el consumo medido por la EMPRESA y efectivamente facturado durante el tiempo que permaneció la conducta incumplida o, si no se logra determinar esto último, durante los últimos cinco (5) meses (C0), según la siguiente fórmula:

$$C2 = C1 - C0$$

Se entiende por consumo en condiciones normales, la equivalencia entre la carga instalada y el consumo del cual ha sido medido adecuadamente por LA EMPRESA a través de un medidor ajustado a las normas técnicas vigentes.

Los métodos que se utilizarán para determinar el consumo facturable no medido o registrado por acción u omisión del usuario se listan a continuación y en su orden de prioridad: 1) Porcentaje de error, 2) Carga encontrada o instalada, 3) Censo de carga, 4) Capacidad de corriente del conductor, 5) Carga contratada, 6) Evolución de consumos, 7) Promedio de estrato y 8) Devolución de lecturas.



Porcentaje de Error	$EDF = \left(\frac{\text{Promedio consumos Facturados}}{1 - \% \text{ de error}} - \text{Promedio consumos Facturados} \right)$
Carga encontrada medida	$EDF = \text{Carga Instalada} * 24 \text{ horas} * 30 \text{ días} * \text{numero de meses a cobrar} * \text{factor de utilización}$
Carga Contratada	
Censo de carga	
Devolución de Lecturas	
Valoración del consumo no registrado por conexión no autorizada	
Capacidad de corriente del conductor	$EDF = \left(\frac{\text{Corriente del conductor} * \text{voltaje} * \text{factor de potencia}}{1000} \right)$
Promedio por estrato	$EDF = (\text{Promedio por estrato} - \text{consumos facturados}) * \# \text{ meses a cobrar}$

EDF: Energía Dejada de Facturar.

Factor de Potencia: Si se desconoce el factor de potencia, será igual a 1.

b. Valoración del Consumo No Registrado (VC):

El Consumo No Registrado por causa del uso no autorizado del servicio de energía eléctrica (C2), se valorará a la tarifa vigente (VL) correspondiente al mes de detección del uso no autorizado de energía eléctrica, por el tiempo de permanencia del mismo en meses (TM), según la siguiente fórmula.

$$VC = C2 \times VL \times TM$$

La tarifa vigente (VL) será la que corresponda al sector de consumo, incluyendo el costo del servicio y los factores aplicables según la reglamentación existente (contribuciones o subsidios).

Si no se puede establecer el tiempo de permanencia del uso no autorizado del servicio de energía eléctrica (TM) se tomará como rango 720 horas, multiplicado por cinco (5) meses.



c. **Determinación del Consumo facturable no medido o registrado por acción u omisión del usuario y su Valoración en Casos Especiales:**

Para determinar el consumo facturable no medido o registrado por acción u omisión del usuario y/o su valoración, en los siguientes casos especiales, se procederá así:

- **Provisionales de Obra – Eventuales:** Para el cálculo de la energía consumida no facturada, por el uso no autorizado de energía eléctrica para una cuenta con tarifa provisional de obra, incluido el utilizar mayor carga de la contratada, se empleará un factor de utilización del 40%. El tiempo de permanencia de la irregularidad se tomará desde la fecha en que la misma se pueda evidenciar, y de no ser posible establecer con certeza la duración de la misma, se tomará como rango 720 horas, multiplicado por cinco (5) meses. El aforo o carga instalada (CI), será la sumatoria de cargas de todos los inmuebles energizados y/o la suma de todos los equipos utilizados en la construcción, o la capacidad de transformación en caso de transformador de uso exclusivo.
- Cuando se determine que el hecho, irregularidad o anomalía se presentó desde el diseño original de las instalaciones eléctricas en una edificación nueva, que había permanecido oculta para LA EMPRESA, se tomará como fecha de permanencia del hecho, anomalía o irregularidad, el transcurrido desde el inicio de la prestación del servicio por parte de LA EMPRESA hasta la fecha en que se subsane el respectivo hecho, anomalía o irregularidad.

La energía dejada de cobrar por acción u omisión del usuario del servicio de energía eléctrica por parte del se calcula según la siguiente fórmula:
 $CI \times 0.4 \times \text{Tiempo de permanencia (horas)}$

- **Medidores de tarifas múltiples:** Para la valoración del consumo dejado de facturar por acción u omisión del usuario del servicio de energía eléctrica por parte del se aplicará la tarifa sencilla vigente para el nivel de tensión respectivo, sin hacer discriminación por consumos diurno, nocturno o madrugada.
- **Medidores de energía reactiva:** Si el consumo dejado de facturar por acción u omisión del usuario del servicio de energía eléctrica se presenta por manipulación en el medidor de energía reactiva, se aplicará un factor (Fu) del 5% en el consumo estimado de la instalación y esta se tomará como la energía reactiva equivalente dejada de registrar y cobrar.

Clausula 26: Liquidación y Facturación de los Consumos dejados de Facturar por una Irregularidad Técnica, por Hecho Ajeno a la Empresa o por Acción u Omisión del Usuario. Una vez constatada la existencia de consumo dejados de facturar, bajo los parámetros establecidos en el presente capítulo, la empresa procederá a la liquidación y cobro de los consumos derivados de la existencia de la irregularidad técnica e incluirá el cobro en la respectiva factura.

En el documento que se configure la decisión de realizar cobro por concepto de recuperación de energía dejada de facturar se informará al usuario que el mismo es susceptible de recurso de reposición y subsidiariamente el de apelación en los términos del artículo 150 de la ley 142 de 1994, así como de la factura expedida.



CAPITULO VI – DE LA LIQUIDACIÓN DE LAS FACTURAS Y EL CONSUMO

Cláusula 27. Liquidación del Consumo: Para liquidar el consumo del servicio de energía se aplicarán las tarifas vigentes el mayor número de días durante el periodo de facturación, de adecuarlo a lo establecido en la Resolución 108 de 1997 artículo 35

Cláusula 28. Facturación Oportuna: La facturación será oportuna; para estos efectos, en el lapso de tiempo comprendido entre la fecha de la lectura del medidor del suscriptor o usuario y la fecha de entrega de la respectiva factura, no podrá ser superior a un período de facturación, salvo los casos en que medie mora del suscriptor o usuario, caso en el cual podrán cobrarse los saldos insolutos de los períodos anteriores.

Cláusula 29. Periodo de Facturación, Oportunidad y Sitio de Entrega de la Factura: Las facturas se entregarán mensualmente si se trata de inmuebles ubicado en zonas urbanas, bimestrales si se trata de predios ubicados en zonas rurales, con mínimo cinco (5) días de antelación al vencimiento. Mediante mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. En las zonas urbanas las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales se entregarán en el inmueble receptor del servicio o en un establecimiento de la zona convenido con la comunidad que permita la recepción de la factura por el suscriptor o usuario de manera oportuna. De no encontrarse el usuario en dicho lugar, esta dejará en el sitio de acceso al inmueble. Cualquier cambio en el periodo de facturación, deberá ser informado previamente al usuario.

Parágrafo 1. En el evento que hubiere sido cambiada la nomenclatura del inmueble donde se entrega la factura hubiere variado el acceso físico a ese lugar o alguna causa equivalente que imposibilite su entrega, el usuario deberá dar aviso a la Empresa.

Parágrafo 2. Ya sea por causa de extravío o emisión por comodidad, la empresa estará facultada para cobrar los duplicados conforme a las tarifas que se publiquen para tal fin. Los duplicados que se emitan a suscriptores y/o usuarios por causas imputables a la empresa no serán cobrados.

Cláusula 30. Facturación en Caso de Desviación Significativa: Para elaborar las facturas, la empresa debe someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumos anteriores. Se practicarán las visitas y se realizarán las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa. Hay desviación significativa cuando se presenta una disminución o incremento en el consumo promedio de la instalación en los últimos seis (6) meses, anteriores, siempre que supere los siguientes rangos:

RANGO	CONSUMO MENSUAL EN KWH		% DESVIACION VS PROMEDIO INDIVIDUAL
	DESDE	HASTA	
1	1	173	200
2	174	400	150
3	401	En adelante	90



Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la Empresa determinará el consumo con base en los consumos anteriores del usuario, o con los consumos promedios de 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. En la factura se especificará la causa de la desviación significativa.

Cláusula 31. Restablecimiento Económico por Desviaciones Significativas: Una vez establecida la causa de la desviación, la Empresa procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Cláusula 32. Cobros Inoportunos: Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la Empresa no podrá cobrar valores no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

Cláusula 33. Intereses Moratorios: En el evento en que el suscriptor o usuario de inmuebles residenciales, comerciales, industriales y oficiales incurra en mora en el pago de tarifas por concepto de la prestación del servicio, objeto del presente contrato, la Empresa podrá aplicar intereses de mora, calculados conforme a la tasa de interés prevista en el Código Civil para usuarios residenciales; para los usuarios comerciales e industriales se les aplica el interés comercial.

Cláusula 34. Responsabilidad por el Pago: El propietario del inmueble, el suscriptor, el poseedor o el usuario son solidarios en el compromiso de pagar la factura de cobro dentro del plazo señalado en la misma. Las deudas derivadas de la prestación del servicio podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por la Empresa. Lo prescrito en este inciso se aplica a las facturas del servicio de energía eléctrica con destino al alumbrado público. El no pago del servicio mencionado acarrea para los responsables la aplicación del artículo que trata sobre los "deberes especiales de los usuarios del sector oficial.

Parágrafo. 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 consecutivo de facturación, la Empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la Empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma.

Cláusula 35. Copia de la Lectura: El suscriptor o usuario podrá solicitar a la Empresa copia de la lectura del medidor correspondiente a su domicilio. La solicitud podrá hacerla verbalmente y el funcionario receptor la plasmará en la factura, si la solicitud es por escrito enviará copia de la misma al usuario solicitante.

Cláusula 36. Facturación y Cobro: Para la facturación y cobro de los consumos la Empresa se regirá por las Resoluciones que expida la CREG y por las condiciones estipuladas en este contrato de servicio.

Cláusula 37. Pago de la Factura: La Empresa procurará establecer convenios para el recaudo de las facturas de servicio con Bancos, Corporaciones de Ahorro y Vivienda,



Almacenes de Cadena, Supermercados, Personas Naturales o Jurídicas y entidades similares que faciliten al suscriptor y/o usuario el pago de sus obligaciones con la Empresa, no obstante 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 del servicio en dichos establecimientos.

Parágrafo 1. De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 99 de la Ley 142 de 1994, la Empresa no podrá exonerar a ningún suscriptor o usuario del pago de los servicios públicos que preste.

Parágrafo 2. Si el suscriptor y/o usuario se encuentra en mora en el pago de su obligación, la Empresa podrá exigir la suscripción de un título valor por un tercero que quiera avalar la misma y tenga capacidad de pago, previo estudio de la capacidad económica de éste. Igualmente, la Empresa podrá solicitar al usuario la constitución de prendas o hipotecas sobre bienes a efecto de garantizar las obligaciones adquiridas.

Cláusula 38. La Factura: Es el cobro que la Empresa entrega al usuario señalando el valor del consumo y demás servicios inherentes al servicio prestado y sobre los cuales haya existido estipulación en el contrato. Deberá contener como mínimo los requisitos establecidos en el artículo 42 de la resolución CREG-108 de 1997. La factura prestará mérito ejecutivo conforme a la ley.

Parágrafo. Copia de la Factura: si el SUScriptor Y/O USUARIO requiere copia de la factura por haberla extraviado o por otra causa imputable a este, deberá pagar el valor de la copia. Dicho valor lo establecerá la EEBP S.A E.S.P. internamente.

Cláusula 39. Mérito Ejecutivo de la Factura: Las copias de las facturas de cobro del consumo de energía eléctrica expedidas por la Empresa y con la firma mecánica del representante legal o con la firma de quién este delegue por poder, prestará mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del derecho civil y comercial, por disposición de la Ley de Servicios Públicos. Serán cobradas ejecutivamente contra todos o contra cualquiera de los deudores solidarios, al arbitrio de la Empresa, salvo cuando acaece el rompimiento de la solidaridad en los términos. del artículo 18 de la ley 689 de 2001.

Cláusula 40. Renuncia al 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 constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los cargos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de la deuda.

Cláusula 41. Facturación por Otros Conceptos: la Empresa facturará a cada uno de sus suscriptores o usuarios los valores relacionados con revisiones de nuevas instalaciones, revisiones de obras, revisión de estudio de conexión, reconexiones, valor sellos rotos, y calibraciones, etc. Estos conceptos de cobros serán establecidos por la EEBP. S.A. E.S.P., de conformidad a las directrices señaladas en la resolución CREG 225 de 1997 y se informara a los usuarios y/o suscriptores mediante circular al inicio de cada vigencia.

CAPITULO VII – SUSPENSIÓN DEL SERVICIO, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

Cláusula 42. Suspensión del Servicio: El incumplimiento del contrato por parte del usuario originará los siguientes casos de suspensión:

- 1. Suspensión de Común Acuerdo:** El servicio puede suspenderse cuando lo solicite un suscriptor o usuario, siempre y cuando convengan en ello la Empresa y los terceros que puedan salir afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el Contrato de Condiciones Uniformes. Para la suspensión de común acuerdo el usuario deberá estar a paz y salvo por todo concepto.
- 2. Suspensión en Interés del Servicio:** Es la suspensión que efectúa la Empresa y se hará en los siguientes eventos:
 - a) Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se de aviso amplio y oportuno a los suscriptores y usuarios.
 - b) 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. Los eventos anteriormente citados no constituyen falla en la prestación del servicio.
 - c) Por incumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio.
 - d) Cuando se parcele, urbanice o construya sin licencias requeridas por el municipio o cuando estas hayan caducado o la construcción haya sido llevada a cabo en contravención de lo preceptuado en ellas, salvo cuando exista prueba de habitación permanente de personas en el predio.
 - e) Por orden ejecutoriada de autoridad competente.
 - f) Por emergencia declarada por la autoridad competente.
 - g) Cuando sea absolutamente necesario para ampliar las redes.
 - h) Cuando así lo autorice el Código de transmisión y el Código de distribución.
 - i) Cuando en proceso de revisión efectuada por la Empresa la instalación no pase las pruebas técnicas correspondientes.
 - j) Cuando un usuario que ha contratado el suministro interrumpible de energía eléctrica se niegue a suspender el uso del mismo después de recibir la debida notificación de la Empresa para que interrumpa el consumo.
 - k) Por razones de seguridad del sistema.
- 3. Suspensión por Incumplimiento o Violación del Contrato:** La Empresa procederá a suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del SUSCRIPTOR o usuario en los siguientes eventos:
 - a) Dar a la energía eléctrica un uso distinto al declarado o convenio con la Entidad.
 - b) Proporcionar energía eléctrica a otro inmueble y/o usuario distinto del beneficiario del servicio.
 - c) Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexión externa sin autorización previa de la Empresa.
 - d) Aumentar sin autorización de la Empresa la carga o capacidad instalada por encima de la contratada



- e) Dañar o retirar el equipo de medida, retirar, romper o adulterar uno o cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medición, protección control o gabinete o que los existentes no correspondan a los instalados por la Empresa.
- f) No pagar los valores incluidos en las facturas de energía eléctrica dentro de los términos establecidos: falta de pago máximo de un (1) período de facturación y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.
- g) Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio de las sanciones y acciones legales pertinentes o cuando se cancele el servicio con una factura adulterada.
- h) Interferir la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes, transformadores y demás equipos necesarios para suministrar el servicio eléctrico, que sean de propiedad de la Empresa o entregados a esta o cualquier título.
- i) Impedir a los funcionarios autorizados por la Empresa y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, modificaciones en las acometidas, equipo de medida o la lectura de los contadores.
- j) No permitir el traslado del equipo de medida o el cambio o reparación del mismo, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición. (hay viabilidad en los casos en que aun teniendo la facultad la Empresa de realizar el cambio hay oposición del usuario)
- k) No ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones eléctricas a las normas vigentes exigidas por la Empresa por razones técnicas o de seguridad en el suministro eléctrico.
- l) Conectar equipos, sin autorización de la Empresa, a las redes de la misma, o a las instalaciones del inmueble que puedan afectar el funcionamiento del sistema eléctrico.
- m) Efectuar, sin autorización de la Empresa, una reconexión cuando el servicio haya sido suspendido.
- n) La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor y/o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
- o) La renuencia a cancelar el valor del medidor facturado por la Empresa que hubiese sido instalado previamente por la misma.
- p) Cuando por acción u omisión del suscriptor o usuario sea imposible medir el consumo.
- q) Las demás previstas en la Ley 142 de 1994 y normas concordantes.

La Empresa dejará en el inmueble una constancia indicando la causa de suspensión del servicio y los trámites a seguir para la reconexión. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no la suspensión, la Empresa puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y las condiciones uniformes del contrato le conceden en el evento de un incumplimiento imputable al suscriptor y/o usuario.

Parágrafo 1. La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la EMPRESA, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la Empresa determine el consumo en las formas previstas en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo 2. Cobros por Reconexión y Reinstalación del Servicio. Los prestadores del servicio podrán cobrar cargos por reconexión y reinstalación del servicio, cuando incurran en costos por realizar esas actividades.



Cláusula 43. Resolución del Contrato y Corte del Servicio: La Empresa podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio por cualquiera de las siguientes causas:

- a) Incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la Empresa o a terceros. Para estos efectos se presume que el atraso en el pago de una (1) factura de servicios o la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años, es materia que afecta gravemente a la EMPRESA.
- b) Suspensión del servicio por un periodo continuo superior a doce (12) meses.
- c) Reconexión no autorizada del servicio por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
- d) Incurrir por más de una (1) vez en la adulteración de las conexiones o aparatos de medición o de control o en las instalaciones que impida el funcionamiento formal de los mismos.
- e) Derivar el servicio a través de una acometida fraudulenta. Cuando el servicio hubiere sido cortado, la EMPRESA podrá retirar la acometida y el contador y realizará entrega de los mismos al propietario.
- f) Por atentar o causar daños intencionales a las redes y equipos del sistema de distribución de la Empresa
- g) Realizar modificaciones en las acometidas, sin autorización previa y por escrito de la Empresa

Parágrafo 1. Para efectos penales se entenderán que el que se apropie de la energía eléctrica en los términos del artículo 256 de la ley 599 de 2000 incurra en el delito de defraudación de fluidos. En consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá delito de defraudación de fluidos y, por ende, tal conducta estará sujeta a las sanciones penales previstas en la Ley.

Parágrafo 2. El corte podrá efectuarse, sin perjuicio de que la Empresa inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda.

Parágrafo 3. El corte del servicio implica para el suscriptor la terminación definitiva del contrato de servicio público.

Cláusula 44. Restablecimiento del Servicio en Caso de Suspensión o Corte: Para restablecer el servicio si la suspensión o corte fueron imputables al suscriptor y/o usuario, este deberá eliminar la causa que originó la suspensión o el corte y pagar en los plazos y términos establecidos por la Empresa.

- a) La deuda y los intereses de mora.
- b) Los cargos por reinstalación o reconexión en los que la Empresa incurra según proceda.
- c) Todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento que sea necesario recurrir a alguna de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.
- d) En caso de requerirse alguna modificación o adecuación en la acometida, medidor o instalación interna como consecuencia del corte o suspensión, el Suscriptor y/o usuario asumirá los costos en que se incurra, siempre que la modificación o adecuación haya sido notificada al suscriptor y /o usuario.
- e) En caso de corte el Suscriptor deberá cumplir con los requisitos establecido para las solicitudes nuevas y cancelar el cargo por conexión vigente.



Parágrafo. La reconexión se efectuará en un plazo de setenta y dos (72) horas, después del pago o de la eliminación de la causa que lo motivó.

Cláusula 45. Cobro a Deudores Morosos: El pago inoportuno dará lugar al cobro ejecutivo ante los jueces competentes. La factura expedida por la Empresa y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo.

CAPITULO VIII – INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO DE ENERGIA

Cláusula 46. Causales: A continuación, se presentan los hechos que determinan incumplimiento del contrato de condiciones uniformes:

- a) Aumentar la carga o capacidad instalada por encima de la contratada sin autorización de la Empresa.
- b) Fraude en las conexiones o equipo de medida y control, y alteraciones que impidan su normal funcionamiento.
- c) Retirar romper o adulterar uno o cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección control o gabinete, o que los existentes no correspondan a los instalados por la Empresa, siempre que se le compruebe al usuario dicha acción.
- d) Realizar la reconexión no autorizada de un servicio suspendido.
- e) Utilizar el servicio a través de una acometida Fraudulenta.
- f) Proporcionar de forma temporal o permanente el servicio de energía a otro inmueble distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.

Parágrafo 1. En el caso de que la Empresa detecte alguna de las anteriores novedades, la Empresa podrá dar por terminado el contrato de condiciones uniformes y proceder al corte del servicio cuando se trate de las relacionadas en los numerales b, d, e y f. Cuando se detecte lo escrito en el numeral c, se procederá a sellar nuevamente y se cargará en la factura del usuario el valor de los sellos y de la actividad en la que incurre la Empresa. Cuando se detecte lo escrito en el numeral a, la Empresa evaluará la posibilidad de exigir al usuario la instalación de un medidor de mayor número de fases.

Parágrafo 2. COMPETENCIA JUDICIAL: La EMPRESA pondrá en conocimiento de las autoridades judiciales competentes, los casos de fraude de consumo de energía eléctrica, así como la complicidad, instigación y concierto y en general todas aquellas conductas que signifiquen el hurto o estímulo para el mismo, del fluido eléctrico y aportará todas las pruebas necesarias para pedir se sancione por los perjuicios derivados del hurto de energía.

CAPITULO IX – DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

Cláusula 47: Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Recursos: El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamos, quejas y recursos. Estos se tramitarán de conformidad a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, y demás normas que le aplican, sustituyan o modifiquen. Las quejas, peticiones y reclamos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para la atención del usuario. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco meses de haber sido expedidas por la Empresa. La Empresa no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.



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, terminación, facturación e imposición de sanciones pecuniarias, 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. Los recursos de ley en contra de los actos que resuelven las reclamaciones por facturación deben interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión y en el mismo escrito. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuvieren 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 una reclamación relacionada con ésta. Sin embargo, para interponer recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.

Cláusula 48. Procedimiento para Hacer Efectivo el Silencio Administrativo:

- a) 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 o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso le ha sido resuelto en forma favorable; sólo en los casos establecidos en la ley 142 de 1994.
- b) Cuando no sea posible dar respuesta a la petición, reclamación, solicitud o recurso, en el término de los quince (15) días hábiles, se notificará tal situación al suscriptor o usuario, señalando a la vez el plazo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. De la misma manera se procederá cuando la petición, reclamación, solicitud o recurso se encuentre incompleta, caso en el cual se le deberá informar al usuario o suscriptor para que aporte la información esencial que haga falta y dar el trámite a la actuación respectiva. Comenzará a correr desde la fecha en que se radique la documentación en la Oficina de Peticiones, Quejas, y Recursos.
- c) Las apelaciones deberán interponerse dentro del término legal como subsidiaria a la reposición ante la empresa; Sustentado y concedido el recurso de apelación, la Empresa enviara a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios los expedientes para tramitar el recurso de apelación presentado por los usuarios, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha en la cual se les notifique la decisión del recurso de reposición.
- d) El recurso de Queja, procede cuando se rechace el de apelación en los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para tal efecto, actuará como superior Jerárquico Funcional la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- e) 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.



- f) Vencido el término para resolver la petición, queja o recurso sin una respuesta de fondo, la EMPRESA expedirá un acto administrativo motivado, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a dicho vencimiento, en el que se reconozcan al usuario los efectos del silencio administrativo positivo. En caso de que la Empresa no se pronuncie dentro de dicho término, el usuario tiene derecho a denunciar la irregularidad ante la Superintendencia Delegada correspondiente.

Parágrafo 1. Práctica de pruebas. Para efectos de la práctica de pruebas, se seguirán de acuerdo al Código General del Proceso, y normas que lo complementen, modifiquen o sustituya, 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. 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.

Cláusula 49. Notificaciones: La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará según lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo 67 y 69. Los actos que decidan las quejas, peticiones y reclamaciones se notificarán en la misma forma como se hayan presentado.

Cláusula 50. Revocatoria Directa: Podrán revocarse los actos administrativos expedidos por la empresa bajo los parámetros establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. La revocatoria requerirá de la expedición de acto motivado, debiendo garantizarse el debido proceso.

Cláusula 51. Falla en la Prestación del Servicio: Se denomina falla en la prestación del servicio el incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio. No constituye falla en el servicio la suspensión que haga la empresa cuya finalidad sea:

1. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios;
2. Para evitar perjuicios derivados 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 o usuario pueda hacer valer sus derechos;
3. Cuando se presente cualquier causal de incumplimiento del contrato de servicios públicos por parte del suscriptor o usuario que dé lugar a la suspensión o corte del servicio.
4. Cuando las autoridades competentes ordenen a LA EMPRESA la suspensión o el corte del servicio.
5. Por eventos de fuerza mayor, caso fortuito, hecho de un tercero y culpa exclusiva del usuario.

Parágrafo Primero: La falla en el servicio genera a favor del suscriptor o usuario, la compensación a que se refiere la regulación y la Ley.

Parágrafo Segundo: La empresa deberá informar por escrito al suscriptor o usuario, o a través de un medio masivo de comunicación, la programación de interrupciones que no constituyen falla. De acuerdo con la regulación existente, las interrupciones se comunicarán



con 48 horas de anticipación, cuando los eventos programados afecten cargas industriales el tiempo de notificación no podrá ser inferior a setenta y dos (72) horas y requerirá una notificación formal por parte de la empresa.

CAPITULO X – DE LAS CAUSALES PARA LA LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES POR PARTE DEL SUSCRIPTOR O USUARIO

Cláusula 52. Causales para la Liberación de Obligaciones por parte del Suscriptor: Conforme al artículo 128 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 15 de la ley 820 de 2003, el artículo 10 de la Resolución CREG108 de 1997; los suscriptores podrán excepcionalmente liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios públicos, en los siguientes casos:

- a) Discusión sobre la tenencia, posesión o propiedad del inmueble: El suscriptor no será parte del contrato a partir del momento en que acredite ante la empresa, que entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos, la empresa facilitará la celebración del contrato con sus consumidores. Para que el suscriptor deje de ser parte del contrato de servicios públicos en el evento descrito anteriormente, deberá presentar ante La Empresa, copia del auto admisorio de la demanda, o constancia de que se ha iniciado una actuación de policía expedida por la respectiva autoridad, en la cual conste que sobre el inmueble, identificado con exactitud por su ubicación y dirección, existe un proceso judicial, o una actuación de policía, según el caso, entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, relacionado con la tenencia, la propiedad o la posesión del inmueble.
- b) Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al suscriptor para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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 servicios públicos. 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 la 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.

Clausula 53 Disposiciones Aplicables a los Inmuebles en Calidad de Arrendamiento.

Cuando un inmueble sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, propietario o poseedor del inmueble quienes son solidarios en el cumplimiento de obligaciones y derechos contenidos en el presente contrato en los términos del artículo 130 de la ley 142 de 1994 modificado por el artículo 18 de la ley 689 de 2001 salvo que atienda el procedimiento señalado en la ley 820 y el Decreto 3130 de 2003, 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.

Clausula 54: Denuncia de la Existencia del Contrato de Arrendamiento. Se entiende por denuncia del contrato de arrendamiento el aviso que las partes dan del mismo a LA EMPRESA, con el fin de que cese en cabeza del propietario o poseedor del inmueble, la solidaridad del pago de las obligaciones originadas en el contrato de servicio público respecto del arrendatario. Para tal fin se deberá diligenciar un formato establecido por la empresa. La denuncia del contrato de arrendamiento se rige por las siguientes reglas:

- a) **Requisitos para que proceda:** La denuncia del contrato aplicará únicamente para inmuebles residenciales que sean objeto de contrato 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 suscriptor, usuario o propietario sin perjuicio de la facultad que otorga la ley a LA EMPRESA para ejecutar las garantías vigentes.
- b) **Garantías que acepta la empresa:** la empresa aceptará los siguientes tipos de garantías: Póliza de seguros; Fiducia o Encargo Fiduciario; y/o Depósito en dinero a favor de LA EMPRESA.
- c) **Denuncia del contrato de arrendamiento:** 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.
- d) **Valor de la garantía o depósito:** La empresa determinará el valor de la garantía o depósito, el cual, no podrá exceder dos veces el valor del consumo promedio del servicio en el estrato donde está ubicado el inmueble, en un periodo de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato al que pertenece el inmueble se realizará utilizando el consumo promedio del respectivo estrato en los últimos tres (3) periodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%). En caso de que



el consumo del inmueble se encuentre por encima del promedio, la empresa podrá determinar el valor de la garantía según el promedio real de ese inmueble. En el evento de que después de aceptada la garantía o depósito, se encuentre que el consumo del arrendatario es superior al consumo del promedio del estrato al que pertenece el inmueble, la empresa podrá solicitar el ajuste de la garantía de acuerdo con el promedio de consumo del arrendatario, considerando los tres (3) últimos periodos de facturación. En este caso, el arrendatario tendrá un plazo de diez (10) días contados a partir de la comunicación que haga la empresa al arrendador y al arrendatario para ajustar la garantía o depósito; de no proceder de conformidad, el propietario y/o poseedor, arrendador del inmueble será nuevamente solidario con la parte insoluta de la deuda del servicio público domiciliario de energía eléctrica, a partir del vencimiento del término anterior. En todo caso, la empresa podrá a su arbitrio hacer efectiva la garantía y perseguir al arrendatario, propietario y/o poseedor por la parte no cubierta con la garantía. En los demás casos en 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 artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

- e) **Duración de la Garantía:** 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 tres (3) 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. El aviso de la terminación del contrato de arrendamiento deberá hacerse por parte del arrendador y/o el arrendatario, 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, el arrendador será solidario con el pago del servicio.
- f) **Nuevos servicios:** 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.
- g) **Causales de rechazo de la Garantía:** La garantía podrá ser rechazada, entre otras, por las siguientes razones: Si el monto de la garantía es inferior al indicado por la empresa, si el inmueble no se encuentra a paz y salvo por conceptos anteriores, 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, si las garantías expedidas por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera exigen a la empresa que asuma cargo económico alguno o le imponen cláusulas que limiten la garantía, si al momento de la denuncia no se acredita la titularidad del inmueble por parte del arrendador, si el contrato denunciado no es de arrendamiento para vivienda urbana o el uso dado al servicio público de energía eléctrica es de los que la regulación denomina como no residencial (comercial o industrial), si el pago de los servicios está a cargo del arrendador, las demás que no cumplan con las condiciones previstas en la ley,



- h) **Pérdida de vigencia de la Garantía:** 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:
- Que, a la prórroga o renovación del contrato de arrendamiento denunciado, el arrendatario no renueve ante LA EMPRESA las garantías.
 - Que la entidad financiera o aseguradora, vigilada por la Superintendencia Financiera, sea intervenida o entre en proceso de liquidación obligatoria que restrinja o dificulte seriamente el pago de sus obligaciones.
 - Cuando las partes notifiquen a LA EMPRESA la terminación del contrato de arrendamiento.
 - Cuando el inmueble se destine –total o parcialmente- a un uso diferente al residencial.

Cláusula 55: Incumplimiento en el Pago: Si hay incumplimiento en las obligaciones a cargo del arrendatario luego de aprobada la denuncia del contrato de arrendamiento, la empresa podrá hacer exigible las garantías o depósitos constituidos, y si éstas no fueren suficientes, suspenderá el servicio y podrá ejercer las acciones a que hubiere lugar contra el arrendatario. La garantía será afectada también con las sumas adeudadas por concepto de recuperación consumos dejados de facturar por acción u omisión del suscriptor o usuario como consecuencia de anomalías detectadas en el medidor y/o la instalación. El arrendador será solidariamente responsable por los consumos y demás conceptos asociados a la prestación del servicio a partir de la fecha de la reconexión del servicio realizada por haberse cubierto la deuda del arrendatario con los recursos provenientes de la efectividad de la garantía, a menos que se constituya una nueva garantía.

Parágrafo: El arrendatario que solicite recibir en un inmueble determinado la prestación del servicio público de energía eléctrica, deberá obtener previamente la autorización escrita del arrendador del inmueble. Dicha autorización deberá ser aportada a la correspondiente solicitud.

CAPITULO XI – DE LA VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 56. Terminación del Contrato: El contrato del servicio de energía podrá darse por terminado en los siguientes eventos:

- a) Por el mutuo acuerdo de las partes siempre que los terceros a quienes afecte convengan con ello.
- b) Por incumplimiento por parte de la Empresa de las obligaciones a su cargo.
- c) En los eventos contemplados en la Cláusula Cuadragésima Segunda del presente contrato.
- d) A solicitud del suscriptor, el cual deberá dar aviso a la Empresa con dos (2) meses de anticipación, siempre y cuando no afecte a terceros.
- e) Por terminación unilateral del contrato por parte del Usuario por cambio de comercializador; en este caso, el Usuario podrá dar por terminado el Contrato de Servicio de Energía suscrito con la Empresa, siempre y cuando su permanencia con la Empresa haya sido por un período mínimo de doce (12) meses, el aviso de terminación no tenga una antelación inferior a un período de facturación y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato, o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo, según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994. La Empresa se abstendrá de emitir paz y salvo cuando se encuentre adelantando investigación de posibles anomalías o desviaciones, de igual manera no podrá darse por



terminado el contrato de servicio público, hasta tanto se resuelvan las causas que generaron la investigación.

- f) Demolición del inmueble.
- g) En los demás casos contemplados por la Ley.
- h) Por orden de autoridad competente.

Cláusula 57. Vigencia del Contrato: El presente contrato se entiende celebrado por término indefinido y únicamente podrá terminarse por mutuo acuerdo de las partes y demás eventos previstos en la Ley 142 de 1994 y demás normas vigentes.

Cláusula 58. Naturaleza Jurídica y Régimen Legal del Presente Contrato: El presente contrato es de los llamados “De adhesión” y se rige por lo dispuesto en la ley 142 de 1994, por las condiciones uniformes aquí previstas, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil que no sean contrarias, por las normas expedidas por la CREG, por las disposiciones concordantes aplicables, así como por las que la modifiquen, adicionen, sustituyan o reglamenten.

Cláusula 59. Modificaciones: Cualquier modificación que se introduzca al contrato por parte de la Empresa, siempre que no constituya abuso de posesión dominante, se entenderá incorporada al mismo y deberá ser notificada a través de medios de amplia circulación y divulgación, o en la factura dentro de los quince (15) días siguientes de haberse efectuado.

