



Condiciones Uniformes

Contrato de servicio publico domiciliario de
energía eléctrica

CONTENIDO

CAPITULO I - OBJETO	4
CLAUSULA 1.-OBJETO DEL CONTRATO	4
CAPITULO II - DISPOSICIONES GENERALES DE LAS PARTES DEL CONTRATO Y REGIMEN JURIDICO	4
CLAUSULA 2.-CELEBRACION DEL CONTRATO	4
CLAUSULA 3.-REGIMEN JURIDICO	4
CLAUSULA 4.-SOLIDARIDAD	4
CLAUSULA 5.-PARTES DEL CONTRATO	4
CAPITULO III - DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES	4
CLAUSULA 6. OBLIGACIONES	4
CLAUSULA 7.OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO	6
CAPITULO IV - CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	9
CLAUSULA 8.PRESTACIÓN DEL SERVICIO	8
CLAUSULA 9. AREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	8
CLAUSULA 10. SOLICITUDES DE CONEXIÓN	9
CLAUSULA 11.EJECUCIÓN DE OBRAS DE CONEXIÓN	9
CLAUSULA 12. PUESTA DE SERVICIO DE LA CONEXIÓN	9
CLAUSULA 13. FINANCIACIÓN DE OBRAS Y EQUIPOS	9
CLAUSULA 14. INSTALACION, MANTENIMIENTO, REPOSICION Y CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES.	9
CAPITULO V - CALIDAD DEL SERVICIO	11
CLAUSULA 15. CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO	11
CLAUSULA 16.FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	11
CLAUSULA 17.COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	11
CLAUSULA 18. RESPONSABILIDAD SOBRE LA RED INTERNA	12
CLAUSULA 19. DETERMINACION DE VALORES A COBRAR POR SERVICIOS DE CONEXIÓN Y COMPLEMENTARIOS	12
CAPITULO VI - LA FACTURA	13
CLAUSULA 20. FACTURACION	12
CAPITULO VII - INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	19
CLAUSULA 21 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	19
CLAUSULA 22. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE COMÚN ACUERDO	20
CLAUSULA 23.CAUSALES POR LAS CUALES NO PROCEDE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE COMÚN ACUERDO	20
CLAUSULA 24. CORTE DEL SERVICIO	21
CLAUSULA 25.CONSECUENCIAS ECONÓMICO JURÍDICAS	21
CLAUSULA 26.RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO	21
CLAUSULA 27. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA	22
CAPITULO VIII - CESION DEL CONTRATO Y CELEBERACION DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	24
CLAUSULA 28. CESION	24
CAPITULO IX - LIBERACION DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR ASUNTOS RELACIONADOS CON LA TENENCIA, POSESION MATERIAL O LA PROPIEDAD DEL INMUEBLE.	24
CALUSULA 29. LIBERACION	24
CAPITULO X - PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	24
CLAUSULA 30. P.Q.R	24
CLAUSULA 31.PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y RECURSOS	25
CAPITULO XI - DE LAS DISPOSICIONES FINALES	25
CLAUSULA 32. MODIFICACIONES AL CONTRATO Y SUS CONDICIONES UNIFORMES	25
CLAUSULA 33.CAUSALES DE TERMINCION	25
CLAUSULA 34.OBJECIONES PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR	26
CLAUSULA 35.PROCEDIMIENTO PARA LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO	26
CLAUSULA 36.INTERPOSICIÓN DE RECURSOS CONTRA LAS DECISIONES	26
CLAUSULA 37. CONTRATO DE TRANSACCION	27
CAPITULO XII - DEFINICIONES ESPECIALES	27



CONDICIONES UNIFORMES CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

DEFINICION DE CONTRATO DE SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ENERGIA ELECTRICA.- Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica a un usuario a cambio de un precio, de acuerdo con las condiciones uniformes aquí definidas. Existe Contrato de Servicio Público de Energía aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios.

**CAPITULO I
OBJETO**

CLAUSULA 1.-OBJETO DEL CONTRATO: El presente documento tiene por objeto definir las Condiciones Uniformes de acuerdo con las cuales ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., empresa distribuidora y comercializadora de energía, Nit. 822-004-680-9 quien en adelante se denominará la EMPRESA que presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica a los suscriptores, propietarios, poseedores, arrendatarios y en general, usuarios regulados y no regulados, a cambio de un precio en dinero, el cual se fija según las tarifas vigentes y de acuerdo al uso que se le dé al servicio.

**CAPITULO II
DISPOSICIONES GENERALES
DE LAS PARTES DEL CONTRATO Y REGIMEN
JURIDICO**

CLAUSULA 2.-CELEBRACION DEL CONTRATO: Existe Contrato de Servicio Público de Energía desde que ENERGUAVIARE S.A E.S.P. 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, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas en este contrato.

CLAUSULA 3.-REGIMEN JURIDICO: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 142 de 1994, los actos de todas las empresas de servicios públicos domiciliarios se regirán exclusivamente por las reglas del derecho privado, salvo que la mencionada ley disponga lo contrario. El presente contrato se rige igualmente por lo dispuesto en las leyes 142 y 143 de 1994, 689 de 2001, y demás normas que las desarrollen, reglamenten o modifiquen, por las condiciones especiales que se pacten expresamente con el USUARIO, por las condiciones uniformes aquí previstas, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil y por todas aquellas disposiciones expedidas por autoridad competente establecidas por la regulación.

PARAGRAFO: Las adiciones, modificaciones o derogatorias de las normas que se expidan con posterioridad, se entienden incorporadas al presente contrato a partir de su entrada en vigencia, sin que para el efecto sea necesario expedir un nuevo contrato de condiciones uniformes o reforma, salvo cuando la EMPRESA lo estime conveniente a efectos de hacer claridad sobre los mismos

CLAUSULA 4.-SOLIDARIDAD: El suscriptor y/o

usuario del servicio de energía eléctrica son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Si el USUARIO incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el presente Contrato, el cual no excederá dos (2) períodos consecutivos de facturación, la EMPRESA estará en la obligación de suspender el servicio posterior a la fecha informada en la factura como aviso de suspensión. Si ésta incumple dicha obligación se romperá la solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

PARÁGRAFO- Cuando se denomina la existencia de contrato de arrendamiento del inmueble de la vivienda urbana objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica y la misma sea aceptada o registrada por EMPRESA se entenderá que la solidaridad establecida en el artículo 18 de la ley 689 de 2001 no opera para los conceptos cubiertos por el valor de la garantía constituida, siendo responsable del pago y del cumplimiento de las mencionadas obligaciones el arrendatario durante la vigencia de la denuncia de la existencia del contrato de arrendamiento, salvo que se presente incumplimiento a lo establecido en la ley 820 del 2003 y del decreto 3130 del mismo año, caso en la cual se aplicara la solidaridad para todos los conceptos igual efecto tendrá el cambio de uso de predio diferente residencial.

CLAUSULA 5.-PARTES DEL CONTRATO: Son partes del contrato ENERGUAVIARE SA ESP, quien en adelante se denominara la empresa y el propietario del inmueble quien de ahora en adelante se denominara como el suscriptor o usuario.

**CAPITULO III
DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

CLAUSULA 6. OBLIGACIONES - Sin perjuicio de las establecidas por la autoridad competente, son obligaciones de la empresa las siguientes:

1. Suministrar energía eléctrica al inmueble, en forma continua y con los parámetros de eficiencia, calidad, continuidad y seguridad establecidos por las autoridades competentes, de conformidad con las condiciones fijadas en el presente contrato. El servicio se prestará siempre y cuando sea viable técnicamente para ENERGUAVIARE S.A E.S.P, y de parte del suscriptor se hayan satisfecho las condiciones básicas, requeridas para el ingreso de la instalación al sistema, es decir, a partir de la conexión al servicio, del pago de la tarifa de conexión al servicio, de aquellos otros cobros

y tarifas a que haya lugar de acuerdo con las normas vigentes.

2. La prestación continúa de un servicio de calidad, de acuerdo con la establecido por las normas vigentes salvo cuando existan motivos de fuerza mayor o caso fortuito que lo impidan.

3. Evitar privilegios, discriminaciones y toda practica que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto a las demás empresas de servicios públicos.

4. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes de uso general y equipos de su prioridad.

5. Establecer para los casos en donde lo exigen las normas vigentes, las condiciones de otorgamiento de financiación de los usuarios para pago de los cargos por conexión domiciliaria.

6. Revisar, cuando lo estime conveniente o, lo solicite el usuario, los equipos de medida instalados para verificar su correcto funcionamiento.

7. Reconectar o reinstalar el servicio, una vez la empresa determine que se han superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte al termino máximo de tres (3) días hábiles. La reconexión o reinstalación del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por la empresa.

Cuando por causas ajenas a la empresa, inmutables al usuario, no fuera posible la conexión en dicho plazo, la empresa quedara exenta de realizar compensaciones por daños o perjuicios. En estos casos se informara al usuario el procedimiento a seguir para su normalización. En caso de que el usuario no cumpla con las condiciones requeridas, el plazo de contar a partir del día de que la empresa verifique su cumplimiento.

8. Reconectar el servicio cuando el arrendador (propietario o poseedor) lo solicite, así exista deuda a cargo del anterior o anteriores arrendatarios esta conexión únicamente procederá cuando se haya registrado y aceptado la denuncia de la existencia del contrato de arrendamiento por parte de la EMPRESA.

PARRAGRAFO 1- Si quien solicita el servicio es propietario, suscriptor usuario que está en mora la EMPRESA podrá negarse al restablecimiento del servicio. En el evento que la EMPRESA decida restablecer el servicio, el propietario asumirá la obligación de pagarlo y el inmueble quedara afecto a tal fin, de conformidad con lo establecido en el numeral quinto

del artículo 15 de la ley 820 de 2003.

PARRAGRAFO 2- La empresa podrá negar la instalación de un nuevo arrendatario si el propietario actual del inmueble está en mora con ella.

9. Medir los consumos de las cuentas en que se haya determinado instalar medidor.

10. Facturar en forma oportuna los servicios objeto de suministro. No habrá lugar después de cinco (5) meses de haber entregado la factura a cobrar bienes o servicios no facturados por error, de omisión, o investigaciones de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto cuando se compruebe dolo de parte del usuario.

11. Adoptar mecanismos eficientes que permitan someter la facturación a investigaciones de desviaciones significativas entre el consumo registrado del usuario durante un periodo de facturación y sus promedios de consumo anteriores.

12. Enviar las facturas de cobro a la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica, que se entenderá es el lugar donde se encuentre ubicado en equipo de medida, o al sitio, o dirección electrónica donde haya solicitado el USUARIO por lo menos cinco (5) días de anticipación a la fecha de su vencimiento.

13. Suspender el servicio cuando se haya incumplido con las obligaciones a cargo del USUARIO contenidas en la CLAUSULA 20, suspensión de servicio, de este contrato.

14. Entregar mensualmente al USUARIO una factura de cobro que tengo como mínimo la información contenida en la numeral 18.1, requisitos de factura de cobro del presente contrato.

15. Tener una oficina para atender peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder, dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación, las peticiones, quejas, reclamos y recursos verbales y escritos que presente el USUARIO personalmente o mediante apoderado legalmente constituido, en relación con el servicio o los servicios que presta la empresa.

16. Informar, por lo menos con setenta y dos (62) horas de anticipación para los USUARIOS INDUSTRIALES y cuarenta y ocho (48) horas para los USUARIOS NO INDUSTRIALES, en medios de comunicación de amplia difusión sobre las suspensiones del servicio

programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de electricidad previamente autorizados.

17. Autorizar a la institución financiera respectiva a devolver al interesado las sumas de dinero depositadas con ocasión de la denuncia del contrato de arrendamiento, de las cuales podrá desconectar el valor de los servicios prestados hasta la fecha de la denuncia de terminación del contrato de arrendamiento.

18. Elaborar y dar a conocer el cálculo del valor promedio de consumo por estrato para la constitución del depósito o garantías para la denuncia de contratos de arrendamiento, que respaldaran el pago del servicio de energía prestado a un inmueble dado en arrendamiento.

19. Dotar a los empleados y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones del USUARIO con fin de practicar revisiones y tomar lectura de los medidores, de un carné de identificación en el que aparezca como mínimo el nombre, documento de identidad y foto reciente de la persona.

20. Dejar de copia legible al USUARIO del acta que contenga el detalle de las labores realizadas, firmada por el empleado o personal autorizado por la EMPRESA que realiza la inspección técnica o trabajo, y por el USUARIO, su representante o persona capaz que se encuentre. EL USUARIO podrá dejar constancia en el acta de los hechos o circunstancias que considere relevantes.

PARRAGRAFO 1- en caso de no estar presente el USUARIO, su representante o persona capaz de para firmar el acta de la visita, se dejara copia de la misma en la dirección donde se realizó la operación.

PARRAGRAFO 2- en caso que se requiere hacer la verificación del funcionamiento de las instalaciones o del equipo de medida siempre deberá hacer presencia del USUARIO, su representante o persona capaz.

21. Devolver al USUARIO los medidores, materiales y demás equipos retirados por la EMPRESA que sean propiedad de este, salvo cuando por razones de tipo probatorio dentro de un procedimiento de verificación del cumplimiento de este contrato por parte del USUARIO, o para investigación en el laboratorio, se requiera mantenerlo por algún tiempo, o cuando surtido el retiro, no se presente a recibirlo en un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la fecha de su retiro, caso en el cual la EMPRESA se hace responsable del medidor, materiales y demás elementos; en los casos que sea procedente

las devoluciones, la EMPRESA informara al USUARIO el lugar y horario en que puede presentarse a recibir su medidor. En caso contrario la EMPRESA informara al USUARIO las razones por las cuales no procede la devolución.

22. Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio, según lo establecido por la regulación vigente al momento de la ocurrencia del hecho, previa demostración de que el evento fue generado por errores atribuibles a la EMPRESA.

23. Informar acerca de las condiciones uniformes del contrato de servicio público de energía y disponer de copias del mismo para el USUARIO que lo solicite

24. Informar al USUARIO sobre los requisitos para el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad en las instalaciones eléctricas de acuerdo con la normatividad vigente.

25. Informar al USUARIO cuando el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos no disponga de iluminación o de las condiciones ambientales y de seguridad requeridas por la EMPRESA, para que efectúe las adecuaciones máximo en un periodo de facturación.

CLAUSULA 7. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: - Son obligaciones del SUSCRIPTOR USUARIO las siguientes:

1. Informar a la EMPRESA sobre cualquier cambio en la propiedad del inmueble, así como también el nombre de la persona a cuyo cargo está dicho bien y el uso del servicio.

2. Hacer uso del servicio público de energía eléctrica en los términos que establezca la ley, la regulación y este contrato.

3. Utilizar el servicio únicamente en el inmueble para la cuenta, carga y clase de servicio para los que se contrató, de acuerdo con las condiciones a fines estipulados en la respectiva solicitud de servicio o contrato.

4. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas para el diseño y construcción de las instalaciones eléctricas con observancia de los requisitos específicos para el proceso de utilización definidos en el capítulo VII del RETIE, haciendo posible la instalación del medidor individual o equipos de medida según sea el caso.

5. Mantener un factor de potencia igual o superior a



cero punto nueve (0.9) en atraso, o el que determine la autoridad competente. En el evento que el factor de potencia sea menor del valor indicado, el USUARIO deberá instalar por su cuenta los dispositivos o correctivos apropiados para controlar y medir la energía reactiva. La EMPRESA podrá indicar esta necesidad, al momento de aprobar la conexión al servicio o como consecuencia de una revisión de la instalación del usuario.

6. Permitir la revisión de los medidores y su lectura, destinando para la instalación de los medidores sitios de fácil acceso para los funcionarios o personal debidamente autorizado por la EMPRESA.

7. Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por la EMPRESA para realizar revisiones, o nuevas conexiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria, producto de la ejecución de este contrato.

8. Garantizar que el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos disponga de iluminación, de las condiciones ambientales y de seguridad requeridas en la EMPRESA.

9. Proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio.

10. Informar de inmediato a la EMPRESA y presentar explicaciones sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones eléctricas y permitir el reemplazo de equipo de medida o acometida cuando en ellos se hayan encontrado anomalías, se establezca que su funcionamiento no posibilita determinar en forma adecuada los consumos consentir en su retiro cuando se considere necesario para verificación o consentir en su retiro cuando se considere necesario para su verificación.

11. Cumplir con el pago oportuno de los servicios públicos, los cargos relacionados con la revisión de instalaciones, instalación del medidor y conexión de la acometida y estudio de factibilidad y los demás cargos indicados en las facturas expedidas por la EMPRESA.

12. Realizar los ajustes o actualizaciones del depósito o garantías aportadas al formato de denuncia de existencia de contrato de arrendamiento. En caso de incumplimiento se establecerá la solidaridad en los términos del artículo 130 de la ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la ley 689 de 2001.

13. Informar a la EMPRESA con treinta (30) días de anticipación a la terminación del contrato de arrendamiento denunciado, acerca de su prórroga; de lo contrario se entenderá terminados los efectos de la denuncia y establecida la solidaridad en los términos del artículo 130 de la ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la ley 689 de 2001.

14. Comunicar a la EMPRESA la cesión del contrato de arrendamiento denunciado. Para este evento, es necesario tramitar una nueva denuncia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que las partes convinieron este hecho.

15. Aportar una nueva garantía que cubra el pago del servicio de energía cuando se haya hecho efectiva la anterior, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibido de la comunicación enviadas por la EMPRESA para el efecto. Lo anterior sin perjuicio de que una vez se haya hecho efectivas las garantías se restablecerá la solidaridad en los términos del artículo 130 de la ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la ley 689 de 2001.

16. Mantener vigentes y actualizadas las garantías y pólizas, cuando se trate de predios respecto de los cuales se haya efectuado ante la EMPRESA la respectiva denuncia de la existencia del contrato de arrendamiento, durante la vigencia de mismo, y dos meses más; mantener vigente y actualizadas las pólizas cuando se trate de predios respecto de los cuales se haya efectuado ante la EMPRESA la respectiva denuncia de la existencia del contrato de arrendamiento, durante la vigencia del mismo, y dos meses más.

17. Abstenerse de ofrecer dinero a los trabajadores de la EMPRESA.

18. Estar a paz y salvo por todo concepto con la EMPRESA para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicio, solicitudes de cambio de comercializador o denuncia de la existencia de contrato de arrendamiento se exceptúan los trámites relacionados con la presentación de quejas peticiones y recursos en cuyo caso no se exigirá la cancelación total de la factura como requisito para atender los recursos, queja y peticiones oportunamente impuestos pero si acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación o recurso, o el promedio de consumo de los últimos cinco (5) meses.

19. Garantizar con título valor el pago de las facturas a su cargo cuando así lo exija la EMPRESA y la ley de regulación lo permitan, sin que esta implique que haya novación de la obligación.

20. Permitir la revisión de los medidores y su lectura periódica, facilitando el acceso de los trabajadores de la EMPRESA, en el lugar donde este se encuentre. En el caso de que el equipo de medida este cubierto por rejas, candados, animales y personas entre otros, que impidan el acceso al personal autorizado por la empresa, se hará constar del hecho en el acta de visita y suspender el servicio de energía eléctrica, sin perjuicio de que el consumo sea estimado.

21. Permitir la instalación de un medidor testigo cuando la EMPRESA lo requiera para sus programas de control.

22. Suministrar la información que se le requiera para identificar plenamente el inmueble objeto de la prestación del servicio.

23. Pagar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad.

24. Dar aviso a la EMPRESA cuando las facturas no hayan sido entregadas pasados treinta y cinco (35) días calendario de la entrega de la última factura o de la instalación del servicio, y solicitar el duplicado.

25. Presentar en forma respetuosa los derechos de petición. Quejas, recursos, y en general todas las formas de comunicación con la EMPRESA.

26. Ejecutar las obras solicitadas por la EMPRESA para la normalización de del servicio en casos donde se detecten pérdidas de energía, o que las instalaciones no cumplan con las normas de seguridad, de acuerdo con las normas vigentes, dentro de los treinta (30) días siguientes a la solicitud de la empresa.

27. Informar a la EMPRESA cualquier circunstancia que afecte el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

28. Atender los programas de uso racional de la energía desarrollados por parte de la EMPRESA, adecuar y normalizar las instalaciones eléctricas incluyendo las acometidas.

29. Las demás contenidas con la ley 142 de 1994 y normas que rigen la materia.

CAPITULO IV CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLAUSULA 8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO:-La EMPRESA suministrará el servicio de energía eléctrica bajo la modalidad de residencial o no residencial,

en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por la CREG, siempre y cuando sea viable técnicamente para la EMPRESA; el inmueble debe cumplir con los requisitos de tipo urbanístico establecidos por la autoridad competente, la zona en donde el inmueble esté ubicado no haya sido declarada como de medio o alto riesgo y las instalaciones eléctricas se hayan construido cumpliendo con las normas y reglamentos técnicos establecidos por la EMPRESA. No obstante, la EMPRESA podrá en ciertos casos en donde la construcción se hubiere realizado sin autorización, suministrar el servicio de energía eléctrica provisionalmente en las condiciones que sea posible hacerlo.

PARÁGRAFO - La EMPRESA ofrece servicios relacionados con la conexión y en general la prestación del servicio de energía eléctrica; sin perjuicio de lo anterior, las revisiones de la conexión y sellado de contadores o aparatos de medida siempre serán ejecutadas por la EMPRESA.

La negación de la conexión al servicio se comunicara por escrito al solicitante, con indicación expresa de los motivos que sustentan la decisión. Contra ella proceden los recursos de reposición ante la EMPRESA y en subsidio, la apelación ante el Gerente o Representante de la EMPRESA, quien deberá en tal caso remitir los documentos relacionados a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La EMPRESA podrá exigir que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato, cargo que se cobrara por una sola vez al momento de efectuar la conexión del servicio.

CLAUSULA 9. AREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:-ENERGUAVIARE S.A E.S.P, presta actualmente el servicio en el Departamento del Guaviare, no obstante, puede hacerlo extensivo en todo el territorio Nacional de acuerdo con la normatividad vigente y eventualmente en cualquier país extranjero.

Todo usuario Potencial deberá obtener de la EMPRESA una autorización previa para realizar la conexión. La EMPRESA podrá exigir al usuario potencial que, como persona que inicia consultas para convertirse en usuario del servicio de energía eléctrica acredite la forma de vinculación con el inmueble u obras a solicitar, mediante los medios de prueba que la ley permita sobre el cual se pretenda demostrar o habita o utiliza el inmueble para el cual está solicitando el servicio.

La conexión a la red de la acometida deberá ser efectuada por la EMPRESA o personal autorizado por ella. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 95 de la

ley 142 de 1994, la EMPRESA se abstendrá de cobrar derechos de suministro, formularios de solicitud y otros servicios o bienes semejantes. Pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo justificado en detalle, cobrará al interesado, salvo que se trate de un SUSCRIPTOR o USUARIO residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

CLAUSULA 10. SOLICITUDES DE CONEXIÓN:-las solicitudes de conexión se diferencian según su tipo: cargas que no implican la expansión de la red del sistema de distribución de la EMPRESA y cargas que implican la expansión de sistema.

Cuando la conexión de un inmueble o una unidad inmobiliaria cerrada solo requiera de la construcción de la acometida o Activo de Conexión, la EMPRESA tendrá en cuenta lo siguiente:

1. Para el nivel de Tensión uno (1) con cargas menores de treinta y cinco (35) kW el usuario potencial presentará la solicitud de conexión con los datos básicos (localización del inmueble, la potencia máxima requerida, el tipo de carga, certificado de libertad y tradición, certificado de estratificación en caso residencial, diagrama unifilar) que permitan iniciar el estudio de solicitud incluyendo la certificación del cumplimiento del reglamento de instalaciones eléctricas RETIE.

2. Se adelantará un estudio de factibilidad para determinar la viabilidad de la solicitud de conexión en los siguientes casos:

- a. Para el nivel de Tensión uno (1) con carga mayor o igual a treinta y cinco (35) kW.
- b. Para menos de cuatro (4) cuentas
- c. Para niveles de tensión II, III y IV.
- d. Donde no exista infraestructura eléctrica disponible que involucre en montaje de una subestación o transformador de distribución.
- e. Para la solicitud que requiere un cambio de nivel de tensión.

La solicitud de conexión deberá ser resuelta dentro de los siguientes términos.

Para nivel de tensión de uno (1), siete (7) días hábiles; para nivel de tensión II, quince (15) días hábiles; para el nivel de tensión III, quince (15) días hábiles y para el nivel de tensión IV, veinte (20) días hábiles, a menos que se requiera de estudios especiales para autorizar la conexión, en cuyo caso, la EMPRESA dispondrá hasta de (3) meses para resolver la solicitud.

La EMPRESA podrá solicitar que se acredite que el predio cuenta con el respectivo permiso urbanístico o licencia de construcción.

La aprobación del proyecto no exonera de responsabilidad al diseñador por errores u omisiones que afecten el STR (Sistema de Trasmisión Rural) o el SDL (Sistema de Distribución Local) en los que opera la EMPRESA o que afecte a terceros.

CLAUSULA 11. EJECUCIÓN DE OBRAS DE CONEXIÓN:- las obras de infraestructura requeridas por el USUARIO deberán ser realizadas bajo su responsabilidad. No obstante, previo acuerdo entre el USUARIO y la EMPRESA podrá ejecutar las obras de conexión. En este caso se acordaran los cargos a que hubiere lugar y el cronograma de ejecución del proyecto mediante un contrato de ejecución de la obra. Las instalaciones internas son responsabilidad del USUARIO, y deberán cumplir las condiciones técnicas que aseguren que no afecte la seguridad del STR o SDL, ni de terceros.

Las redes de Uso general que se requieran para la conexión del Usuario estarán bajo la responsabilidad de la EMPRESA.

CLAUSULA 12. PUESTA DE SERVICIO DE LA CONEXIÓN:- previo a la puesta en servicio de una conexión, la EMPRESA solicitará la certificación de conformidad con el RETIE.

Si el usuario es quien suministra los equipos, deberá entregar previo a la conexión la certificación de los protocolos de pruebas de los diferentes equipos a instalar, así sea por la ampliación de su capacidad existente, así como los certificados de conformidad de los productos RETIE a los que hubiere lugar por disposición normativa.

En caso de que el inmueble sobre el que se efectúa la solicitud de conexión, haya tenido otra cuenta con la empresa y esta tenga el servicio suspendido por causas asociadas a la falta de pago, la EMPRESA podrá trasladar dichos valores a nueva cuenta que para tal efecto se cree el mismo inmueble o en su defecto solicitar el paz y salvo de la cuenta que se encuentra en mora.

CLAUSULA 13. FINANCIACIÓN DE OBRAS Y EQUIPOS:- la EMPRESA, podrá financiar las obras y equipos que instale directamente o a través de personas autorizadas e incluir en la factura del servicio público de energía las cuotas e intereses de esta financiación acordados con el USUARIO.

CLAUSULA 14. INSTALACION, MANTENIMIENTO, REPOSICION Y CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES:- Por regla general todos los USUARIO, deberán contar con equipo de

medición individual de su consumo. Se exceptúan los USUARIO que no cuenten con equipo de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social.

1. Adquisición e instalación.- Cuando el USUARIO desee suministrar directamente el medidor o los transformadores de corriente y tensión, deberá manifestarlo expresamente al momento de hacer la solicitud del servicio y tendrá un plazo de siete (7) días hábiles para entregar el medidor o los transformadores de corriente y tensión a la EMPRESA contados a partir de la aprobación de la solicitud, en su defecto la EMPRESA anulará la solicitud agotado el plazo y el USUARIO, deberá presentar una nueva para acceder al servicio.

En todo caso la aceptación del medidor o los transformadores de corriente y tensión adquiridos por el USUARIO quedará sujeta a la aprobación que sobre el cumplimiento de las condiciones técnicas, de funcionamiento, calibración y certificación, dictamine la entidad acreditada por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Para los casos en que la EMPRESA suministre el equipo de medida o preste los servicios de calibración, revisión y colocación de sellos al medidor, estos serán cobrados al USUARIO de acuerdo con las tarifas vigentes para este tipo de servicio al momento de prestarlo, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la CLAUSULA 18 , DETERMINACIÓN DE VALORES A COBRAR POR SERVICIOS DE CONEXIÓN Y COMPLEMENTARIOS.

2. Localización del medidor.- Los medidores deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, permitiendo realizar la revisión del estado y funcionamiento del mismo, la lectura para la determinación del consumo facturable y los demás aspectos para una eficiente atención al USUARIO.

3. Reposición de equipo de medida.- Será obligación del USUARIO hacer reparar o reemplazar los medidores a satisfacción de la EMPRESA, como se dispone en el numeral 12.1, adquisición e instalación, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el USUARIO pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la EMPRESA podrá hacerlo por cuenta del USUARIO.

En los casos en los que el USUARIO opte por elegir a la EMPRESA para realizar esta reposición, deberá manifestarlo expresamente presentando una solicitud

en tal sentido.

Parágrafo.- Provisionalmente la EMPRESA podrá instalar un medidor, mientras el USUARIO le comuniquen que ha adquirido el suyo y se efectúa su correspondiente calibración; de no hacerlo en el término equivalente a un periodo de facturación, la EMPRESA podrá facturar al USUARIO el medidor y los costos asociados a esta operación.

4. Control sobre el funcionamiento de los medidores.- La EMPRESA por disposición legal o por petición del USUARIO, podrá hacer revisiones rutinarias al equipo de medida y las acometidas para verificar su estado o su funcionamiento y podrá retirarlos temporalmente para su verificación. Únicamente el personal autorizado por la EMPRESA podrá manipular o desconectar los aparatos y equipos de medida y control.

5. Sellado de las instalaciones.- Los medidores deberán instalarse en una caja de seguridad u otro dispositivo similar que cumpla con el certificado de conformidad del producto RETIE, que asegure que el equipo de medida esté protegido contra interferencias, manipulación o intervención no autorizada, tanto intencionalmente como inadvertida para lo cual la EMPRESA autorizará y sellará tales dispositivos.

Los sellos solo pueden ser retirados por el personal autorizado por la EMPRESA, y el USUARIO o su representante, tiene el derecho a estar presente y observar las operaciones que se ejecuten para tal fin.

El USUARIO que rompa los sellos o permita que ello ocurra, es responsable por todos los costos y responsabilidad legal derivada.

7. Características técnicas de los equipos de medida.- Las características técnicas que deberán cumplir los equipos de medida serán las siguientes:

a. Podrán ser monofásicos, bifásicos o trifásicos de acuerdo con la conexión autorizada e informada al USUARIO por la EMPRESA, que cumplan con el certificado de conformidad del producto RETIE.

b. Los medidores de energía activa y reactiva, lo mismo que los transformadores de corriente y tensión que cumplan con el certificado de conformidad del producto RETIE, se ajustarán a las normas técnicas colombianas vigentes, a las adoptadas por la EMPRESA que pueden ser consultadas en sus instalaciones, 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 transformado-

res de corriente y de tensión, no deben superar los establecidos en la Norma Técnica Colombiana (NTC).

Para servicios cuya carga necesaria sea inferior a veintinueve (29) kVA, la medida se hará con medidores de energía activa tipo inducción, con clase de presión dos punto cero (2.0).

Para servicios cuya carga necesaria sea superior o igual a veintinueve (29) kVA e inferior a cincuenta y cinco (55) kVA, la medida se podrá realizar en baja tensión (nivel de Tensión uno (1)) por medio de transformadores de corriente con clase de precisión cero punto cinco (0,5), medidores de estado sólido con clase de precisión uno (1) o en baja tensión (nivel de Tensión uno (1)) con medidores de energía activa tipo inducción, con clase de precisión dos punto cero (2.0).

Para servicios cuya carga necesaria sea de carga superior o igual a cincuenta y cinco (55) kVA, e inferiores a trescientos (300) kVA, la medida se podrá realizar en baja tensión (nivel de Tensión uno (1)) por medio de transformadores de corriente con clase de precisión cero punto cinco (0.5); medidores de estado sólido con clase de precisión cero punto cinco (0.5).

Para servicios cuya carga necesaria sea de carga superior o igual a 300 kVA, alimentadas a una tensión de nivel 2 y 3, se medirá por medio de transformadores de tensión y de corriente con clase de precisión cero punto dos (0.2) y medidores de estado sólido, con clase de precisión de cero punto dos (0.2), perfil de carga e interfaces para capturar la información a través de un sistema de comunicación.

8. Garantía.- Cuando el equipo de medida sea suministrado por la EMPRESA, se garantizará su correcto funcionamiento por un período de un (1) año, contado a partir de la instalación. En caso de falla o incorrecto funcionamiento, la EMPRESA repondrá el medidor defectuoso a su costa durante la vigencia de la garantía.

Si el medidor defectuoso fue suministrado por el USUARIO, se aplicará el procedimiento previsto para reposición del medidor.

Se perderá la garantía por manipulación o uso indebido del medidor.

9. Medidor prepago.- La EMPRESA podrá ofrecer medidores prepago a sus USUARIOS.

10. Instalación provisional de medidor.- la EMPRESA podrá instalar medición provisional a aquellos USUARIOS cuyas instalaciones cumplan las condiciones

mínimas de seguridad requeridas. En caso de que el USUARIO no ejecute las obras requeridas dentro de las condiciones de servicio establecidos por la EMPRESA, se procederá a suspender el servicio, hasta tanto las obras sean ejecutadas. El costo de las conexiones y del alquiler del equipo de medida estará a cargo del USUARIO y este será responsable de cualquier problema o falta que se llegare a presentar como consecuencia de no tener adecuadas técnicamente las instalaciones.

CAPITULO V CALIDAD DEL SERVICIO

CLAUSULA 15. CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO:- La EMPRESA prestará el servicio de energía eléctrica con la continuidad y calidad según las metas que ha señalado la CREG en el Reglamento de Distribución.

En el evento en que el USUARIO solicite una mejora de la confiabilidad y calidad del servicio y ésta requiera la ejecución de obras de infraestructura para reforzar los activos de uso del STR o SDL del OR, el costo eficiente de dichas obras será asumido por el USUARIO interesado a menos que la EMPRESA decida hacer las inversiones. La EMPRESA queda obligada a ofrecer el nivel de calidad solicitado siempre y cuando sea técnicamente factible.

CLAUSULA 16.FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO.- De acuerdo con lo estipulado en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, se entiende como falla en la prestación del servicio el incumplimiento de la EMPRESA en la prestación continua del servicio.

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

Cuando después de tres (3) días, contados a partir del momento en que el SUSCRIPTOR o USUARIO haya eliminado la causa de la suspensión o corte, la EMPRESA no haya restablecido el servicio de energía eléctrica.

No se hará cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de los bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación.

CALUSULA 17.COMPENSACIÓN POR INTERRUPT

IONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: En caso de incumplimiento de las metas de los indicadores de Calidad del Servicio con sus respectivas características definidas en el Reglamento de Distribución, la EMPRESA compensará como un menor valor a pagar de la factura a los USUARIOS afectados por dicho incumplimiento según el procedimiento establecido en la regulación.

PARÁGAFO.- No habrá falla en la prestación del servicio de energía eléctrica ni derecho a indemnización cuando, se necesite hacer reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, siempre y cuando se avise oportunamente a los SUSCRIPTORES o USUARIOS, a través de algún medio de comunicación o directamente y la suspensión o el corte del servicio de energía eléctrica se ejecute para evitar perjuicios a terceros o a las partes, por la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que la EMPRESA hubiere empleado toda la diligencia posible y se le hubiere otorgado al SUSCRIPTOR o USUARIO, la posibilidad de ejercer los mecanismos de defensa en sede de la EMPRESA contra esa decisión.

CLAUSULA 18. RESPONSABILIDAD SOBRE LA RED INTERNA:- (Instalaciones internas). De acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del USUARIO.

CLAUSULA 19. DETERMINACION DE VALORES A COBRAR POR SERVICIOS DE CONEXIÓN Y COMPLEMENTARIOS.- De conformidad con la resolución CREG 225 de 1997, la EMPRESA ofrece los siguientes servicios a sus USUARIO:

1. Servicios de Conexión prestados por la EMPRESA:

- a. Estudio de la Conexión.
- b. Suministro del medidor, cable de acometida y otros materiales asociados a la Conexión.
- c. Ejecución y Mano de Obra de la Conexión.
- d. Revisión inicial y sellado de la conexión.
- e. Calibración inicial del medidor o sistema de medición.
- f. Configuración y parametrización del medidor o sistema de medición electrónico.

2. Servicios Complementarios a la conexión prestados por la EMPRESA:

- a. Calibración posterior del medidor o sistema de me-

dición.

b. Reconexión del servicio (incluye suspensión y reconexión).

c. Reinstalación del servicio (incluye corte y reinstalación).

d. Alquiler de medidores y acometidas en instalaciones provisionales.

e. Inspecciones técnicas de las instalaciones (estas inspecciones no reemplazan la certificación RETIE). El cobro de los servicios prestados se sujetan a los regímenes de libertad tarifaria.

3. Servicios sometidos al Régimen de Libertad Regulada:

a. Revisión inicial y sellado de la conexión.

b. Calibración del medidor o sistema de medición.

c. Reconexión del servicio.

d. Reinstalación del servicio.

Para los servicios de Reconexión y Reinstalación se establece un cargo que remunera los costos en que incurre la EMPRESA para ejecutar las actividades de Suspensión y la reconexión (segunda visita), así como las de Corte o Suspensión especial y la Reinstalación. Los costos en que se incurre para estas actividades son Costos Directos (mano de obra, transporte, equipos y materiales) y Costos Indirectos según corresponda. Estos servicios se diferencian por modalidad de servicio (residencial y no residencial) por el tipo de conexión (monofásica o trifásica) y por medición directa o indirecta. El cargo aplicado es único para todo el mercado regulado independiente de su localización geográfica.

Cuando las actividades de Revisión de la conexión, reconexión o reinstalación del servicio se realicen en una conexión con medida indirecta o requieran de trabajos especiales, se cobrará según presupuesto observando las mejores condiciones objetivas y los costos eficientes para la prestación de estos servicios. En todo caso, la EMPRESA solo cobrará los servicios de conexión y complementarios prestados e indicados en este contrato.

La EMPRESA publicará los valores de precios y cargos en cartelera que está disponible en la Oficina de Atención al usuario.



**CAPITULO VI
LA FACTURA**

CLAUSULA 20. FACTURACION:-En ellas se cobrarán los consumos que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, o los expresamente autorizados conforme a la ley o a lo convenido con el CLIENTE. No obstante se podrán incluir los cobros por otros servicios públicos sobre los cuales ENERGUAVIARE S.A E.S.P haya celebrado convenios con otras empresas para tal propósito, todo ello de acuerdo con las tarifas autorizadas y publicadas según lo establecido en la ley. ENERGUAVIARE S.A E.S.P, en desarrollo de su política comercial, podrá incorporar en la facturación los valores que el CLIENTE, mediante autorización escrita, haya acordado con un tercero, siempre que exista convenio entre ENERGUAVIARE S.A E.S.P y dicho tercero. Las facturas contendrán como mínimo la siguiente información:

1.Requisitos de las facturas de cobro.- La factura de cobro expedida por la EMPRESA, contendrá como mínimo la siguiente información:

- a.El nombre de la EMPRESA.
- b.El nombre y número de identificación del USUARIO.
- c.La dirección del inmueble donde se presta el servicio o están instalados los equipos de medición.
- d.La dirección a donde se envía la factura de cobro.
- e.Estrato socioeconómico del inmueble, si el servicio es residencial.
- f.Clase de servicio o uso del inmueble, según contrato.
- g.Periodo de facturación del servicio.
- h.Cargo fijo en el caso que la CREG lo autorice.
- i.Cargo de conexión, cuando a ello haya lugar.
- j.Precio de la tarifa por unidad de consumo.
- k.Descripción de la liquidación del consumo que se factura.
- l.Lecturas actual y anterior (en los casos que pueda establecerse) utilizadas para determinar el consumo facturable y las fechas en que se realizaron.
- m.Fecha de lectura para el siguiente periodo de facturación.
- n.Nivel de tensión.
- o.Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla o de la desviación significativa del consumo.
- p.El consumo actual en unidades físicas.
- q.El consumo de los seis (6) periodos anteriores y el promedio de estos.
- r.El valor de las deudas atrasadas.
- s.El valor de las cuotas de financiación por obras o equipos.
- t.El valor de otras facturas para las que se solicitó agrupación.
- u.El valor total a pagar y la fecha de vencimiento para su cancelación.
- v.La notificación de que la factura presta mérito ejecutivo.
- w.Monto de los subsidios, y la base de su liquidación.
- x.Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación.
- y.Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión o corte del servicio.
- z.Cargos por reconexión o reinstalación.
- aa.Valor de las consecuencias económico jurídicas.
- bb.Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.
- cc.Otros cobros autorizados por el USUARIO.
- dd.Los valores compensados al USUARIO por incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio.
- ee.Los indicadores de calidad del servicio calculados.
- ff.Los valores máximos admisibles de los indicadores de calidad del servicio.
- gg.El costo de prestación del servicio con base en el cual se definió la tarifa aplicada a la liquidación del consumo facturado, y la desagregación de dicho costo por actividad.
- hh.Teléfono de atención del operador de red.

PARÁGRAFO.- La factura expedida por la EMPRESA, representativa de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato o de cláusulas especiales pactadas con el SUSCRIPTOR O USUARIO, al igual que las obligaciones derivadas con ocasión de la prestación del servicio de energía eléctrica o inherentes al mismo y firmadas por el representante legal de la Empresa, presta mérito ejecutivo conforme a las disposiciones civiles, comerciales y demás que rijan la materia.

2. Facturación agrupada de cuentas.- El SUSCRIPTOR O USUARIO podrá solicitar a la EMPRESA la agrupación de diferentes cuentas a su cargo. Para atender estas solicitudes la EMPRESA utilizará un esquema especial de cuenta principal o cuenta padre y cuentas asociadas. En la solicitud se deberá indicar que cuenta específica será la cuenta principal.

Una vez formalizada la solicitud la EMPRESA efectuará las validaciones técnicas y comerciales de acuerdo con sus procedimientos con el fin de aprobar o rechazar la solicitud.

La liquidación de consumos y otros conceptos a facturar se efectuará individualmente en cada una de las cuentas que conformen la agrupación y todos los conceptos facturados serán trasladados de las cuentas hijo a la cuenta principal en cada período de facturación, conformándose una sola cuenta a pagar con todos los valores trasladados.

La entrega del grupo de facturas se hará en el lugar de entrega de la cuenta principal.

El USUARIO, en cualquier momento, podrá solicitar la desagregación total o parcial de las cuentas agrupadas teniendo como requisito previo el pago de las cuentas ya facturadas por el sistema de agrupación.

3. Períodos de facturación.- Con excepción de los medidores prepago, la EMPRESA efectuará la lectura de los medidores y expedirá las facturas correspondientes. Los períodos de lectura y facturación serán mensuales.

La oportunidad o fecha en que la EMPRESA realizó la lectura del medidor en las instalaciones del USUARIO, para cada período de facturación, será informada en la factura de cobro. De la misma forma se indicará en este documento la fecha en que se tomará la lectura para el siguiente período de facturación; para la zona rural esta fecha será la máxima pues la lectura real se hará entre dos (2) y cinco (5) días antes de la indicada.

La EMPRESA, de acuerdo con el crecimiento de su

mercado, ajustará los ciclos de facturación en los que tiene distribuido sus USUARIOS sin que se requiera notificación previa de estos ajustes.

4. Determinación del consumo facturable.- Por regla general el consumo facturable se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo y multiplicada por el factor del respectivo equipo de medida. En caso de que esto no sea posible se utilizará alguno de los siguientes métodos para establecer el consumo, según sea el caso:

a. Cálculo por "Promedio del estrato socioeconómico".- Aplica exclusivamente a USUARIOS residenciales y consiste en estimar el consumo con base en el consumo promedio de los USUARIOS de su mismo estrato. El consumo se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los USUARIOS del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado de la EMPRESA.

b. Cálculo por "Aforo individual de carga.- Se basa en determinar los consumos a partir de los equipos eléctricos que tiene el USUARIO en el predio.

El consumo calculado (Cc) por período se determina así:

$$Cc = Ci \times Fu \times 720 \text{ Horas / mes}$$

Dónde:

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.

Cuando el aforo es en magnitud superior a la capacidad instalada se utilizará este método para su cálculo.

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

Para USUARIOS Residenciales el 20%

Para USUARIOS No residenciales el 30% (Diferentes a Industriales)

Para USUARIOS No residenciales (Industriales) el 40%

Para alumbrados exteriores el 50%

Para los USUARIOS no residenciales que trabajen en jornadas superiores a las ocho (8) horas diarias, el factor de utilización definido se multiplicará hasta por el triple en función de la duración de su jornada laboral.

Cuando se presente el caso de artefactos eléctricos

de alto consumo y con Factores de Utilización diversos, ver tabla siguiente, el consumo por período se calculará estimando primero los consumos parciales referentes a cada grupo de artefactos con igual factor de utilización.

la fecha de la revisión.

2.Cálculo por "Capacidad Instalada".- Para este método de Consumo calculado por la EMPRESA, para cada período, se efectúa considerando la capacidad

ELECTRODOMESTICO	FACTOR DE UTILIZACION	TIPO DE USUARIO	CONDICION
Equipos de soldadura	5%	Residencial	
Hornos microondas	5%	Residencial	
Duchas y Calentadores de paso	5%	Todos	
Motores	5%	Residencial	
Estufas Eléctricas	5%	Residencial	
Equipos de soldadura	40%	No Residencial	Si supera el 40% del aforo total
Hornos	40%	No Residencial	Si supera el 40% del aforo total
Hornos de cerámica principal	40%	No Residencial	Si supera el 40% del aforo total
Hornos de cerámica adicionales	20%	No Residencial	
Equipos de Rayos X	40%	No Residencial	Si supera el 40% del aforo total
Puente grúas	20%	Todos	

$Cc1 = Ci1 \times Fu1 \times 720 \text{ Horas} / \text{mes}$

$Cc2 = Ci2 \times Fu2 \times 720 \text{ Horas} / \text{mes}$

$Ccn = Cin \times Fun \times 720 \text{ Horas} / \text{mes}$

Para obtener el consumo calculado por período (Cc), se su suma el total de los consumos parciales estimados así:

$$Cc = Cc1 + Cc2 + \dots + Ccn$$

1.Cálculo por "Promedio de consumos registrados".- Se basa en determinar los consumos no registrados a partir de los consumos históricos durante un máximo de seis (6) períodos de facturación con consumo medido y real que muestre el USUARIO posteriores o anteriores al tiempo en que no se pudo tomar lectura del equipo de medida, estuvo sin medición o con una medición defectuosa o incompleta.

El Consumo calculado por período (Cc) será el valor promedio de energía mensual consumida durante un período de tiempo en el que los equipos de medida del USUARIO registraron la energía suministrada al predio de manera completa y correcta.

$$Cc = (Cr1 + Cr2 + \dots + Crn)/n$$

Para los casos de la normalización de un servicio en una inspección técnica del suministro se tomará desde

máxima de la componente limitante del sistema. Para esto se toma como Carga Instalada (Ci), el menor valor entre las capacidades nominales de carga del transformador de potencia, el calibre del conductor, los transformadores de corriente y potencial, el equipo de medida y las protecciones.

El Consumo calculado (Cc) por período se determina así:

$$Cc = Ci \times Fu \times 720 \text{ Horas} / \text{mes}$$

Dónde:

Ci: Carga Instalada.

Para este caso será el valor de la Capacidad nominal de la componente limitante del sistema.

Fu: Factor de utilización.

Se toma como está descrito en el método por Aforo individual de carga.

3.Cálculo por "porcentaje registrado por el medidor".- Para este método se consideran las pruebas realizadas al medidor en terreno o en un Laboratorio de medidores acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

El consumo calculado se obtiene a partir del Consumo promedio facturado (Cf) sobre el porcentaje que,

de acuerdo con las pruebas realizadas, registraba el medidor.

$Cc = Cf / \text{Porcentaje registrado por el medidor}$

Tendrán prioridad para este cálculo los resultados obtenidos en el Laboratorio de Medidores sobre los que se obtengan en terreno.

4.Cálculo por "Potencia Instantánea".- Para este método se consideran las medidas de voltajes y corrientes realizadas en terreno durante una inspección técnica del suministro con las que se calculan la Potencia Instantánea (Pi) que está consumiendo el USUARIO al momento de la visita.

$$PI = (VT \times IT) + (VR \times IR) + (Vs \times Is)$$

Dónde:

VT VR y VS : Voltajes medidos en cada fase.

IT IR IS : Corrientes medidas en cada fase.

El consumo calculado (Cc) por período se determina así:

$$Cc = PI \times Fu \times 720 \text{ Horas / mes}$$

Dónde:

Fu: Factor de utilización.

Se toma como está descrito en el método por Aforo individual de carga.

5.Determinación del consumo para USUARIOS con medidor.- En caso de que no sea posible establecer el consumo del USUARIO por diferencia de lecturas consecutivas, sin acción u omisión de las partes, éste se determinará utilizando alguno de los siguientes métodos: promedio del estrato socioeconómico, promedio de consumos registrados, aforo individual de carga, o capacidad instalada de acuerdo con la mejor información disponible.

6.Determinación del consumo en casos especiales para USUARIOS con medidor.

a.Para USUARIOS con medidor prepago.- El consumo facturable a los USUARIOS con medidor prepago será determinado por la cantidad de kilovatios-hora (kWh) de energía eléctrica que el USUARIO acepte pagar en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor.

b.Para USUARIOS con medición colectiva.- En este caso, se establecerá el consumo colectivo con base en la diferencia de registro del medidor entre dos (2) facturas consecutivas y luego se dividirá ese consumo

entre el número de USUARIOS.

c.Para USUARIOS que presenten desviaciones significativas.- En este caso se establecerá el consumo con base en el numeral 18.4.3 cálculo por "Promedio de consumos registrados" del presente contrato, mientras se establece la causa de la desviación.

Se entiende por desviación significativa, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o disminuciones en los consumos comparados con los promedios de los últimos tres (3) períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si esta es mensual, siempre y cuando se cumpla una de las siguientes condiciones:

- Si el consumo a facturar es igual o superior a trescientos 300 kWh/mes y presenta un aumento igual o superior al ciento por ciento (100%) del consumo promedio histórico.

- Si el consumo a facturar disminuye en el ciento por ciento (100%) del consumo promedio histórico y este último es igual o superior a trescientos 300 kWh/mes.

Al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al USUARIO, según sea el caso.

Parágrafo: En los casos donde la investigación determine que la desviación significativa de consumos se atribuye a anomalías en los equipos de medida, elementos de seguridad o uso no autorizado del servicio, se entenderá como desviación significativa un aumento o disminución del consumo a facturar en el veinte por ciento (20%) del consumo promedio histórico.

7.Para USUARIOS con subregistro de energía por fallas técnicas o de fuerza mayor.- El consumo facturable para los USUARIOS que carecen de registro confiable a causa de fallas técnicas o de fuerza mayor, sin que necesariamente se haya presentado variación significativa de consumos, se determinará utilizando alguno de los siguientes métodos en su orden: Promedio del estrato socioeconómico, porcentaje registrado por el medidor, aforo individual de carga, capacidad instalada o potencia instantánea.

Una vez aclarada la causa del subregistro, la EMPRESA procederá a establecer la diferencia entre los valores estimados y los valores facturados, que serán cargados al USUARIO como reliquidación de consumos en el siguiente período de facturación.

Para equipos de medida con configuración de franjas horarias, se aplicará la tarifa sencilla vigente en el mes de detección, sin hacer discriminación por consumos



en tales franjas.

8. Determinación de consumo en casos especiales para USUARIOS sin medidor.

a. Para USUARIOS que carecen de medición individual por razones de tipo técnico, de seguridad, de interés Social.- En estos casos, el consumo se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los USUARIOS del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de la EMPRESA. Para USUARIOS no residenciales el consumo se determinará con base en el censo de carga individual o aforo.

En los casos en que no sea posible la medición individual por las razones previstas en este artículo, la EMPRESA podrá pactar con los USUARIOS la determinación del consumo en la forma prevista en el inciso anterior.

En los casos en que sea viable técnicamente, la EMPRESA podrá instalar acometidas y medidores individuales y cobrará al USUARIO un valor por concepto de arriendo de estos elementos.

b. Para USUARIOS con ausencia de registro de energía por fuerza mayor.- El consumo facturable para los USUARIOS que carecen de registro confiable a causa de fuerza mayor, se determinará utilizando alguno de los siguientes métodos en su orden: Promedio del estrato socioeconómico, porcentaje registrado por el medidor, aforo individual de carga, capacidad instalada o potencia instantánea.

Una vez aclarada la causa de la ausencia de registro, la EMPRESA procederá a establecer la diferencia entre los valores estimados y los valores facturados, que serán cargados al USUARIO como reliquidación de consumos en el siguiente período de facturación.

9. Determinación del consumo facturable para USUARIOS con medidor de energía reactiva.- El consumo facturable para los USUARIOS con equipo de medida que cuente con registro de energía reactiva, se les facturará ésta cuando, comparada con la energía activa e un mismo período, exceda o supere en cincuenta por ciento (50%) del consumo de energía activa, de manera que el consumo facturable se determina así:

SI $CER > 0.5 * CEAF$:
 $CERF = CER - 0,5 * CEAF$
SI $CER \leq 0.5 * CEAF$:
 $CERF = 0$

Dónde:

CER: Consumo de energía reactiva registrado: Determinado con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo y multiplicada por el factor del respectivo equipo de medida.

CEAF: Consumo de energía activa facturable: Determinado con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo y multiplicada por el factor del respectivo equipo de medida.

CERF: Consumo de energía reactiva facturable: Corresponde a la energía reactiva susceptible de ser facturada, la que se valora únicamente por la componente de distribución del costo unitario de la tarifa.

De ser posible el registro horario del consumo de energía a través del equipo de medida, la EMPRESA podrá efectuar el cobro determinando la energía reactiva susceptible de ser facturada para cada intervalo de tiempo, donde el consumo facturable del período será la suma del valor resultante para cada hora del mes.

Para los casos en que no sea posible medir razonablemente los consumos de energía reactiva del USUARIO, su valor se establecerá utilizando alguno de los siguientes métodos: Promedio de consumos registrados o porcentaje registrado por el medidor.

10. Cobro de Consumos Dejados de Facturar y de Otros Conceptos.- La EMPRESA cobrará a sus USUARIO con fundamento en lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, la energía consumida y dejada de facturar, cuando por error u omisión el equipo de medida y las conexiones eléctricas que hacen parte de una instalación eléctrica se hallan retirado y/o presenten algún tipo de anomalía que impida su normal funcionamiento y/o el registro parcial o total de la energía consumida.

a. Cálculo del Valor de la Energía Dejada de Facturar.- El cálculo del valor a cobrar al USUARIO se determinará de la siguiente manera:

Se establece el consumo no registrado (CNR) por período de facturación estableciendo la diferencia entre el consumo calculado (CC) atribuible al inmueble en condiciones normales y el consumo promedio (CP) facturado durante los últimos cinco (5) meses.

$CNR = CC - CP$

Dónde:

CNR: Consumo no registrado

CC: Consumo calculado

CP: Consumo promedio

En los casos en donde al USUARIO se le detecte una anomalía por Conexión no autorizada o servicio directo no registrado por el equipo de medida (acometidas intervenidas), no se descontará el consumo por promedio.

La EMPRESA determinará el consumo calculado por período de la siguiente manera:

$$CC = CI \times Fu \times \text{número de horas}$$

Dónde:

CI: Carga Instalada

Fu: Factor de utilización = 20% para USUARIOS Residenciales

Fu: Factor de utilización = 30% para USUARIOS No Residenciales (Diferente a Industriales)

Fu: Factor de utilización = 40% para USUARIOS No Residenciales (Industriales)

Fu: Factor de utilización = 50% para Alumbrados exteriores

Para el caso de las anomalías encontradas en terreno sea por conexión no autorizada o servicio directo no registrado por el equipo de medida (acometidas intervenidas) y los casos de medida semi e indirecta donde se detecten puenteados los transformadores de corriente, puenteados los transformadores de potencial y/o las señales de secuencia invertidas, los factores de utilización descritos anteriormente se incrementarán en un cuarenta por ciento (40%) quedando de la siguiente manera:

Fu: Factor de utilización = 60% para USUARIOS Residenciales

Fu: Factor de utilización = 100% para USUARIOS No Residenciales (Diferente a Industriales).

Fu: Factor de utilización = 80% para USUARIOS No Residenciales (Industriales)

Fu: Factor de utilización = 100% para Alumbrados exteriores

Para los USUARIOS no residenciales que trabajen en jornadas superiores a las ocho (8) horas diarias, el factor de utilización definido se multiplicará hasta el triple en función de la duración de su jornada laboral.

La liquidación de los consumos no facturados en pesos será la que resulte luego de haber calculado el consumo no registrado (CNR) a la tarifa vigente (TV) correspondiente al mes de detección de la anomalía,

por el tiempo de permanencia (TP) de la misma así:

$$RE = (TV \text{ (CNR)} \times TP)$$

Dónde:

TV: Tarifa vigente

TP: Tiempo de permanencia

RE: Recuperación de Energía

b.Liquidación del consumo.- Para liquidar el consumo a los USUARIOS REGULADOS en cada período de facturación, la EMPRESA aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del período correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el USUARIO. En caso de USUARIOS NO REGULADOS, se aplicará según lo establecido en el contrato particular de suministro.

c.Liquidación del consumo de las áreas comunales de los conjuntos habitacionales.- Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones el consumo de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidará en la misma forma en que se hace respecto de los USUARIOS del correspondiente conjunto habitacional.

d.Facturación oportuna.- La EMPRESA deberá facturar en forma oportuna los servicios objeto de suministro. Para estos efectos, el lapso comprendido entre la fecha de lectura del medidor del USUARIO y la fecha de entrega de la respectiva factura no podrá ser superior a un período de facturación, salvo en el evento en que medie mora del USUARIO, caso en el cual, podrán cobrarse los saldos insolutos de los períodos anteriores.

e.Plazo máximo para realizar la investigación de desviaciones significativas y el cobro de servicios no facturados por error u omisión.- Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del USUARIO.

f.Mérito ejecutivo de la factura.- La factura expedida por la EMPRESA, debidamente firmada por el representante legal de la EMPRESA, o quien haga sus veces, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho comercial y civil. En consecuencia, al no ser pagada una factura en la fecha indicada para pago oportuno, podrá ser cobrada ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria, sin perjuicio de la aplicación de las demás sanciones legales y contractuales a que haya lugar.



g. Intereses por mora.- En caso de mora del USUARIO, en el pago de los servicios y conceptos regulados, la EMPRESA podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos, que no excederán en los usuarios residenciales al máximo legal establecido en el Código Civil, esto es el cero punto cinco por ciento (0,5%) mensual y en los no residenciales al máximo legal aprobado por la Superintendencia Bancaria.

h. 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 gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro extrajudicial o judicial de la deuda.

Los cobros de los honorarios pre jurídicos o jurídicos podrán ser incluidos en la facturación previa autorización del USUARIO.

i. Exigibilidad de la garantía en la denuncia de la existencia de contrato de arrendamiento.- En caso de no pago por parte del arrendatario, la EMPRESA hará exigible las garantías o depósitos constituidos. Si estos no fueren suficientes, podrán ejercer las acciones a que hubiere lugar en contra del arrendatario.

Cuando un arrendatario se encuentre en mora con la EMPRESA y desee iniciar un nuevo trámite de denuncia de contrato de arrendamiento del mismo inmueble o de otro, la cifra en mora pendiente por cancelar a la EMPRESA, se constituirá en causal de no aceptación por parte de la EMPRESA, de la nueva denuncia, la que solo podrá ser aceptada, cuando sean cancelados los valores adeudados, en lo que respecta a denuncias anteriores.

j. Remisión y entrega de las facturas.- la EMPRESA entregará las facturas en el inmueble objeto del servicio, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha del primer vencimiento del plazo en que debe efectuarse el pago.

De no encontrarse el USUARIO, la factura correspondiente se dejará en el sitio de acceso al inmueble o a la unidad residencial correspondiente.

Cuando por causas ajenas a la EMPRESA no fuere posible la entrega de las facturas a USUARIOS localizados en zonas o lugares donde no se puedan despachar las facturas de cobro directamente, la EMPRESA informará con anticipación el lugar donde deberán ser reclamadas.

En el evento que hubiere sido cambiada la nomencla-

tura del inmueble donde se entrega la factura, hubiere variado el acceso físico a ese lugar, o se presente alguna causa equivalente que imposibilite su entrega, el USUARIO deberá dar aviso a la EMPRESA en los términos del numeral 9.26, que forma parte de las Obligaciones del USUARIO, de este contrato.

CAPITULO VII

INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Si el suscriptor o usuario incumple las obligaciones, condiciones, términos y procedimientos previstos en este Contrato o en la regulación, la EMPRESA procederá a tomar las siguientes acciones de acuerdo con la clase de incumplimiento.

CLAUSULA 21 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: EN LOS SIGUIENTES CASOS:

1. Falta de pago oportuno de la factura de cobro expedida por la EMPRESA, correspondiente a un (1) período de facturación. En la factura se incluirá la fecha de vencimiento y la fecha a partir de la cual se realizará la suspensión.

2. Falta de pago oportuno de alguna de las cuotas de financiación o alquiler correspondientes a obras o equipos instalados por la EMPRESA o persona autorizada por esta para la prestación del servicio.

3. Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco al momento de su presentación, sin perjuicio del cobro de la sanción que para estos casos establece el código de Comercio y de las demás acciones legales que se consideren necesarias. La EMPRESA podrá abstenerse de recibir el pago en cheque a los USUARIOS que en forma reiterada hayan realizado pagos con cheques no reconocidos por el banco por causales atribuibles al USUARIOS.

4. Incumplir las normas de seguridad en sus instalaciones eléctricas o encontrar anomalías en las conexiones, acometidas, medidores, sellos, cajas de medidores, pernos, chapas, líneas, etc., o por incumplir con el pago de las consecuencias económico-jurídicas impuestas por este motivo, cuando quede en firme la decisión.

5. Incumplir, alterar o variar unilateralmente las condiciones de prestación del servicio, o por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en este Contrato.

6. Proporcionar en forma temporal o permanente, el servicio de electricidad a otro inmueble o USUARIO distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.

7. Impedir la conexión a puntos eléctricos de la EMPRESA u obstaculizar la conexión o instalación de los aparatos o equipos exigidos por la EMPRESA según las condiciones establecidas para la conexión del servicio.

8. Cuando por razones atribuibles al USUARIO, la EMPRESA, no pueda tomar la lectura durante dos (2) períodos consecutivos de facturación.

En cada uno de estos períodos se comunicará al USUARIO la imposibilidad de tomar la lectura y se le indicará la necesidad de que permita tomar la lectura directamente del equipo de medida por parte de la EMPRESA.

Después del segundo período de facturación consecutivo sin que el USUARIO haya tomado las acciones que permitan la lectura de su equipo de medida y efectuadas las comunicaciones indicadas, la EMPRESA, procederá con la suspensión del servicio.

La EMPRESA exigirá como condición para la reconexión del servicio, el cambio en la localización del medidor a una zona de fácil acceso desde el exterior en un plazo máximo de un período de facturación.

9. No ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones que, por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio, exija la EMPRESA de acuerdo con las normas vigentes.

10. Efectuar sin autorización de la EMPRESA una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.

11. No instalar o impedir la instalación del equipo de medida.

12. Impedir la revisión o verificación del equipo de medida y las instalaciones; igualmente por impedir el retiro del medidor para su evaluación en un laboratorio acreditado.

Cuando se realice la suspensión del servicio se dejará en el inmueble una constancia, indicando la causa de la suspensión y los requisitos para obtener la reconexión.

La EMPRESA podrá proceder con el Aseguramiento de la Suspensión, consistente en la desinstalación de la acometida, en los siguientes casos: El incumplimiento en el pago de tres (3) ó más períodos de facturación o la reincidencia en la auto reconexión no autorizada. Esta operación se informará con antelación al USUARIO.

La EMPRESA, quedará exonerada de toda responsabilidad originada por la suspensión, aseguramiento de la suspensión o corte del servicio cuando estos hayan ocurrido por las causales anteriormente expuestas.

Efectúese o no la suspensión del servicio la EMPRESA podrá ejercer todos los demás derechos que las normas que regulan la materia además de este contrato le conceden cuando se presente el incumplimiento.

Durante la suspensión ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas.

CLAUSULA 22. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE COMÚN ACUERDO:

-Podrá suspenderse el servicio cuando lo solicite un USUARIO, si conviene en ello la EMPRESA, y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera, las partes podrán dar por terminado el contrato. El plazo máximo de suspensión del servicio será de doce (12) meses, prorrogable previa solicitud de los interesados. La suspensión de común acuerdo se dará según las siguientes condiciones:

a. Presentación de la solicitud.- La solicitud de suspensión del servicio deberá presentarla el USUARIO por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva la suspensión.

b. En caso de que la suspensión afecte a terceros, la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de estos. Si no se cumple esta formalidad, la EMPRESA no podrá efectuar la suspensión solicitada.

c. Facturación durante la suspensión.- Durante el período de suspensión de servicio de común acuerdo, la EMPRESA podrá cobrar el valor establecido para la Reconexión cuando ésta se haga efectiva.

CLAUSULA 23. CAUSALES POR LAS CUALES NO PROCEDE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE COMÚN ACUERDO.

- Sin perjuicio de la solicitud del USUARIO, no procede la suspensión del servicio de común acuerdo en los siguientes casos:

1. Por solicitud expresa de la autoridad competente.

2. Cuando la solicitud afecte a terceros.

3. La suspensión del servicio de común acuerdo no libera al USUARIO del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a ésta. La EMPRESA podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes.

tes por consumos anteriores, por financiación de cargos de conexión, o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

CLAUSULA 24. CORTE DEL SERVICIO:- El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la EMPRESA o a terceros, permitirá a ésta darlo por terminado y proceder a la desconexión de la acometida en los siguientes casos:

1.El incumplimiento en el pago de tres (3) períodos de facturación, o la reincidencia en alguna causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años.
2.Cuando se encuentren acometida, instalación, elementos de seguridad (tales como sellos, cajas de medidores, pernos, chapas, etc.), medidores o instrumentos de medición alterados, sin perjuicio de las consecuencias económicas jurídicas y las acciones penales y policivas que estos hechos ameriten.

En este caso la EMPRESA podrá dar por terminado este Contrato y desconectar la acometida y el medidor.

3.Por la demolición sin previo aviso a la EMPRESA de un inmueble en el cual se prestaba el servicio.

4.Cuando se encuentre que la factura de cobro no coincide con la expedida por la EMPRESA, o los documentos presentados como prueba para algún trámite no coinciden con los originales, o se haya hecho uso de un procedimiento no autorizado para obtener el servicio, o sin cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del servicio, sin perjuicio de las acciones a que haya lugar.

5.Por solicitud expresa de autoridad competente.

6.Efectuar sin autorización de la EMPRESA y de forma reincidente, en un período de dos (2) años, la reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.

7.No instalar o impedir la instalación del equipo de medida durante dos (2) períodos de facturación.

8.Por los demás motivos establecidos en la ley.

El corte podrá efectuarse sin perjuicio de que la EMPRESA adelante las acciones legales necesarias para obtener el pago de las deudas pendientes para con ella por parte del USUARIO.

No es procedente aceptar las denuncias de la existencia de contrato de arrendamiento, en aquellos casos en los que se haya efectuado corte del servicio.

CLAUSULA 25.CONSECUENCIAS ECONÓMICO JURÍDICAS:-Sin perjuicio de las sanciones de suspensión o de corte del servicio, el incumplimiento del contrato por parte del USUARIO dará lugar a que la EMPRESA imponga las consecuencias económicas jurídicas correspondientes, en los siguientes casos:

1.Por proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio de electricidad a otro inmueble o USUARIO distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio, la consecuencia será la de un cobro equivalente a tres (3) veces el valor de la reconexión, para servicio residencial, y cinco (5) para servicio no residencial vigente en el momento de la detección.

Una vez encontrado el incumplimiento del contrato por esta causa, la EMPRESA procederá a realizar la suspensión del servicio y dejará un acta donde se informará la labor efectuada y la causal de la suspensión. Posteriormente, la EMPRESA enviará comunicación informando al USUARIO el cobro a aplicar por el incumplimiento mencionado. El USUARIO contará con cinco (5) días hábiles después de recibida la comunicación para exponer sus argumentos. La EMPRESA estudiará la información entregada por el USUARIO, y en caso de encontrar que efectivamente el cobro está de acuerdo con lo estipulado en el presente contrato, lo informará al USUARIO y lo hará exigible en la próxima facturación.

2.Por reconexión no autorizada del servicio se liquidará y cobrará, por cada vez que esto ocurra un cargo equivalente al doble de la tarifa de reconexión establecida por la EMPRESA y vigente al momento de su detección.

CLAUSULA 26.RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO:-En el evento en que la suspensión o corte del servicio haya sido causado por incumplimiento de este Contrato por parte del USUARIO, para restablecer el servicio, éste deberá eliminar la causa que originó dicha suspensión o corte, pagar los gastos de reinstalación o reconexión y las consecuencias económico jurídicas a que hubiere lugar, y cumplir con todos los requisitos que en cada caso proceden, según se trate de suspensión o corte del servicio.

En todo caso el USUARIO deberá estar a paz y salvo con la EMPRESA por los siguientes cargos: La deuda, los intereses de mora, las consecuencias económico jurídicas, demás conceptos que se hayan causado y todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento en que sea necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer efectivo el pago de la obligación.

CLAUSULA 27. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA:- Cuando se encuentren anomalías o manipulación de las instalaciones, equipos de medida, conexiones o elementos de seguridad, que sean producto de acciones no accidentales, reflejen omisiones al no haber sido notificados por el USUARIO a la EMPRESA dentro de los siguientes tres (3) días a su ocurrencia o incumplan el presente contrato, la EMPRESA, además de cuantificar el valor de la energía dejada de registrar, iniciará el trámite para determinar la viabilidad de aplicar las consecuencias económicas jurídicas derivadas del incumplimiento, previstas en el presente capítulo.

1. Situaciones que generan incumplimiento del contrato.- Se consideran situaciones que generan incumplimiento del contrato por uso no autorizado del servicio de energía eléctrica las siguientes:

a. Conexiones eléctricas o equipos de medida alterados, intervenidos, con alguna anomalía que impida su correcto funcionamiento, o se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad la energía consumida.

b. Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio de electricidad a otro inmueble o USUARIO distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.

c. Retiro, ruptura o alteración de uno o más de los elementos de seguridad instalados, tales como: cajas, sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc., o que los existentes no correspondan a los instalados por personal autorizado por la EMPRESA.

d. Cuando el USUARIO no informe a la EMPRESA el cambio de actividad y como consecuencia de ello se facture el valor del consumo a una tarifa inferior a la que corresponda al servicio prestado, la EMPRESA re liquidará el servicio teniendo como base las tarifas correspondientes al uso real. Si hay lugar a ello, la EMPRESA, cobrará los respectivos intereses moratorios. De no ser posible establecer el tiempo de permanencia de esta anomalía, se tomará un período de seis (6) meses para calcular el consumo irregular.

e. No notificar a la EMPRESA eventos como el daño de los equipos de medida por golpes, incendios o el hurto de los mismos, dentro de los siguientes tres (3) días hábiles su ocurrencia.

2. Procedimiento para determinar las consecuencias económico jurídicas y determinación de consumos cuando exista incumplimiento al presente contrato.- Tanto la determinación de la energía dejada de

registrar, así como de las consecuencias económico jurídicas que el incumplimiento del presente contrato acarrea, se realizarán garantizando al USUARIO, su derecho al debido proceso y demás garantías contempladas en la regulación colombiana y considerando el siguiente procedimiento:

a. Detección de anomalías.- En los casos en que se detecte alguna de las situaciones de posible incumplimiento mencionadas en el presente capítulo se procederá a verificar la conexión y el medidor en su sitio de instalación, o en el laboratorio asignado por la EMPRESA, cuando se estime necesario. En este caso se procederá al retiro del medidor dejando al USUARIO una copia del acta de revisión.

Una vez retirado el medidor se quedará dentro de un empaque o recipiente cerrado con sellos de seguridad que serán relacionados en el acta de revisión. El USUARIO podrá estar presente en el dictamen del laboratorio de metrología, solicitándolo por escrito o personalmente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de retiro, acreditando la condición en la que actúa. La EMPRESA lo citará para que asista a la evaluación señalándole fecha y hora. De no comparecer en la oportunidad señalada o no solicitarlo, se podrá evaluar sin su presencia.

Dentro de la inspección que realice la EMPRESA a los equipos de medida e instalaciones eléctricas, si se encuentran anomalías se procederá a reemplazar el elemento o a corregir la anomalía. El elemento retirado será entregado para su verificación al correspondiente laboratorio acreditado. Comprobada la anomalía en el laboratorio, se adelantará el procedimiento previsto en este contrato.

Los elementos de seguridad faltantes o con anomalía, serán reemplazados por nuevos; así mismo, se podrá reemplazar cualquiera de los sellos retirados para su verificación en el laboratorio y si se dictamina alguna anomalía en dichos elementos, o en los equipos de medición, se procederá con el trámite establecido.

Siempre que se verifique la presencia de cualquiera de las anomalías descritas y que generen incumplimiento del contrato por uso no autorizado del servicio, se procederá a la realización del aforo de la carga instalada en el inmueble para la determinación de los consumos dejados de registrar. En todo caso se levantará un acta de revisión, de la que se dejará copia a la persona hábil que haya atendido la revisión, quien deberá firmarla, en caso de no hacerlo, se dejará constancia de ello.

b. Evaluación y certificación de las anomalías.- Una

vez detectada la ocurrencia de alguna anomalía que se constituya en posible uso no autorizado del servicio, la EMPRESA procederá a realizar las evaluaciones y verificaciones correspondientes que permitan establecer el incumplimiento del contrato por parte del USUARIO y su correspondiente consecuencia económica y jurídica.

Para ello se tendrán en cuenta como prueba de existencia de las anomalías, las siguientes:

- Acta de revisión de instalaciones y equipos de medida efectuada por personal autorizado por la EMPRESA, en donde conste la presencia de anomalías en las instalaciones, elementos de seguridad o equipos de medida.

- Análisis técnico practicado en un laboratorio debidamente acreditado, cuando se requiera, que permita identificar o detectar alteraciones internas, rastros o muestras de manipulación del medidor de energía o equipo de medida, o en los elementos de seguridad que impidan o hayan impedido el normal registro.

- Fotocopia, videos, fotos, y demás medios que comprueben el uso no autorizado de servicio de energía eléctrica.

- Certificaciones de visitas efectuadas previamente por personal autorizado por la EMPRESA, en donde conste el buen funcionamiento de los equipos y elementos de seguridad.

- Calculo efectuado por la EMPRESA del consumo del USUARIO, empleando factores de utilización de acuerdo con la clase de servicio de que se trate, aplicando la carga instalada aforada.

- Análisis histórico de consumos, facturaciones y antecedentes comerciales.

- Mediciones efectuadas a nivel del transformador (macro mediciones).

- Pruebas practicadas o solicitadas por autoridad competente en materia de defraudación de fluidos.

Recompiladas las pruebas y elementos de análisis que corroboren la existencia de las anomalías detectadas en los equipos de medida o instalaciones eléctricas, se continuará con el procedimiento previsto, garantizándole al USUARIO el derecho al debido proceso, y dentro de este su derecho a la defensa.

c.Pliego de cargos.- Si del resultado de una inspección o visita realizada por la EMPRESA, se encuentra

mérito suficiente para iniciar una investigación por posible incumplimiento de este contrato que lleve a una consecuencia económica jurídica, la EMPRESA proferirá una relación de cargos indicando las anomalías encontradas que señalen dicho evento junto con las pruebas pertinentes, así como la posibilidad de presentar los descargos respectivos que expliquen la presencia de las mismas.

d.Descargos.- Contradicción de las pruebas existentes, solicitud y aporte de pruebas adicionales por parte del USUARIO que considere pertinentes y conducentes para su defensa. Los descargos deberán presentarse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación de inicio y relación de cargos, acreditando la condición con la que se actúa.

e.Determinación de la cuantía de las consecuencias económico jurídicas y otros rubros asociados.- La energía no facturada a un USUARIO, así como la cuantía de las consecuencias económico jurídicas y demás cargos relacionados por el incumplimiento de este contrato, se determinará de la siguiente manera:

a.Sellos y demás elementos de seguridad.- Cuando no se encuentren sellos, o demás elementos de seguridad instalados en los equipos de medida, protección, control de gabinete o celda de medida, se hallaren defectuosos, o que los existentes no correspondan a los instalados por la EMPRESA, se liquidará y cobrará así:

-Para USUARIOS Residenciales el valor correspondiente a dos (2) salarios mínimos legales diarios vigentes (SMLDV) por cada sello o elemento de seguridad.

-Para USUARIOS No Residenciales el valor correspondiente a cinco (5) salarios mínimos legales diarios vigentes (SMLDV) por cada sello o elemento de seguridad.

b.Consumos no facturados.- Para establecer el consumo no facturado por incumplimiento de este contrato, se realizará de acuerdo al cálculo definido en el numeral 10 CLAUSULA 20 Cálculo del valor de la energía dejada de facturar.

Par los casos en los que la anomalía encontrada en terreno sea la de Conexión no autorizada (sin medidor) los factores de utilización descritos anteriormente se incrementarán como se indica en el numeral 10 CLAUSULA 20

En todos los casos en que no se pueda determinar el tiempo de permanencia de la anomalía, se tomará un

período de tiempo de seis (6) meses.

c. Valor de las consecuencias económico jurídica.- Además de cobrar el consumo, la EMPRESA aplicará una consecuencia económico-jurídica máxima equivalente al consumo no autorizado, valorado a las tarifas vigentes al momento de la revisión, conforme a la normatividad vigente.

d. Revisión.- Se cobrará de acuerdo con la Tabla de Tarifas por Servicios de Conexión y Complementarios que presta la EMPRESA, vigente a la fecha de realización de la revisión y considerando las condiciones de servicio del USUARIO.

e. Retiro y reinstalación del medidor.- Cuando la EMPRESA requiera del retiro y la reinstalación del equipo de medida, a causa de alguna anomalía, se cobrará cada una de estas actividades de acuerdo con la Tabla de Tarifas por Servicios de Conexión y Complementarios que presta la EMPRESA, vigente a la fecha de realización de la revisión y considerando las condiciones de servicio del caso.

f. Cobro del equipo de medida.- Se cobrará el valor del equipo de medida en las condiciones establecidas en el numeral 12.3 Reposición del equipo de medida, de este contrato.

f. Decisiones ante el incumplimiento de este contrato por parte del USUARIO; notificaciones y recursos pertinentes.- Las decisiones sobre las consecuencias económico jurídicas por incumplimiento del contrato serán proferidas por escrito por parte de las personas delegadas para tal fin. Estas decisiones se notificarán de acuerdo con lo establecido en la ley.

La EMPRESA practicará las pruebas que el USUARIO solicite, cuando estas sean controversia, en caso contrario se comunicará su negativa para garantizar el derecho a la defensa.

Parágrafo.- Las pruebas que sean requeridas por el USUARIO y que por sus características contemplen un costo para su práctica, podrán ser cobradas a éste por la EMPRESA.

Interposición de recursos contra las decisiones.- Contra las decisiones por medio de las cuales se determinan las consecuencias económicas jurídicas por incumplimiento de este contrato procederán los recursos descritos en la calusula 29. Procedimiento para la presentación de peticiones, quejas y recursos.

CAPITULO VIII CESION DEL CONTRATO Y CELEBERACION DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES

CLAUSULA 28. CESION:-Salvo que las partes expresamente acuerden otra cosa, en la enajenación de los bienes raíces hay cesión de este contrato. Esta cesión opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los inmuebles por adhesión o destinación, empleados para utilización del servicio.

Para efectos del cambio de propietario en los registros de la EMPRESA, se deberá informar oportunamente de tal cambio, para lo cual deberá allegar el correspondiente certificado de tradición y libertad del inmueble y Fotocopia de la cedula del propietario.

CAPITULO IX LIBERACION DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR ASUNTOS RELACIONADOS CON LA TENENCIA, POSESION MATERIAL O LA PROPIEDAD DEL INMUEBLE.

CALUSULA 29. LIBERACION:-De acuerdo con lo establecido por el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, 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 este caso, la EMPRESA, facilitará la celebración del contrato con los consumidores.

Para que el USUARIO deje de ser parte del contrato 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.

CAPITULO X PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

CLAUSULA 30. P.Q.R.:-El USUARIO no estará obligado a la cancelación de los valores objeto de reclamo como requisito previo para formularlo. Podrá presentar directamente su queja, petición o reclamo en forma verbal o escrita, sin recurrir a intermediarios. En ningún caso proceden reclamos contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la EMPRESA. La EMPRESA podrá contestar en la misma forma en que se le hayan dirigido.

CLAUSULA 31. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y RECURSOS:- Deben tenerse en cuenta las siguientes reglas para su presentación:

1. Formularse de manera respetuosa.
2. Tramitarse ante la EMPRESA de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.
3. Contra los actos en que se niegue la prestación del servicio, se decida sobre la terminación de este contrato, la suspensión, el corte del servicio y contra la decisión que resuelve la reclamación sobre la facturación, procede el recurso de reposición y de manera subsidiaria el de apelación.
4. El recurso de reposición y en subsidio el de apelación se presentará ante la EMPRESA; en caso de proceder la apelación, el Gerente o Representante Legal de la misma, deberá remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Dichos recursos deberán interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de la notificación personal de la decisión o a la desfijación del edicto.

Los derechos de petición y recursos serán tramitados y resueltos por la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) de acuerdo con la designación del Gerente General de la EMPRESA.

5. La presentación del recurso deberá realizarse mediante escrito presentado por el USUARIO, o a través de apoderado facultado conforme a la ley:
6. La decisión quedará en firme transcurridos cinco (5) días de la notificación sin que el USUARIO haya presentado recurso alguno o cuando los recursos interpuestos por este, hayan sido decididos y notificados.
7. Una vez en firme la decisión respectiva, la EMPRESA podrá incluir en la facturación los valores que hayan quedado definidos y sobre estos valores no procede reclamo o recurso.
8. No son procedentes los recursos contra actos de suspensión, terminación o corte si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno, o que interpuesto éste, la decisión se encuentre en firme.
9. Para la interposición de los recursos no se requiere de presentación personal ni intervención de abogado. Los interesados podrán utilizar los formatos que pone a su disposición la EMPRESA para este fin.

10. Para interponer los recursos contra los actos que deciden o resuelven los reclamos, el interesado deberá acreditar, como requisito para que se le dé el trámite correspondiente, el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio de los consumos de los últimos cinco (5) periodos.

11. Una vez se decida el recurso de apelación por parte de la SSPD, la EMPRESA cobrará los valores totales o parciales que quedaron en firme con la decisión y el valor de los intereses corrientes sobre estos.

12. Los actos que decidan los recursos, constarán por escrito y se notificarán personalmente. Cuando ello no fuere posible, se hará por edicto de conformidad con lo establecido en la ley.

13. La EMPRESA se abstendrá de suspender, terminar o cortar el servicio hasta tanto no se haya notificado la decisión de los recursos interpuestos. Si existieren conceptos o saldos que no sean objeto de controversia y no hubiesen sido pagados oportunamente, la EMPRESA procederá a la suspensión del servicio.

**CAPITULO XI
DE LAS DISPOSICIONES FINALES**

CLAUSULA 32. MODIFICACIONES AL CONTRATO Y SUS CONDICIONES UNIFORMES:-

Cualquier modificación que se haga a este Contrato por parte de la EMPRESA se entenderá incorporada al mismo siempre y cuando se informe con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde presten sus servicios y se le entregue copia al USUARIO que lo solicite.

CLAUSULA 33. CAUSALES DE TERMINACION:- La EMPRESA dará por terminado el contrato y procederá al corte definitivo del servicio en los siguientes casos:

1. De común acuerdo, con el cumplimiento de las condiciones del numeral Condiciones para la suspensión del servicio de común acuerdo.
2. Por vencimiento del término cuando este se haya pactado.
3. Por incumplimiento grave de las obligaciones contractuales.
4. Por demolición del inmueble.
5. Por la no actualización o ajuste de garantías referidas en el Decreto 3130 del año 2003 y solicitadas por la EMPRESA.

6. Por las demás causas señaladas en el numeral 19.2, Corte del servicio, del presente contrato.

7. Por solicitud de cambio de comercializador por parte del usuario. Cuando el mismo decida dar por terminado este contrato con la empresa con el fin de suscribir un nuevo contrato con un nuevo comercializador, deberá observar los siguientes pasos:

a. Haber tenido vigente este contrato por término superior o igual a doce (12) meses consecutivos. Se exceptúa de lo previsto en el presente numeral, los USUARIOS vinculados con contratos a término fijo.

b. Estar a paz y salvo por todo concepto en el pago de las obligaciones originadas en este contrato con la EMPRESA, o garantizar con título valor aceptado por ésta el pago de las obligaciones a su cargo.

c. Presentar solicitud formal de cambio de comercializador con una antelación de un período de facturación. Esta solicitud debe ser tramitada conjuntamente tanto por el USUARIO como el nuevo comercializador.

d. Asistir a la visita programada, entre la EMPRESA y el nuevo comercializador, con el fin de retirar los sellos que la EMPRESA tiene en el medidor existente e instalar el equipo de medida del nuevo comercializador. La potestad para romper los sellos de la instalación y equipo de medida existentes, es exclusiva de la EMPRESA.

e. Instalar un equipo de medida en el predio del USUARIO, que cumpla con las características técnicas exigidas en el código de medida (Resolución CREG 025 de 1995) y el Reglamento de Distribución sobre el protocolo de calibración, la precisión, el almacenamiento de información y el sistema de comunicación (telemedida). El USUARIO deberá presentar ante la EMPRESA la certificación del equipo de medida por un laboratorio acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio. No obstante, conforme el Reglamento de Distribución, la EMPRESA realizará una revisión general para verificar que todos los equipos que hacen parte de la conexión cumplan con las normas técnicas exigibles, para lo cual el USUARIO deberá sufragar el costo adecuado de dicha revisión. Así mismo en los casos que aplique, el USUARIO deberá coordinar directamente con la EMPRESA la realización de las pruebas y maniobras que se requieran para la puesta en servicio de la conexión.

f. El nuevo comercializador elegido por el USUARIO, deberá solicitar la inscripción de la nueva frontera comercial, ante el Administrador de Sistema de In-

tercambios Comerciales, ASIC, dentro del plazo que establezca la CREG, para su registro ante el mismo ente.

CLAUSULA 34. OBJECIONES PARA EL CAMBIO DE COMERCIALIZADOR:-La EMPRESA podrá oponerse al cambio de comercializador en los siguientes casos:

1. Por el incumplimiento de alguno de los pasos del procedimiento enunciado en el numeral anterior.

2. Cuando aspectos técnicos de la frontera comercial no permitan la liquidación de las transacciones de energía en el Mercado de Energía Mayorista, MEM. Es decir, cuando por alguna razón técnica las actividades de lectura, registro y recolección de la información registrada en los equipos de medida asociados a la frontera comercial no puedan realizarse. Estos aspectos técnicos están establecidos en la NTC – 2050, el Reglamento de Distribución y en el RETIE.

3. La EMPRESA se abstendrá de emitir paz y salvo cuando se encuentre adelantando investigación por posibles incumplimiento de las condiciones establecidas en este contrato y hasta tanto no se concluya el respectivo procedimiento o hayan transcurrido cinco (5) días hábiles de la notificación de las decisiones respectivas.

4. El proceso de inscripción y registro de la nueva frontera comercial se suspenderá hasta tanto se superen las razones que generaron dicha suspensión.

Si en un plazo de siete (7) días, o en el plazo que establezca la CREG, no se ha respondido las objeciones u observaciones planteadas por la EMPRESA y aceptadas por el Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales, ASIC, se entenderá que el agente o nuevo comercializador o el USUARIO desistieron del registro de la frontera. Si la objeción es aclarada dentro del plazo estipulado, el proceso continuará dentro de los términos establecidos.

CLAUSULA 35. PROCEDIMIENTO PARA LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO:-En el evento en que el USUARIO incurra en las causales citadas LA CALUSULA 31 NUMERAL 3, 4, 5, 6 la decisión sobre la terminación del contrato será proferida por escrito por parte de las personas delegadas para tal fin. Estas decisiones se notificarán de acuerdo con lo establecido en la ley.

CLAUSULA 36. INTERPOSICIÓN DE RECURSOS CONTRA LAS DECISIONES.- Contra las decisiones por medio de las cuales se da por terminado el contrato por incumplimiento del mismo, procederán los re-

cursos descritos en la CALUSULA 29. Procedimiento para la presentación de peticiones, quejas y recursos, y que se seguirá con el trámite allí establecido.

CLAUSULA 37. CONTRATO DE TRANSACCION.- La EMPRESA podrá celebrar con sus USUARIOS acuerdos transaccionales a través de las cuales las partes terminan extrajudicialmente las diferencias suscitadas por valores a cobrar en la facturación, el cual producirá efectos de cosa juzgada.

CAPITULO XII DEFINICIONES ESPECIALES

DEFINICIONES: Para interpretar y aplicar las condiciones de este contrato, se tendrán en cuenta las definiciones consagradas en la normatividad vigente, así como las siguientes:

ACOMETIDA: Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios y en general, en las unidades inmobiliarias cerradas, la acometida llega hasta el registro de corte general.

ACOMETIDA NO AUTORIZADA: Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización de la EMPRESA.

ACTA DE VERIFICACIÓN: Documento consecutivo en que se hace constar el estado, las características, los sellos de seguridad y el funcionamiento del medidor y demás elementos utilizados para la medición. **AFORO:** Actividad tendiente a determinar las capacidades nominales de los equipos, artefactos, e instalaciones eléctricas conectados o susceptibles de conexión encontrados en un inmueble al momento de la visita.

ACTA DE INSTALACION DE MEDIDOR: Documento que se levanta al momento de efectuarse la instalación del equipo de medida y sus elementos de seguridad, el cual da fe de su estado, y es suscrito por las personas que intervienen en la diligencia o por testigos, dejándosele una copia al interesado.

CAMBIO DE NOMBRE: Es la actualización de los registros de la EMPRESA del nombre del USUARIO.

CARGA INSTALADA: Sumatoria de cargas individuales presentes en un inmueble y que en condiciones de operación normal no supera la capacidad limitante del comportamiento de una instalación, sistema o equipo eléctrico.

CICLO DE FACTURACION: Es la denominación dada por la EMPRESA a cada una de las zonas en que tiene dividida su área de cobertura. Cada ciclo está conformado por un número determinado de grupos de USUARIOS para los que rigen períodos similares de facturación o consumo.

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 específica. Cuando un circuito tenga varias secciones o tramos, cada uno de ellos se considera como un circuito.

USUARIO: Persona natural o jurídico quien se beneficia del servicio público de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde este se preste, o como receptor directo del servicio.

CONSUMO: Cantidad de energía eléctrica activa o reactiva, recibidas por el USUARIO en un período determinado, registrados en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio de Energía.

CONSUMO ANORMAL.- Aquel que comparado con el promedio histórico de un mismo USUARIO, o con los promedios de consumo de USUARIO con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la EMPRESA.

CONSUMO ESTIMADO: Es el consumo calculado según alguno de los métodos definidos cuando no es posible establecerlo con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas (Consumo medido).

CONSUMO FACTURADO: Es el liquidado y cobrado al USUARIO, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas para los USUARIOS regulados, o a los precios pactados con el USUARIO, si este no es regulado. En caso del servicio de energía eléctrica, la tarifa debe corresponder a nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente al medidor del USUARIO.

CONSUMO MEDIDO: Es el que se determina con base en la diferencia entre las lecturas actual y anterior del medidor, o en la información de consumos que este registre.

CONSUMO NO AUTORIZADO: Es el realizado a través de una acometida no autorizada por la EMPRESA,

o el que se obtenga a través de conexiones o equipos de medición o de control, que presenten anomalías.

CONSUMO DE SUBSISTENCIA: Es la cantidad mínima de energía eléctrica utilizada en un mes por un USUARIO típico para satisfacer necesidades básicas que puedan ser satisfechas eficiente y económicamente, mediante esta forma de energía final. Este consumo es la base para el otorgamiento de subsidios a los usuarios de los de los estratos 1,2, y 3.

CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS: De conformidad con el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una EMPRESA de servicios públicos los presta a un USUARIO a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con las estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos USUARIOS no determinados.

Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe Contrato de Servicio de Energía aún cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos USUARIOS.

CORTE DEL SERVICIO: Desinstalación del medidor o la acometida en terreno, causada por la 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 las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio Público de Energía y en las demás disposiciones vigentes que rijan la materia.

CREG: Comisión de Regulación de Energía y Gas.

DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS: Conducta penal regulada en el artículo 256 del Código Penal, que establece que quien mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores (Equipos de medida), se apropie de energía eléctrica, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos mensuales vigentes (SMMV).

DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO: Aumento o reducción del consumo en un periodo determinado que comparados con los promedios de los últimos seis periodos, si la facturación es mensual.

ENERGIA ACTIVA: Energía eléctrica susceptible de transformarse en otras formas de energía.

ENERGIA REACTIVA INDUCTIVA: Es la energía eléctrica utilizada para magnetizar los transformado-

res, motores y otros aparatos que tienen bobinas. No se puede transformar en energía útil.

ENERGUAVIARE S.A ESP: Empresa Comercializadora y Distribuidora de Energía, Sociedad Anónima, empresa de Servicios Públicos Domiciliarios.

EQUIPO DE MEDIDA: En relación con un punto de conexión lo conforman todos los transformadores de medida, medidores y el cableado necesario para ese punto de conexión.

ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONOMICA: Es el instrumento técnico que permite clasificar la población de los municipios y distritos del país, a través de las viviendas y su entorno, en estratos o grupos socioeconómicos diferentes, según factores y procedimientos establecidos por la ley y realizada por parte del Departamento Nacional de Estadística "DANE" o la entidad autorizada para tal fin.

EXPEDIENTE: Conjunto de documentos que se relacionan con la actuación de la EMPRESA encaminada a verificar si se presentó o no incumplimiento de las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio de Energía, e imponer los cobros y consecuencias económicas jurídicas a que haya lugar.

FACTIBILIDAD DEL SERVICIO: Es un procedimiento mediante el cual, previo estudio de factibilidad de la conexión y del proyecto respectivo, el prestador del servicio de energía eléctrica determina las condiciones técnicas y operativas bajo las cuales está en disposición de suministrar el servicio de energía. Esta forma parte del estudio de conexión particularmente complejo.

FACTOR DEL MEDIDOR: Es el número por el que hay que multiplicar la diferencia de lecturas que registran los medidores para obtener el consumo real de un período determinado. Este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente o de potencia.

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: Es la cuenta de cobro que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes prestados, en desarrollo de un contrato de servicios públicos.

FACTURACIÓN: Conjunto de actividades que realiza la EMPRESA para emitir la factura. Comprende: lectura, determinación del consumo, revisión previa en caso de consumos anormales, elaboración y entrega de la factura.

FRAUDE: Alteración de la acometida o medidor que afecte la medición real del consumo realizada por el usuario o un tercero.

FRONTERA COMERCIAL: Punto de conexión entre agentes a las redes del Sistema de Transmisión Nacional (STN) y los Sistemas de Transmisión Regional (STR) o los Sistemas de Distribución Locales (SDL). Son los puntos de consumo de energía de los usuarios atendidos por comercializadores diferentes al distribuidor local o que estén conectados directamente a una red de transmisión.

INDICADORES DE CALIDAD: DES indicador equivalente en horas de las interrupciones del servicio. – FES: frecuencia equivalente en número de veces de las interrupciones del servicio.

INSTALACIONES INTERNAS O RED INTERNA: Es el conjunto de redes, accesorios y equipos que integran el sistema de 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.

MEDIDOR: Es el dispositivo que registra la demanda máxima y los consumos de energía activa o reactiva, o las dos. La medida de energía puede ser realizada en función del tiempo y puede o no incluir dispositivos de transmisión de datos.

NIVEL DE TENSIÓN: Rango de tensión desde el cual se presta el servicio de energía eléctrica según la siguiente clasificación:

- Nivel 1: Tensión nominal inferior a 1 kV (Baja Tensión)
- Nivel 2: Tensión nominal mayor o igual a 1 kV y menor de 30 kV (Media)
- Nivel 3: Tensión nominal mayor o igual a 30 kV y menor a 57,5 kV (Media)
- Nivel 4: Tensión nominal mayor o igual a 57,5 kV (Alta Tensión)

PERIODO DE FACTURACION. Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponda a uno de prepagado.

PETICION: Es un mecanismo a través del cual el USUARIO solicita de manera respetuosa a la EMPRE-

SA, cualquier información o trámite relacionado con la prestación del servicio, la ejecución del Contrato de Servicio de Energía o su terminación, la suspensión y corte del servicio y la facturación.

QUEJA: Mecanismo a través del cual el USUARIO pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados empleados, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

RECONEXION DEL SERVICIO: Restablecimiento del suministro del servicio de energía eléctrica cuando previamente se ha suspendido.

RECLAMO: Es un mecanismo a través del cual el USUARIO solicita de manera respetuosa a la EMPRESA, que revise algún aspecto relacionado con la prestación del servicio, la ejecución del Contrato de Servicio de Energía o su terminación, la suspensión y corte del servicio y la facturación.

La reclamación no procede contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haberse expedido y debe presentarse antes de la fecha señalada en la factura para el pago oportuno.

RECURSO: Es un mecanismo a través del cual un USUARIO controvierte las decisiones de la EMPRESA para que las revoque, aclare o modifique.

REDES DE DISTRIBUCION: Conjunto de elementos utilizados para la transformación y el transporte de la energía eléctrica hasta el punto de entrega del USUARIO.

RED DE USO GENERAL: Redes públicas que no forman parte de acometidas o de instalaciones internas.

RED PÚBLICA: Aquella que utilizan dos o más personas naturales o jurídicas independientemente de la propiedad de la red.

RETIE: Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas, que fija las condiciones técnicas que garantizan la seguridad en los procesos de generación, transmisión, transformación, distribución y utilización de la energía eléctrica en la República de Colombia.

SERVICIO RESIDENCIAL: Es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. Podrán considerarse como residenciales los pequeños establecimientos comerciales o industriales anexos 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.

SERVICIO NO RESIDENCIAL: Es el que se presta para otros fines diferentes al servicio residencial.

SISTEMA DE DISTRIBUCION LOCAL (SDL): Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a los niveles de tensión 3,2 y 1 dedicados a la prestación del servicio en uno o varios Mercados de Comercialización.

SISTEMA DE TRANSMISION REGIONAL (STR): Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por los activos de conexión al STN y el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan en el Nivel de Tensión 4 y que están conectados eléctricamente entre sí a este Nivel de Tensión, o que han sido definidos como tales por la Comisión. Un STR puede pertenecer a uno o más Operadores de Red.

SISTEMA DE TRANSMISION NACIONAL (STN): Es el sistema interconectado de transmisión de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas, con sus correspondientes módulos de conexión, que operan a tensiones iguales o superiores a 220 kV.

SUBSIDIO: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando este último es mayor al pago que se recibe.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS (SSPD): Entidad que ejerce las funciones de Inspección, Vigilancia y Control sobre las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios.

SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un Contrato de Servicios de Energía regido por la ley, la regulación y las condiciones uniformes (Art. 14.31 Ley 142/94).

SUSCRIPTOR POTENCIAL: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en USUARIOS del servicio público de energía eléctrica.

SUSPENSION DEL SERVICIO: Interrupción temporal del suministro del servicio de energía eléctrica, por alguna de las causales previstas en la ley o en este contrato.

En caso de USUARIOS atendidos a través de un sistema de comercialización prepago, la no disponibilidad del servicio por no activación del prepago no se considerará suspensión del servicio.

TARIFA: Es el precio resultante de aplicar el Costo Unitario de Prestación del servicio y el factor de subsidio o contribución autorizado legalmente. En el caso de los USUARIOS de estrato cuatro (4) o USUARIOS no residenciales que no son beneficiarios de subsidio, ni están sometidos al pago de contribución, la tarifa corresponde al Costo Unitario (CU).

TELEMEDIDA: Conjunto de elementos que permiten interrogar y controlar de manera remota el equipo de medida a través de un sistema de comunicaciones alámbrico o inalámbrico, como línea telefónica o celular entre otras.



EDGAR IGNACIO DIAZ BERNAL
GERENTE

