



CONDICIONES UNIFORMES


Contrato De Servicio Público Domiciliario De Energía Eléctrica

CÓDIGO: SC-MD-CT-001

Versión: 3.0


Fecha de aprobación: 27/12/2024

San José del Guaviare


| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 2 de 69 |

CONTENIDO


| | |
|---|-----------|
| DEFINICIÓN DE CONTRATO DE SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA | 5 |
| CAPITULO I – OBJETO Y SERVICIOS | 5 |
| CLAUSULA 1 - Objeto del contrato | 5 |
| CLAUSULA 2 - Nuevos Servicios | 5 |
| CAPITULO II - DISPOSICIONES GENERALES DE LAS PARTES DEL CONTRATO Y RÉGIMEN JURÍDICO | 5 |
| CLAUSULA 3.- Capacidad para contratar | 5 |
| CLAUSULA 4.- Partes del contrato | 5 |
| CLAUSULA 5.- Celebración del Contrato | 5 |
| CLAUSULA 6 - Ejecución del contrato | 6 |
| CLAUSULA 7 - Régimen jurídico | 6 |
| CLAUSULA 8 - Tratamiento de Datos Personales | 6 |
| CLAUSULA 9 - Solidaridad | 6 |
| CLAUSULA 10 - Liberación de obligaciones contractuales por asuntos relacionados con la tenencia, posesión material o la propiedad del inmueble. | 7 |
| CLAUSULA 11 - Cesión del Contrato | 7 |
| CLAUSULA 12 - Modificaciones al contrato y sus condiciones uniformes | 7 |
| CLAUSULA 13 - Terminación del Contrato | 7 |
| CAPITULO III - DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES | 8 |
| CLAUSULA 14 - Derechos de los usuarios | 8 |
| CLAUSULA 15 - Obligaciones de los usuarios | 8 |
| CLAUSULA 16 - Obligaciones de la empresa | 11 |
| CAPITULO IV - CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 14 |
| CLAUSULA 17 - Área de Prestación del servicio | 14 |
| CLAUSULA 18 - Condiciones para la prestación del servicio | 14 |
| CLAUSULA 19. estudio de factibilidad del servicio y puntos de conexión | 15 |
| CLAUSULA 20 - solicitud de conexión del servicio | 15 |
| CLAUSULA 21 - plazos y procedimientos para la aprobación o improbación de las solicitudes de conexión | 16 |
| CLAUSULA 22 - Ejecución de obras de conexión | 16 |
| CLAUSULA 23 - Puesta de servicio de la conexión | 17 |
| CLAUSULA 24 - Conexión de autogeneradores a pequeña escala | 17 |
| CLAUSULA 25 - Negación de la conexión del servicio | 17 |
| CLAUSULA 26 - Financiación de obras y equipos | 17 |
| CLAUSULA 27 - Propiedad de las conexiones domiciliaras. | 17 |
| CLAUSULA 28 - Zonas Especiales | 18 |
| CLAUSULA 29 - Determinación de Valores a cobrar por servicios de conexión y complementarios. | 18 |
| CAPITULO V - INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, REPOSICIÓN, CONTROL Y FUNCIONAMIENTO DE SISTEMAS DE MEDICIÓN | 19 |
| CLAUSULA 30 - Equipos de medida o sistemas de medida | 19 |
| CLAUSULA 31 - Adquisición e instalación del sistema de medida | 19 |
| CLAUSULA 32 - Localización del Sistema de Medida | 20 |
| CLAUSULA 33 - Características técnicas de los equipos de medida | 20 |

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 3 de 69 |

| | |
|---|-----------|
| CLAUSULA 34 - Garantía de los medidores y/o equipos de medida | 21 |
| CLAUSULA 35 - Reposición del sistema de medida | 21 |
| CLAUSULA 36 - Instalación provisional de equipo de medida y/o medidor | 21 |
| CLAUSULA 37 - Sellado de las Instalaciones de medición | 22 |
| CLAUSULA 38 - Control sobre el funcionamiento de los medidores | 22 |
| CAPITULO VI - LA FACTURA | 22 |
| CLAUSULA 39 - Facturas | 22 |
| CLAUSULA 40 - Merito ejecutivo de las facturas | 23 |
| CLAUSULA 41 - Cobro de sumas adeudadas por la prestación del servicio | 23 |
| CLAUSULA 42 - Requisitos de la factura | 23 |
| CLAUSULA 43 - Facturación agrupada de cuentas | 24 |
| CLAUSULA 44 - Periodos de facturación | 24 |
| CLAUSULA 45 - Cobros inoportunos | 24 |
| CLAUSULA 46 - Interés por mora | 25 |
| CLAUSULA 47 - Renuncia al requerimiento para constituirse en mora | 25 |
| CLAUSULA 48 - Oportunidad y entrega de la factura | 25 |
| CAPITULO VII - DETERMINACIÓN DEL CONSUMO | 25 |
| CLAUSULA 49 - Determinación del consumo facturable | 25 |
| CLAUSULA 50 - Determinación del consumo para usuarios con medidor | 25 |
| CLAUSULA 51 - Determinación del consumo para usuarios especiales | 28 |
| CLAUSULA 52 - Desviación significativa | 28 |
| CLAUSULA 53 - Procedimiento para investigar las desviaciones significativas | 30 |
| CLAUSULA 54 - Determinación del consumo para usuario con subregistro de energía por fallas técnicas o de fuerza mayor | 30 |
| CLAUSULA 55 - Determinación del consumo en casos especiales para usuarios sin medidor | 30 |
| CLAUSULA 56 - Determinación del consumo para usuario con medidor de energía reactiva | 31 |
| CAPITULO VIII - RECUPERACIÓN DE ENERGÍA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR | 31 |
| CLAUSULA 57 - Revisión Técnica del sistema de medida | 31 |
| CLAUSULA 58 - Procedimiento para la recuperación de energía. | 34 |
| CLAUSULA 59 - Cobros de consumos dejados de facturar | 35 |
| CLAUSULA 60 - Calculo del valor de energía dejada de facturar | 35 |
| CLAUSULA 61 - Liquidación del consumo | 36 |
| CLAUSULA 62 - Liquidación del consumo de las áreas comunales de los conjuntos habitacionales | 37 |
| CAPITULO IX - SUSPENSIÓN DEL SERVICIO | 37 |
| CLAUSULA 63 - Suspensión de servicio de común acuerdo | 37 |
| CLAUSULA 64 - Improcedencia de suspensión de común acuerdo | 37 |
| CLAUSULA 65 - Suspensión en Interés del servicio | 37 |
| CLAUSULA 66 - Suspensión por incumplimiento o violación del contrato | 38 |
| CLAUSULA 67 - Incumplimiento de contrato por uso no autorizado del servicio | 40 |
| CLAUSULA 68 - Restablecimiento de servicio en caso de suspensión. | 43 |
| CAPITULO X - CORTE DEL SERVICIO | 43 |
| CLAUSULA 69 - Corte del servicio | 43 |
| CLAUSULA 70 - Reinstalación del servicio en caso de corte | 44 |
| CAPITULO XI - CALIDAD, FALLA DEL SERVICIO Y RESPONSABILIDAD DE LAS REDES | 44 |
| CLAUSULA 71 - Calidad y continuidad del servicio | 44 |
| CLAUSULA 72 - Falla en la prestación del servicio | 44 |
| CLAUSULA 73 - Compensación por falla del servicio | 45 |
| CLAUSULA 74 - Responsabilidad sobre la red interna | 45 |
| CLAUSULA 75 - Responsabilidad sobre la acometida | 45 |

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 4 de 69 |

| | |
|---|-----------|
| CLAUSULA 76 - Responsabilidad sobre las redes de uso general. | 46 |
| CAPITULO XII - PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS | 46 |
| CLAUSULA 77 - Peticiones, Quejas y Reclamaciones | 46 |
| CLAUSULA 78 - Recursos | 47 |
| CLAUSULA 79 - Términos | 47 |
| CLAUSULA 80 - Practica de pruebas | 48 |
| CLAUSULA 81 - Comunicaciones y notificaciones | 48 |
| CAPITULO XIII - DE LOS INMUEBLES ARRENDADOS | 49 |
| CLAUSULA 82 - Inmuebles arrendados | 49 |
| CLAUSULA 83 - Denuncia del contrato de arrendamiento | 49 |
| CLAUSULA 84 - Aceptación de la denuncia del contrato | 50 |
| CLAUSULA 85 - Valor de garantías | 51 |
| CLAUSULA 86 - Garantías admisible | 51 |
| CLAUSULA 87 - Deposito en dinero a favor de LA EMPRESA | 52 |
| CLAUSULA 88 - Vigencia de las garantías | 52 |
| CLAUSULA 89 - Efectos de la denuncia del contrato | 52 |
| CLAUSULA 90 - Solicitud de reconexión en los inmuebles arrendados | 53 |
| CLAUSULA 91 - Subsidios y contribuciones | 53 |
| CLAUSULA 92 - Renovación de garantías | 53 |
| CLAUSULA 93 - Aplicación de pagos con la garantía | 53 |
| CLAUSULA 94 - Incumplimiento en el pago | 53 |
| CAPITULO XIV - CAMBIO DE COMERCIALIZADOR | 54 |
| CLAUSULA 95 - Procedimiento para cambio de comercializador | 54 |
| CLAUSULA 96 - Objeciones para el cambio de comercializador | 54 |
| CAPITULO XV – DISPOSICIONES FINALES | 55 |
| CLAUSULA 97 - Contrato de Transacción | 55 |
| CLAUSULA 98 - Incorporación de normas | 55 |
| DEFINICIONES | 55 |

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 5 de 69 |

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

DEFINICIÓN DE CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA. -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 con las cuales **ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.**, empresa distribuidora y comercializadora de energía eléctrica, identificada con NIT 822-004-680-9, y quien en adelante se denominará la EMPRESA; presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica, en sus actividades de distribución y comercialización, a los suscriptores, propietarios, poseedores, arrendatarios y en general, a sus usuarios regulados y no regulados, a cambio de un precio en dinero, el cual se fijará según las tarifas vigentes y de acuerdo con el uso que se le dé al servicio.

CLÁUSULA 2. NUEVOS SERVICIOS. Cuando LA EMPRESA instale un nuevo servicio a un inmueble, el valor de este será responsabilidad exclusiva de quien lo solicite. Para garantizar su pago, LA EMPRESA podrá exigir directamente las garantías previstas en el presente Contrato, a menos que el solicitante sea el mismo propietario o poseedor del inmueble, evento en el cual el inmueble quedará afecto al pago.


LA EMPRESA determinarán la cuantía y la forma de dichas garantías de conformidad con la reglamentación contenida en sus normas internos.

CAPITULO II DISPOSICIONES GENERALES DE LAS PARTES DEL CONTRATO Y RÉGIMEN JURÍDICO

CLÁUSULA 3. CAPACIDAD DEL USUARIO PARA CONTRATAR. Cualquier persona mayor de edad, capaz de contratar de conformidad con lo dispuesto por el ordenamiento jurídico colombiano, que habite o utilice a cualquier título un inmueble, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica y ser parte del presente contrato.

CLAUSULA 4.-PARTES DEL CONTRATO: Son partes del contrato ENERGUAVIARE SA ESP, quien para efectos del presente Contrato se denomina la EMPRESA y el propietario, poseedor, arrendatario o quien utiliza un inmueble determinado, así como quien se beneficie de la prestación del servicio de energía eléctrica, quien de ahora en adelante se denominará el USUARIO.

CLAUSULA 5.-CELEBRACIÓN DEL CONTRATO: Existe Contrato de Servicio Público de Energía eléctrica desde que **ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.** define las Condiciones Uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el USUARIO, siendo este el propietario, quien utiliza o pretende utilizar un inmueble determinado, o se beneficie de la prestación del servicio, solicita recibir el servicio, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas por la normatividad que regula la prestación del servicio público de energía eléctrica o por aquella especialmente establecida por LA EMPRESA para la conexión del servicio, y el

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 6 de 69 |

servicio queda efectivamente instalado por LA EMPRESA o esta avala la instalación realizada por un tercero, en los eventos en que su instalación hubiese sido contratada particularmente. Este contrato se entiende celebrado a término indefinido. LA EMPRESA solo podrá ponerle fin por las causales previstas en la ley y en este contrato.

CLÁUSULA 6. EJECUCIÓN DEL CONTRATO. El presente contrato entrará en ejecución una vez se comience a suministrar el servicio de energía al USUARIO.

CLAUSULA 7. RÉGIMEN JURÍDICO: 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, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, 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, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, que sea aplicable a la relación contractual, el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), y las normas de construcción y técnicas vigentes, así como las normas expedidas por el Ministerio de Minas y Energía; por las condiciones especiales que se pacten expresamente con EL USUARIO y por las condiciones uniformes aquí previstas.

PARÁGRAFO: 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 vigor, 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


CLÁUSULA 8. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. LA EMPRESA conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 (Compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercial, Industrial y Turismo), usará los datos personales obtenidos con motivo de la prestación del servicio público domiciliario de energía para los fines dispuestos en este contrato y acorde con el lineamiento que para el efecto promulgaron. El tratamiento de esta información para fines diferentes a los vinculados con la prestación del servicio deberá ser previamente informado y autorizado por EL USUARIO, titular del dato.

LA EMPRESA, como entidad socialmente responsable, adopta las medidas de seguridad previstas en la ley y en las normas técnicas internacionales con el objetivo de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los usuarios contenida en sus bases de datos, independiente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida.

CLAUSULA 9: SOLIDARIDAD: De acuerdo con lo establecido por el inciso 2 del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio 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, la EMPRESA procederá suspender el servicio posterior a la fecha informada en la factura como aviso de suspensión. En ningún caso, se permitirá la continuación de la prestación del servicio cuando el periodo de incumplimiento exceda tres (3) períodos consecutivos de facturación, so pena de incumplimiento del artículo 140 de la Ley 142 de 1994, por parte de la EMPRESA.

La solidaridad contemplada en este artículo aplicará sin perjuicio de la denuncia que puede hacer el arrendador ante la EMPRESA, de la existencia de contrato de arrendamiento y la remisión de

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 7 de 69 |

los garantías o depósitos constituidos para el pago del servicio público de energía eléctrica, en los términos del artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

CLAUSULA 10. LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR ASUNTOS RELACIONADOS CON LA TENENCIA, POSESIÓN MATERIAL O LA PROPIEDAD DEL INMUEBLE.:-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 suscriptor deje de ser parte del contrato, de manera temporal o permanente, 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. Clausula 29 del contrato vigente


CLAUSULA 11. CESIÓN DEL CONTRATO: -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 nombre de suscriptor 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.

CLAUSULA 12. 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 y deberá ser notificada en la factura, o a través de medios de amplia circulación en el territorio donde presten sus servicios dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la modificación y se le entregará copia al USUARIO que lo solicite. Clausula 32 cto vigente

CLAUSULA 13. TERMINACIÓN DEL CONTRATO: - 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 en la cláusula 60 para la suspensión del servicio de común acuerdo.
2. Por incumplimiento grave de las obligaciones contractuales del USUARIO.
3. Por demolición del inmueble.
4. Por la no actualización o ajuste de garantías referidas en el numeral primero (1) del artículo 15 de la ley 820 del año 2003 y el Decreto 3130 del año 2003 y cuando estas sean solicitadas por la EMPRESA.
5. Por las demás causas señaladas en el numeral 19.2, Corte del servicio, del presente contrato.

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 8 de 69 |

6. Por solicitud de cambio de comercializador por parte del usuario, para lo cual deberá seguirse el procedimiento contemplado en las cláusulas 93 y 94 de las presentes condiciones uniformes

PARÁGRAFO: -En el evento en que el USUARIO incurra en las causales citadas EN LOS NUMERALES 2, 3, 4, 5, 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.


CAPITULO III DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

CLÁUSULA 14. DERECHOS DE LOS USUARIOS. Sin perjuicio de los demás derechos que otorgue la ley y este contrato en favor de los usuarios, se tienen como derechos los siguientes:

1. Obtener de LA EMPRESA la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de LA EMPRESA o las categorías de los municipios establecidas por la ley.
2. Libertad de elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
3. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el USUARIO asuma los costos correspondientes.
4. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

CLAUSULA 15. OBLIGACIONES DEL USUARIO: -Son obligaciones del EL USUARIO las siguientes:

1. Informar a la EMPRESA sobre cualquier cambio en la propiedad o datos de identificación del inmueble, o en el uso del servicio, así como también de cualquier cambio respecto del nombre de la persona a cuyo cargo está dicho bien o 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 uso de servicio para los que se contrató, de acuerdo con las condiciones estipuladas 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 de acuerdo con el 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


| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 9 de 69 |

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, así como de las condiciones ambientales, de seguridad y de acceso requeridas por 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 de conexión, en los sellos de seguridad, en el equipo de medida, en el uso del inmueble, o en la variación de la carga, de propietario, de dirección o de cualquier otra circunstancia que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el Contrato o en la solicitud de servicio.

No será obligación del USUARIO, cerciorarse de que los medidores y/o las instalaciones eléctricas de conexión funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de LA EMPRESA, cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, acorde con la regulación aplicable.

11. Cumplir con el pago oportuno de los servicios prestados, 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. En el caso de que resulte pertinente, realizar los ajustes o actualizaciones del depósito o garantías aportadas al formato de denuncia de existencia de contrato de arrendamiento, so pena de responder por los pagos adeudados por el arrendatario.
13. Informar a la EMPRESA, con treinta (30) días de anticipación a la terminación del contrato de arrendamiento denunciado, acerca de su prorrogación; de lo contrario se entenderán terminados los efectos de la denuncia.
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.

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 10 de 69 |


15. Presentar las peticiones, quejas y/o recursos que estime convenientes conforme con la Ley 142 de 1994 y la demás regulación aplicable.
16. Garantizar, con título valor, el pago de las facturas a su cargo cuando así lo exija la EMPRESA y la regulación lo permitan, sin que esta implique que haya novación de la obligación.
17. 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 se procederá a estimar el consumo mediante el promedio de los consumos registrados.
18. Permitir la instalación de un medidor testigo cuando la EMPRESA lo requiera para sus programas de control.
19. Suministrar la información que se le requiera para identificar plenamente el inmueble objeto de la prestación del servicio.
20. Pagar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad.
21. Avisar 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.
22. Presentar en forma respetuosa los derechos de petición, quejas, recursos, y en general todas las formas de comunicación con la EMPRESA.
23. Ejecutar las obras solicitadas por la EMPRESA para la normalización 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.
24. Informar a la EMPRESA cualquier circunstancia que afecte el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.
25. Atender los programas de uso racional de la energía desarrollados por parte de la EMPRESA, adecuar y normalizar las instalaciones eléctricas incluyendo las acometidas.
26. Pagar la energía consumida y no registrada correctamente por causa de anomalías detectadas en los medidores o instalaciones eléctricas. Para determinar el cobro se procederá de acuerdo con lo previsto en la regulación.
27. Corregir, de acuerdo con la exigencia definida por la Resolución CREG 016 de 2007 o aquella que la modifique, adicione o sustituya, las perturbaciones por calidad de potencia que afecten la calidad del servicio prestado por LA EMPRESA verificables en el punto de conexión, registradas por el USUARIO o LA EMPRESA a través de un equipo de medición de calidad de potencia de acuerdo con los requerimientos y especificaciones técnicas definidas en la norma técnica colombiana NTC-IEC 61000-4 30 ed. 2012 (ed. 2008 IEC) o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 11 de 69 |

28. Permitir a LA EMPRESA la desconexión del equipo de medida y de la acometida en caso de que se requiera para la suspensión o el corte del servicio.
29. Efectuar el pago de los honorarios que se generen por las gestiones de cobranza prejurídica y jurídica de las facturas causadas por la prestación del servicio.
30. Cumplir con las demás obligaciones contenidas con la ley 142 de 1994 y normas que rigen la materia.


CLAUSULA 16. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA- Sin perjuicio de las establecidas por las autoridades competentes, son obligaciones de la EMPRESA las siguientes:

1. La prestación de un servicio al USUARIO en forma continua y con los parámetros de eficiencia, calidad, continuidad y seguridad de acuerdo con las normas vigentes y las condiciones especiales que se pacten individualmente con los usuarios que así se negocie. El servicio se prestará, siempre y cuando sea viable técnica y económicamente para la EMPRESA realizar la conexión, y de parte del USUARIO, se hayan satisfecho las condiciones básicas requeridas para la mencionada conexión 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. 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.
3. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes de uso general y equipos de su prioridad.
4. 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.
5. Revisar, cuando lo estime conveniente o, lo solicite el USUARIO, los equipos de medida instalados para verificar su correcto funcionamiento.
6. 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 veinticuatro (24) horas. La reconexión o reinstalación del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por la empresa. Cuando por causas imputables 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 informará al USUARIO el procedimiento a seguir para su normalización. En caso de que el USUARIO no cumpla con las condiciones requeridas, el plazo contará a partir del día en que la empresa verifique su cumplimiento.
7. Reconectar el servicio cuando el arrendador (propietario o poseedor) lo solicite, así exista deuda a cargo del anterior o anteriores arrendatarios, siempre y cuando se haya registrado y aceptado la denuncia de la existencia del contrato de arrendamiento, y las garantías o depósitos por parte de la EMPRESA. En este caso el arrendador no será responsable por los pagos adeudados.
8. Reconectar el servicio cuando el arrendador (propietario o poseedor) lo solicite, así

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 12 de 69 |

exista deuda a cargo del anterior o anteriores arrendatarios, cuando aquel asuma la obligación de pagar el servicio, de conformidad con lo establecido en el numeral quinto del artículo 15 de la ley 820 de 2003.

9. Medir los consumos de las cuentas en que se haya determinado instalar medidor.
10. Facturar en forma oportuna los servicios objeto de prestación. 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 encuentra ubicado el equipo de medida, o al sitio, o dirección electrónica, donde haya solicitado el USUARIO por lo menos con cinco (5) días de anticipación a la fecha de vencimiento de la factura. En todo caso, el USUARIO asumirá los costos adicionales que ocasione la solicitud de envío a un sitio diferente a aquel en donde se encuentra ubicado el equipo de medida.
13. Suspender el servicio cuando se haya incumplido con las obligaciones a cargo del USUARIO de conformidad con la cláusula 65 y 66 de este contrato y aquellas que establezca la regulación aplicable.
14. Entregar mensualmente al USUARIO una factura de cobro que tenga como mínimo la información contenida en la cláusula 41, requisitos de factura de cobro del presente Contrato establecido en los artículos 41 y 42 Res. CREG 108 DE 1997.
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. Dicha Oficina, puede tener sede física y/o virtual.
16. Informar, por lo menos con setenta y dos (72) 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. La información a los USUARIOS se dará con una anticipación no mayor a ocho (8) días. Lo anterior, salvo ocurrencia de aquellos eventos contemplados por el numeral 5.2.2 de la Resolución CREG 015 de 2018.
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 descontar 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


| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 13 de 69 |

arrendamiento.

19. Dotar a los empleados y demás personal autorizado por la EMPRESA de un carné de identificación en el que aparezca como mínimo el nombre, documento de identidad y foto reciente de la persona. Lo anterior, para ingresar a las instalaciones del USUARIO con el fin de practicar revisiones y tomar lectura de los medidores.
20. Dejar copia legible al USUARIO del acta que contenga el detalle de las labores realizadas. Esta acta debe ser firmada por el empleado o personal autorizado por la EMPRESA que realiza la inspección técnica o trabajo, y por el USUARIO, o su representante o persona capaz que se encuentre. EL USUARIO podrá dejar constancia en el acta de los hechos o circunstancias que considere relevantes.

Parágrafo primero. En caso de no estar presente el USUARIO, su representante o persona capaz de firmar el acta de la visita, se dejará copia de esta en la dirección donde se realizó la operación. **Parágrafo segundo.** En caso de que se requiera hacer la verificación del funcionamiento de las instalaciones o del equipo de medida, tal diligencia deberá hacerse en presencia del USUARIO, su representante o persona capaz. Si el usuario no está presente, o se niega a firmar el Acta, esta podrá ser firmada por un testigo.

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 la cual la EMPRESA no se hace responsable del medidor, materiales y demás elementos; en los casos que sea procedente la devolución, 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 y/o 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 y de que se cumplen los requisitos previstos en la regulación para el descuento, reparación y/o indemnización.
23. Informar acerca de las condiciones uniformes del contrato de servicio público de energía y disponer de copias de este 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 realice las adecuaciones un plazo máximo de un periodo de facturación.
26. Ejecutar las acciones tendientes a la recuperación de los saldos en mora, y adelantar las gestiones de cobranza prejurídica y jurídica de acuerdo con el marco legal vigente.
27. Recibir los excedentes producidos por los Autogeneradores a Pequeña Escala en los

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 14 de 69 |

términos y condiciones previstos en la regulación vigente.

28. Liquidar, facturar e informar los valores correspondientes a los créditos de energía, exportación e importación de energía, y excedentes de acuerdo con la regulación vigente.
29. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

CAPITULO IV CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLAUSULA 17. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: -ENERGUAVIARE SA ESP, presta actualmente el servicio en el Departamento del Guaviare y el sur del Meta, 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 que 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, Sin embargo, si una solicitud de factibilidad y viabilidad requiere diseños detallados o diseños simplificados, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE capítulo 2. REQUISITOS TÉCNICOS ESENCIALES, artículo 10. DISEÑO ESQUEMA CONSTRUCTIVO DE LAS INSTALACIÓN ELÉCTRICAS deberá realizar el respectivo pago. De acuerdo con lo establecido en los cobros conexos y complementarios.

CLAUSULA 18. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: -La EMPRESA prestará el servicio de energía eléctrica bajo la modalidad de residencial, oficial, industrial, no residencial, y comercial en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por la CREG, siempre y cuando sea viable técnica y económicamente para la EMPRESA realizar la conexión.

En todo caso, el inmueble relacionado con la conexión debe cumplir con los requisitos de tipo urbanístico establecidos por la autoridad competente. La zona en donde el inmueble esté ubicado no puede haber sido declarada como de medio o alto riesgo o espacios públicos y las instalaciones eléctricas internas del mismo se deben haber construido cumpliendo con las normas y reglamentos técnicos establecidos por la NTC 2050, EL RETIE y 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, sin embargo, si en el sector la empresa no dispone de redes eléctricas, no estará en la obligación de realizar expansión, Re-potencialización o modificación para brindar el servicio o para suministrar el servicio de energía de forma provisional.

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.

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 15 de 69 |

La negación de la conexión al servicio se comunicará 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 cobrará por una sola vez al momento de efectuar la conexión del servicio.

CLAUSULA 19. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DEL SERVICIO Y PUNTOS DE CONEXIÓN: La EMPRESA ofrecerá, de ser factible, al potencial SUScriptor o USUARIO un punto de conexión cuando éste lo solicite y garantizará el libre acceso a la red. Para tal efecto, el potencial SUScriptor o USUARIO deberá informar sobre la localización del inmueble, la potencia máxima requerida y el tipo de carga. La EMPRESA tendrá un plazo máximo de siete (7) días hábiles, contados a partir de la fecha de presentación, para certificar la factibilidad del punto de conexión, pudiendo la EMPRESA especificar por razones técnicas, debidamente sustentadas, un nivel de tensión diferente al solicitado por el potencial SUScriptor o USUARIO para la conexión.


CLAUSULA 20. SOLICITUD DE CONEXIÓN DEL SERVICIO: - Las solicitudes de conexión, se harán atendiendo a los formatos y documentos establecidos en la Circular CREG 001 de 2023, 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, en los términos de la regulación vigente.

1. Cargas que no implican expansión: 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:

NIVEL I CON CARGA MENOR O IGUAL A 7KVA: Para proyectos de vivienda unifamiliar, pequeños comercios o industrias, con capacidad o potencia instalable no superior a 7 KVA el usuario potencial presentara la solicitud de conexión con los datos básicos (diligenciar el formato de solicitud del servicio otorgado por la empresa), incluidos los requisitos descritos en el numeral 4.4.2.1 Anexo General de la Resolución CREG 070/1998.

NIVEL I CON CARGA MAYOR A 7KVA Y MENOR A 15KVA: Además de los requisitos descritos para las cargas menor o igual a 7KVA se debe presentar los requisitos definidos en el numeral 10.1.2 del RETIE.

2. NIVEL II, III y IV: Para solicitar una conexión nueva o la modificación de una existente, el Usuario deberá presentar la información pertinente dependiendo de la complejidad de la conexión (Ver Anexo RD-1; numeral 1.3 de la Resolución CREG 070/1998) y los requisitos definidos en el numeral 10.1.1. del RETIE.
3. Cargas que implican expansión: Cuando la conexión de un inmueble o una Unidad Inmobiliaria Cerrada requiera, además de la construcción de la Acometida, la construcción de Redes de Uso General, ENERGUAVIARE S.A E.S.P., será responsable por el diseño de tales redes. La información por suministrar por parte del Usuario es la descrita en el numeral 4.4.2.1. del Anexo General de la Resolución CREG 070/1998 y los requisitos definidos en el numeral 10.1.1. del RETIE.

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 16 de 69 |

4. Otros requisitos para solicitar la conexión:

NIVELES I y II: Los proyectos deberán ser realizados y firmados por un ingeniero con matrícula profesional vigente o un técnico electricista.

NIVELES III y IV: Los proyectos deberán ser realizados y firmados por un ingeniero electricista, que deberá tener matrícula profesional vigente.

En la solicitud que presente ante ENERGUAVIARE S.A E.S.P., el Usuario deberá anexar copia de las licencias, permisos y requisitos legales aplicables al tipo de conexión que sean exigidos por las autoridades competentes.

CLAUSULA 21. PLAZOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA APROBACIÓN O IMPROBACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CONEXIÓN: La solicitud de conexión deberá ser resuelta dentro de los siguientes términos.

nivel de tensión I: siete (7) días hábiles
 nivel de tensión II: quince (15) días hábiles
 nivel de tensión III: quince (15) días hábiles
 nivel de tensión IV: veinte (20) días hábiles,

CLAUSULA 21. PLAZOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA APROBACIÓN O IMPROBACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CONEXIÓN: La solicitud de conexión deberá ser resuelta dentro de los siguientes términos.


nivel de tensión I: siete (7) días hábiles
 nivel de tensión II: quince (15) días hábiles
 nivel de tensión III: quince (15) días hábiles
 nivel de tensión IV: veinte (20) días hábiles,

En algunos casos, para conexiones en los niveles de tensión II, III o IV, el plazo para aprobar o improbar la conexión podrá ser mayor al aquí establecido, cuando LA EMPRESA, necesite efectuar estudios que requieran de un plazo mayor. En este caso, LA EMPRESA, informará al Usuario de la necesidad de efectuar tales estudios y el plazo que tomará la aprobación o improbación de la solicitud de conexión, sin que este plazo pueda exceder de tres (3) meses.

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 Regional) o el SDL (Sistema de Distribución Local) en los que opera la EMPRESA o que afecte a terceros.

CLAUSULA 22. 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 acordarán los cargos a que hubiere lugar y el cronograma de ejecución del proyecto mediante un contrato de ejecución de la obra.

| | | | |
|--|-----------------|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 17 de 69 |

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. No obstante, en el caso en que la empresa presente limitaciones de tipo financiero que le impidan la ejecución de las obras con la oportunidad requerida por el Usuario, tales obras podrán ser realizadas por el USUARIO; en este caso, se aplicará lo dispuesto en el Capítulo 9 del anexo general de la Resolución CREG 070/1998.

En el caso de nuevas Redes de Uso General realizadas por el USUARIO, éste deberá presentar ante la EMPRESA un instrumento financiero que garantice el cumplimiento de las normas técnicas establecidas en el anexo general de la Resolución CREG 070/1998, por un monto igual al veinte por ciento (20%) de las obras y por un período de cinco (5) años a partir de la puesta en servicio de los activos correspondientes.

CLAUSULA 23. 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 (sin autorización del usuario) 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 24. CONEXIÓN DE AUTOGENERADORES A PEQUEÑA ESCALA. En los casos en que un Auto Generador a Pequeña Escala -AGPE- requiera conectarse a la Red de LA EMPRESA, el AGPE debe cumplir con las condiciones para la conexión dispuestas en la Resolución CREG 174 de 2021 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

CLÁUSULA 25. NEGACIÓN DE LA CONEXIÓN DEL SERVICIO. LA EMPRESA podrá negar la solicitud de conexión del servicio, entre otras, por las siguientes razones:

- a) Por razones de disponibilidad técnica.
- b) Por impedimento de tipo normativo o regulatorio que no le permita a LA EMPRESA, prestar el servicio en determinadas zonas.
- c) Por el incumplimiento por parte del USUARIO de las normas técnicas o legales vigentes.
- d) Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente
- e) Por deudas pendientes de consumos de servicios públicos domiciliarios del USUARIO con LA EMPRESA o con cualquier otro Comercializador de Energía.
- f) Cuando un inmueble producto de un desenglobe de un inmueble de mayor extensión, presente deuda con LA EMPRESA o con cualquier otro Comercializador de Energía.
- g) La empresa podrá negar la conexión de un nuevo arrendatario, si el propietario, usuario y/o suscriptor actual del inmueble está en mora con ella.

PARÁGRAFO 1. LA EMPRESA notificará, de manera escrita, la negación de la conexión del servicio al solicitante, indicando las razones para ello. Contra este acto, procede el recurso de reposición ante LA EMPRESA y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 18 de 69 |

PARÁGRAFO 2. Las solicitudes de nuevos servicios que no contengan el cumplimiento de aspectos normativos y regulatorios por parte del USUARIO serán rechazadas indicando los aspectos que deba subsanar el solicitante mediante nueva solicitud.

CLAUSULA 26. 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.

CLÁUSULA 27. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien haya pagado por ella, salvo en cuanto sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. En virtud de lo anterior, el USUARIO no queda eximido de las obligaciones resultantes del presente contrato que se refieran a esos bienes. (Artículo 135 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que las complementen, modifiquen o sustituyan).

CLÁUSULA 28. ZONAS ESPECIALES. LA EMPRESA prestará el servicio en las condiciones especiales que lleguen a acordarse para las zonas especiales y de acuerdo con las normas que expida la autoridad competente, siempre y cuando sea viable técnicamente para LA EMPRESA y se cumpla con la normatividad aplicable, para lo cual el USUARIO debe presentar una solicitud de conexión cumpliendo con las cláusulas 19, 20 y 21.

CLÁUSULA 29. DETERMINACIÓN DE VALORES A COBRAR POR SERVICIOS DE CONEXIÓN Y COMPLEMENTARIOS. De conformidad con la Resolución CREG 225 de 1997, LA EMPRESA podrá ofrecer los siguientes servicios de conexión y complementarios a sus usuarios y sus valores estarán determinados por lo establecido en esta resolución.

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 medición.
- 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 sujeta a los regímenes de libertad tarifaria.

3. Servicios sometidos al Régimen de Libertad Regulada:

- a. Revisión inicial y sellado de la conexión.

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 19 de 69 |

- 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.

Parágrafo primero. La empresa anualmente establecerá mediante acto de gerencia los valores y cargos de servicios complementarios de conexión y los publicará en la cartelera de sus sedes y en la página web, lo anterior de conformidad con lo establecido en la resolución CREG 225 de 1997 y demás normas que lo modifiquen y/o sustituyan.


Parágrafo segundo. En el caso que EL USUARIO contrate cualquiera de los servicios aquí anotados, el mismo podrá ser cobrado en la factura de servicios públicos, y se entenderá que el usuario autoriza mediante la celebración de este contrato.

CAPITULO V INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, REPOSICIÓN Y CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES

CLAUSULA 30: - EQUIPOS DE MEDIDA O MEDIDOR. Por regla general todos los USUARIOS, deberán contar con equipo de medición individual de su consumo. Se exceptúan los USUARIOS que no cuenten con equipo de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social o por encontrarse en asentamientos subnormales.

CLAUSULA 31. 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 el clausula 28,

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 20 de 69 |


determinación de valores a cobrar por servicios de conexión y complementarios.

PARÁGRAFO MEDIDOR PREPAGO. - La EMPRESA podrá ofrecer medidores prepagos a sus USUARIOS.

- **INSTALACIÓN PROVISIONAL DE MEDIDOR.** LA EMPRESA podrá instalar medición provisional a aquellos CLIENTES cuyas instalaciones cumplan las condiciones mínimas de seguridad requeridas. En todo caso, EL CLIENTE deberá efectuar las adecuaciones y cumplir las condiciones del servicio establecidas por LA EMPRESA. De no realizarse las adecuaciones en los plazos indicados, LA EMPRESA suspenderá el servicio, hasta tanto las obras sean ejecutadas. El costo de las conexiones y del alquiler del equipo de medida estará a cargo del CLIENTE y éste será responsable de los daños y fallas que se llegaren a presentar como consecuencia de no tener adecuadas técnicamente las instalaciones.
- **OTROS SISTEMAS DE MEDICIÓN.** La EMPRESA podrá instalar de manera temporal o permanente un sistema de medición en el punto de conexión a la red en forma paralela al sistema de medición del CLIENTE. Estos equipos de medida cumplirán con las características técnicas exigidas por la normatividad vigente. En el caso de presentarse diferencia no justificada en los registros de consumo entre los dos equipos, la EMPRESA podrá facturar el consumo con fundamento en el registro de la medida de respaldo, y podrá facturar el costo del sistema de medición con base en este al CLIENTE.
- **INSTALACIÓN DE SISTEMAS DE TELEMEDIDA.** Cuando la EMPRESA lo considere conveniente o cuando el tipo de punto de medición lo requiera, se instalarán sistemas de telemetria, con el fin de efectuar la lectura remota garantizando que EL CLIENTE tenga acceso a la lectura mediante un visualizador u otros medios tecnológicos.
- **SISTEMAS DE MEDICIÓN PARA AGPE.** En el evento de la existencia de clientes AGPE (Auto Generadores en Pequeña Escala), que entregan excedentes a LA EMPRESA, la medición debe cumplir con lo dispuesto en la Resolución 174 de 2021 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

CLAUSULA 32. 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 de este, la lectura para la determinación del consumo facturable y los demás aspectos para una eficiente atención al USUARIO. LA EMPRESA podrá exigir al USUARIO, el cambio de la localización del medidor a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble. LA EMPRESA notificará por escrito al USUARIO, haciendo constar el plazo para su reubicación; en caso de incumplimiento, el cambio de localización del equipo podrá ser efectuado por LA EMPRESA y los valores de esta adecuación se facturarán al USUARIO.

CLAUSULA 33. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA. 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. Los medidores de energía activa y reactiva, los transformadores de medida (corriente y tensión) deberán cumplir como mínimo con la precisión establecida en la resolución CREG 038 de 2014 (Código de medida) y el capítulo 12 de la Resolución CREG 015 de 2018 o la norma que la modifique, complemente o sustituya y serán exigibles para todo equipo de medida que se instale, así como para toda reposición o reemplazo que se efectúe. El usuario podrá adquirir el medidor en el comercio y se aceptará siempre y cuando reúna las condiciones técnicas exigidas en este

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 21 de 69 |

contrato o en la regulación al respecto.

Características y funcionamiento:

- a. Acorde con el art 144 de la ley 142 de 1994, el código de medida y demás normas concordantes, como el desarrollo tecnológico ha dispuesto de instrumentos de medidas más precisos, ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. exigirá que para efectuar la medición se instale un medidor electrónico de energía activa (clase 1) y reactiva (clase 2) y dependiendo del tipo de red o la capacidad instalada podrá ser monofásico, bifásico o trifásico, homologado por el sector eléctrico colombiano y calibrado por un laboratorio acreditado ante el ONAC, con su respectivo certificado de calibración y cuya vigencia entre su expedición y su puesta en funcionamiento no podrá ser superior a 12 meses para los caso de medidores y 18 para los casos de transformadores de medida, con sus respectivas cajas de seguridad, celdas, gabinetes , armarios y demás elementos de protección.
- b. En atención al desarrollo tecnológico y acorde al art. 135 y 144 de la ley 142 de 1994 y la resolución 40072 de 2018 del Ministerio de Minas y Energía y demás normas concordantes o complementarias, ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. podrá instalar medición inteligente (AMI), medición centralizada o prepago en los sectores y/o usuarios donde lo estime necesario, dadas las condiciones geográficas, técnicas u operativas. El usuario podrá instalar un medidor con la tecnología antes mencionada a su cargo o la requerida para dar cumplimiento con la resolución CREG 030 de 2018 y bajo las condiciones de software y hardware que ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. determine.
- c. Los equipos de medida deberán instalarse en una caja de seguridad u otros dispositivos tales como gabinetes, cajas (incluye tornillos de seguridad, chapas, bujes, visor, etc); que asegure que el equipo de medida este protegido contra interferencias, manipulación o intervención no autorizada tanto intencional como inadvertida, para lo cual ENERGUAVIARE S.A. E.SP. autorizara y sellara tales dispositivos. La caja de seguridad para equipos en los que no se use gabinete o armario deber ser policarbonato totalmente visible tanto el frente como el respaldo. La caja, gabinete o armario debe estar homologado por entidad acreditada.


CLAUSULA 34. GARANTÍA DE LOS MEDIDORES Y/O EQUIPOS DE MEDIDA. 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 fecha de conexión del servicio, siempre y cuando no haya sido manipulado o utilizado para fines distintos a los previstos en el contrato y se hayan seguido las recomendaciones previstas por el proveedor o fabricante. En caso de falla o incorrecto funcionamiento, la EMPRESA repondrá el medidor defectuoso a su costa durante la vigencia de la garantía.

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

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

En el caso de medidores suministrados por terceros, LA EMPRESA no se hace responsable el USUARIO deberá acudir al proveedor del equipo.

CLAUSULA 35. REPOSICIÓN DE EQUIPO DE MEDIDA. Será obligación del USUARIO hacer

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 22 de 69 |

reparar o reemplazar los medidores a satisfacción de la EMPRESA, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el USUARIO, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la EMPRESA podrá hacerlo por cuenta del USUARIO. En este sentido, el USUARIO autoriza a la Empresa para cobrarle por medio de la factura del servicio público de energía eléctrica, el costo de reposición del equipo de medida.

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

CLAUSULA 36. INSTALACIÓN PROVISIONAL DE EQUIPO DE MEDIDA Y/O MEDIDOR.

Provisionalmente la EMPRESA podrá instalar un medidor provisional a aquellos USUARIOS que no cumpla las condiciones mínimas de seguridad requeridas para una medición definitiva y facturara los consumos de energía, mientras el USUARIO realiza las obras requeridas para la adecuación de su instalación o comunique que ha adquirido un nuevo medidor y se efectúa su correspondiente calibración; de no hacerlo en el término equivalente a un período de facturación, la EMPRESA podrá facturar al USUARIO el medidor y los costos asociados a esta operación.

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.

CLAUSULA 37. 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.

CLAUSULA 38. 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.

**CAPITULO VI
LA FACTURA**

CLAUSULA 39. FACTURAS. En las facturas se cobrarán los consumos y demás servicios que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, o los expresamente autorizados conforme a la ley y aquellos servicios públicos sobre los cuales LA EMPRESA 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.

| | | | |
|--|-----------------|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 23 de 69 |

PARÁGRAFO 1. LA EMPRESA podrá facturar los demás cobros que hayan sido expresamente autorizados por EL USUARIO y aquellos que se encuentren contemplados en el clausulado de este Contrato.

PARÁGRAFO 2. LA EMPRESA podrá cobrar a los usuarios una tarifa por la expedición de certificados, duplicados de las facturas, estados de cuenta y cambio de dirección.

PARÁGRAFO 3. LA EMPRESA podrá facturar y recaudar en conjunto el impuesto del servicio de alumbrado público en la factura de energía eléctrica.

PARÁGRAFO 4. LA EMPRESA, puede implementar procesos de facturación en sitio a través de los cuales la entrega de la factura se hace en la misma fecha de la lectura del medidor

CLAUSULA 40. MÉRITO EJECUTIVO DE LA FACTURA. - La factura expedida por la EMPRESA, debidamente firmada por el representante legal de esta, 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.

CLAUSULA 23. 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 (sin autorización del usuario) 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 24. CONEXIÓN DE AUTOGENERADORES A PEQUEÑA ESCALA. En los casos en que un Auto Generador a Pequeña Escala -AGPE- requiera conectarse a la Red de LA EMPRESA, el AGPE debe cumplir con las condiciones para la conexión dispuestas en la Resolución CREG 174 de 2021 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

CLÁUSULA 25. NEGACIÓN DE LA CONEXIÓN DEL SERVICIO. LA EMPRESA podrá negar la solicitud de conexión del servicio, entre otras, por las siguientes razones:

- a) Por razones de disponibilidad técnica.
- b) Por impedimento de tipo normativo o regulatorio que no le permita a LA EMPRESA, prestar el servicio en determinadas zonas.
- c) Por el incumplimiento por parte del USUARIO de las normas técnicas o legales vigentes.
- d) Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente
- e) Por deudas pendientes de consumos de servicios públicos domiciliarios del USUARIO con LA EMPRESA o con cualquier otro Comercializador de Energía.
- f) Cuando un inmueble producto de un desenglobe de un inmueble de mayor extensión, presente deuda con LA EMPRESA o con cualquier otro Comercializador de Energía.
- g) La empresa podrá negar la conexión de un nuevo arrendatario, si el propietario, usuario y/o suscriptor actual del inmueble está en mora con ella.

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 24 de 69 |

PARÁGRAFO 1. LA EMPRESA notificará, de manera escrita, la negación de la conexión del servicio al solicitante, indicando las razones para ello. Contra este acto, procede el recurso de reposición ante LA EMPRESA y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

PARÁGRAFO 2. Las solicitudes de nuevos servicios que no contengan el cumplimiento de aspectos normativos y regulatorios por parte del USUARIO serán rechazadas indicando los aspectos que deba subsanar el solicitante mediante nueva solicitud.

CLAUSULA 26. 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.

CLÁUSULA 27. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien haya pagado por ella, salvo en cuanto sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. En virtud de lo anterior, el USUARIO no queda eximido de las obligaciones resultantes del presente contrato que se refieran a esos bienes. (Artículo 135 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que las complementen, modifiquen o sustituyan).

CLÁUSULA 28. ZONAS ESPECIALES. LA EMPRESA prestará el servicio en las condiciones especiales que lleguen a acordarse para las zonas especiales y de acuerdo con las normas que expida la autoridad competente, siempre y cuando sea viable técnicamente para LA EMPRESA y se cumpla con la normatividad aplicable, para lo cual el USUARIO debe presentar una solicitud de conexión cumpliendo con las cláusulas 19, 20 y 21.


CLÁUSULA 29. DETERMINACIÓN DE VALORES A COBRAR POR SERVICIOS DE CONEXIÓN Y COMPLEMENTARIOS. De conformidad con la Resolución CREG 225 de 1997, LA EMPRESA podrá ofrecer los siguientes servicios de conexión y complementarios a sus usuarios y sus valores estarán determinados por lo establecido en esta resolución.

4. 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.

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

- a. Calibración posterior del medidor o sistema de medición.
- 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).

| | | | |
|--|-----------------|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 25 de 69 |

El cobro de los servicios prestados se sujeta a los regímenes de libertad tarifaria.

6. 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.

Parágrafo primero. La empresa anualmente establecerá mediante acto de gerencia los valores y cargos de servicios complementarios de conexión y los publicará en la cartelera de sus sedes y en la página web, lo anterior de conformidad con lo establecido en la resolución CREG 225 de 1997 y demás normas que lo modifiquen y/o sustituyan.

Parágrafo segundo. En el caso que EL USUARIO contrate cualquiera de los servicios aquí anotados, el mismo podrá ser cobrado en la factura de servicios públicos, y se entenderá que el usuario autoriza mediante la celebración de este contrato.


CAPITULO V

INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, REPOSICIÓN Y CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES

CLAUSULA 30: - EQUIPOS DE MEDIDA O MEDIDOR. Por regla general todos los USUARIOS, deberán contar con equipo de medición individual de su consumo. Se exceptúan los USUARIOS que no cuenten con equipo de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social o por encontrarse en asentamientos subnormales.

CLAUSULA 31. 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

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 26 de 69 |

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 el clausula 28, determinación de valores a cobrar por servicios de conexión y complementarios.

PARÁGRAFO MEDIDOR PREPAGO. - La EMPRESA podrá ofrecer medidores prepagos a sus USUARIOS.

INSTALACIÓN PROVISIONAL DE MEDIDOR. LA EMPRESA podrá instalar medición provisional a aquellos CLIENTES cuyas instalaciones cumplan las condiciones mínimas de seguridad requeridas. En todo caso, EL CLIENTE deberá efectuar las adecuaciones y cumplir las condiciones del servicio establecidas por LA EMPRESA. De no realizarse las adecuaciones en los plazos indicados, LA EMPRESA suspenderá el servicio, hasta tanto las obras sean ejecutadas. El costo de las conexiones y del alquiler del equipo de medida estará a cargo del CLIENTE y éste será responsable de los daños y fallas que se llegaren a presentar como consecuencia de no tener adecuadas técnicamente las instalaciones. prestación de estos servicios. En todo caso, la EMPRESA solo cobrará los servicios de conexión y complementarios prestados e indicados en este contrato.

Parágrafo primero. La empresa anualmente establecerá mediante acto de gerencia los valores y cargos de servicios complementarios de conexión y los publicará en la cartelera de sus sedes y en la página web, lo anterior de conformidad con lo establecido en la resolución CREG 225 de 1997 y demás normas que lo modifiquen y/o sustituyan.

Parágrafo segundo. En el caso que EL USUARIO contrate cualquiera de los servicios aquí anotados, el mismo podrá ser cobrado en la factura de servicios públicos, y se entenderá que el usuario autoriza mediante la celebración de este contrato.


CAPITULO V

INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, REPOSICIÓN Y CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES

CLAUSULA 30: - EQUIPOS DE MEDIDA O MEDIDOR. Por regla general todos los USUARIOS, deberán contar con equipo de medición individual de su consumo. Se exceptúan los USUARIOS que no cuenten con equipo de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social o por encontrarse en asentamientos subnormales.

CLAUSULA 31. 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

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 27 de 69 |


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 el clausula 28, determinación de valores a cobrar por servicios de conexión y complementarios.

PARÁGRAFO MEDIDOR PREPAGO. - La EMPRESA podrá ofrecer medidores prepagos a sus USUARIOS.

- **INSTALACIÓN PROVISIONAL DE MEDIDOR.** LA EMPRESA podrá instalar medición provisional a aquellos CLIENTES cuyas instalaciones cumplan las condiciones mínimas de seguridad requeridas. En todo caso, EL CLIENTE deberá efectuar las adecuaciones y cumplir las condiciones del servicio establecidas por LA EMPRESA. De no realizarse las adecuaciones en los plazos indicados, LA EMPRESA suspenderá el servicio, hasta tanto las obras sean ejecutadas. El costo de las conexiones y del alquiler del equipo de medida estará a cargo del CLIENTE y éste será responsable de los daños y fallas que se llegaren a presentar como consecuencia de no tener adecuadas técnicamente las instalaciones.
- **OTROS SISTEMAS DE MEDICIÓN.** La EMPRESA podrá instalar de manera temporal o permanente un sistema de medición en el punto de conexión a la red en forma paralela al sistema de medición del CLIENTE. Estos equipos de medida cumplirán con las características técnicas exigidas por la normatividad vigente. En el caso de presentarse diferencia no justificada en los registros de consumo entre los dos equipos, la EMPRESA podrá facturar el consumo con fundamento en el registro de la medida de respaldo, y podrá facturar el costo del sistema de medición con base en este al CLIENTE.
- **INSTALACIÓN DE SISTEMAS DE TELEMEDIDA.** Cuando la EMPRESA lo considere conveniente o cuando el tipo de punto de medición lo requiera, se instalarán sistemas de telemetria, con el fin de efectuar la lectura remota garantizando que EL CLIENTE tenga acceso a la lectura mediante un visualizador u otros medios tecnológicos.
- **SISTEMAS DE MEDICIÓN PARA AGPE.** En el evento de la existencia de clientes AGPE (Auto Generadores en Pequeña Escala), que entregan excedentes a LA EMPRESA, la medición debe cumplir con lo dispuesto en la Resolución 174 de 2021 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

CLAUSULA 32. 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 de este, la lectura para la determinación del consumo facturable y los demás aspectos para una eficiente atención al USUARIO. LA EMPRESA podrá exigir al USUARIO, el cambio de la localización del medidor a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble. LA EMPRESA notificará por escrito al USUARIO, haciendo constar el plazo para su reubicación; en caso de incumplimiento, el cambio de localización del equipo podrá ser efectuado por LA EMPRESA y los valores de esta adecuación se facturarán al USUARIO.

CLAUSULA 33. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA. 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. Los medidores de energía activa y reactiva, los transformadores de medida (corriente y tensión) deberán cumplir como mínimo con la precisión establecida en la resolución CREG 038 de 2014 (Código de medida) y el capítulo 12 de la Resolución CREG 015 de 2018 o la norma que la modifique, complemente o sustituya y serán exigibles para todo equipo de medida que se instale,

| | | | |
|--|-----------------|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 28 de 69 |

así como para toda reposición o reemplazo que se efectúe. El usuario podrá adquirir el medidor en el comercio y se aceptará siempre y cuando reúna las condiciones técnicas exigidas en este contrato o en la regulación al respecto.

Características y funcionamiento:


- a. Acorde con el art 144 de la ley 142 de 1994, el código de medida y demás normas concordantes, como el desarrollo tecnológico ha dispuesto de instrumentos de medidas más precisos, ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. exigirá que para efectuar la medición se instale un medidor electrónico de energía activa (clase 1) y reactiva (clase 2) y dependiendo del tipo de red o la capacidad instalada podrá ser monofásico, bifásico o trifásico, homologado por el sector eléctrico colombiano y calibrado por un laboratorio acreditado ante el ONAC, con su respectivo certificado de calibración y cuya vigencia entre su expedición y su puesta en funcionamiento no podrá ser superior a 12 meses para los caso de medidores y 18 para los casos de transformadores de medida, con sus respectivas cajas de seguridad, celdas, gabinetes , armarios y demás elementos de protección En atención al desarrollo tecnológico y acorde al art. 135 y 144 de la ley 142 de 1994 y la resolución 40072 de 2018 del Ministerio de Minas y Energía y demás normas concordantes o complementarias, ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. podrá instalar medición inteligente (AMI), medición centralizada o prepago en los sectores y/o usuarios donde lo estime necesario, dadas las condiciones geográficas, técnicas u operativas. El usuario podrá instalar un medidor con la tecnología antes mencionada a su cargo o la requerida para dar cumplimiento con la resolución CREG 030 de 2018 y bajo las condiciones de software y hardware que ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. determine.
- b. Los equipos de medida deberán instalarse en una caja de seguridad u otros dispositivos tales como gabinetes, cajas (incluye tornillos de seguridad, chapas, bujes, visor, etc); que asegure que el equipo de medida este protegido contra interferencias, manipulación o intervención no autorizada tanto intencional como inadvertida, para lo cual ENERGUAVIARE S.A. E.SP. autorizara y sellara tales dispositivos. La caja de seguridad para equipos en los que no se use gabinete o armario deber ser policarbonato totalmente visible tanto el frente como el respaldo. La caja, gabinete o armario debe estar homologado por entidad acreditada.

CLAUSULA 34. GARANTÍA DE LOS MEDIDORES Y/O EQUIPOS DE MEDIDA. 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 fecha de conexión del servicio, siempre y cuando no haya sido manipulado o utilizado para fines distintos a los previstos en el contrato y se hayan seguido las recomendaciones previstas por el proveedor o fabricante. En caso de falla o incorrecto funcionamiento, la EMPRESA repondrá el medidor defectuoso a su costa durante la vigencia de la garantía.

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

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

En el caso de medidores suministrados por terceros, LA EMPRESA no se hace responsable el USUARIO deberá acudir al proveedor del equipo.

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 29 de 69 |

CLAUSULA 35. REPOSICIÓN DE EQUIPO DE MEDIDA. Será obligación del USUARIO hacer reparar o reemplazar los medidores a satisfacción de la EMPRESA, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el USUARIO, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la EMPRESA podrá hacerlo por cuenta del USUARIO. En este sentido, el USUARIO autoriza a la Empresa para cobrarle por medio de la factura del servicio público de energía eléctrica, el costo de reposición del equipo de medida.

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

CLAUSULA 36. INSTALACIÓN PROVISIONAL DE EQUIPO DE MEDIDA Y/O MEDIDOR. Provisionalmente la EMPRESA podrá instalar un medidor provisional a aquellos USUARIOS que no cumpla las condiciones mínimas de seguridad requeridas para una medición definitiva y facturara los consumos de energía, mientras el USUARIO realiza las obras requeridas para la adecuación de su instalación o comunique que ha adquirido un nuevo medidor y se efectúa su correspondiente calibración; de no hacerlo en el término equivalente a un período de facturación, la EMPRESA podrá facturar al USUARIO el medidor y los costos asociados a esta operación.

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.

CLAUSULA 37. 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.

CLAUSULA 38. 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.

CAPITULO VI LA FACTURA

CLAUSULA 39. FACTURAS. En las facturas se cobrarán los consumos y demás servicios que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, o los expresamente autorizados conforme a la ley y aquellos servicios públicos sobre los cuales LA EMPRESA 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.

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 30 de 69 |

PARÁGRAFO 1. LA EMPRESA podrá facturar los demás cobros que hayan sido expresamente autorizados por EL USUARIO y aquellos que se encuentren contemplados en el clausulado de este Contrato.

PARÁGRAFO 2. LA EMPRESA podrá cobrar a los usuarios una tarifa por la expedición de certificados, duplicados de las facturas, estados de cuenta y cambio de dirección.

PARÁGRAFO 3. LA EMPRESA podrá facturar y recaudar en conjunto el impuesto del servicio de alumbrado público en la factura de energía eléctrica.


PARÁGRAFO 4. LA EMPRESA, puede implementar procesos de facturación en sitio a través de los cuales la entrega de la factura se hace en la misma fecha de la lectura del medidor

CLAUSULA 40. MÉRITO EJECUTIVO DE LA FACTURA. - La factura expedida por la EMPRESA, debidamente firmada por el representante legal de esta, 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, así como el cobro de los intereses moratorios correspondientes.

CLAUSULA 41. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Las sumas de dinero adeudadas por la prestación de servicio se cobrarán ejecutivamente ante los jueces competentes.

CLAUSULA 42. REQUISITOS DE LAS FACTURAS. - La factura de cobro expedida por la EMPRESA, contendrá como mínimo la siguiente información:

1. El nombre de la EMPRESA.
2. El nombre y número de identificación del USUARIO.
3. La dirección del inmueble donde se presta el servicio o están instalados los equipos de medición.
4. La dirección a donde se envía la factura de cobro.
5. Estrato socioeconómico del inmueble, si el servicio es residencial.
6. Clase de servicio o uso del inmueble, según contrato.
7. Periodo de facturación del servicio.
8. Cargo fijo en el caso que la CREG lo autorice.
9. Cargo de conexión, cuando a ello haya lugar.
10. Precio de la tarifa por unidad de consumo.
11. Descripción de la liquidación del consumo que se factura.
12. Lecturas actual y anterior (en los casos que pueda establecerse) utilizadas para determinar el consumo facturable y las fechas en que se realizaron.
13. Fecha de lectura para el siguiente periodo de facturación.
14. Nivel de tensión.
15. Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla o de la desviación significativa del consumo.
16. El consumo actual en unidades físicas.
17. El consumo de los seis (6) periodos anteriores y el promedio de estos.
18. El valor de las deudas atrasadas.
19. El valor de las cuotas de financiación por obras o equipos.

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 31 de 69 |

20. El valor de otras facturas para las que se solicitó agrupación.
21. El valor total por pagar y la fecha de vencimiento para su cancelación.
22. La notificación de que la factura presta mérito ejecutivo.
23. Monto de los subsidios, y la base de su liquidación.
24. Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación.
25. Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión o corte del servicio.
26. Cargos por reconexión o reinstalación.
27. Valor de las consecuencias económico-jurídicas.
28. Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.
29. Otros cobros autorizados por el USUARIO.
30. Los valores compensados al USUARIO por incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio.
31. Los indicadores de calidad del servicio calculados.
32. Los valores máximos admisibles de los indicadores de calidad del servicio.
33. 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.
34. 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 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.

CLAUSULA 43. FACTURACIÓN AGRUPADA DE CUENTAS. - EL 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 madre 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 por 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.

CLAUSULA 44. 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.

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 32 de 69 |

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.

CLAUSULA 45. COBROS INOPORTUNOS: 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.

CLAUSULA 46. 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 Financiera.

CLAUSULA 47. 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 debido al 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.


CLÁUSULA 48. OPORTUNIDAD Y LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA. LA EMPRESA entregará la factura, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha del primer vencimiento del plazo en que debe efectuarse el pago, en la dirección registrada del inmueble o en aquella que indique el USUARIO. De no encontrarse el USUARIO, la factura correspondiente se dejará en el sitio de acceso al inmueble o a la unidad residencial correspondiente.

En las zonas donde no se pueda entregar directamente en el domicilio del USUARIO, la factura deberá ser reclamada en los sitios que indiquen LA EMPRESA.

PARÁGRAFO 1. El no recibo de la factura en el inmueble o en la dirección establecida por las partes, no exonera al USUARIO del pago. Para el efecto, el USUARIO debe informar tal situación y acercarse a las dependencias de LA EMPRESA, para que se le expida su duplicado y cancele oportunamente.

Si el USUARIO del servicio público no recibe la factura, deberá informarlo a LA EMPRESA. LA EMPRESA podrá, previo aviso mediante medios de comunicación de amplia circulación, anunciar a los usuarios la modificación del lugar donde serán dejadas las facturas para su entrega.

PARÁGRAFO 2. En el evento que hubiere sido cambiada la nomenclatura del inmueble donde se entrega la factura, hubiere variado el acceso físico a ese lugar, o se presente alguna causa equivalente que imposibilite su entrega, el USUARIO deberá avisar a la EMPRESA en los

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 33 de 69 |

términos de la cláusula 15, que forma parte de las obligaciones del USUARIO, de este contrato

CAPITULO VII DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

CLAUSULA 49. 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.

CLAUSULA 50. 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: a. Promedio del estrato socioeconómico, b. Promedio de consumos registrados, c. Aforo individual de carga, d. Capacidad instalada, e. Porcentaje registrado por el medidor o f. Potencia Instantánea, de acuerdo con la mejor información disponible.

- 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. **Calculo 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 la fecha de la revisión.


- c. **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.

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 34 de 69 |

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.

| ELECTRODOMÉSTICO | FACTOR DE UTILIZACIÓN | TIPO DE USUARIO | CONDICIÓN |
|----------------------------------|-----------------------|-----------------|----------------------------------|
| Equipos de soldadura | 5% | Residencial | |
| Hornos microondas | 5% | Residencial | |
| Motores | 5% | Residencial | |
| Duchas y Calentadores Eléctricos | 5% | Residencial | |
| Estufas Eléctricas de paso | 40% | Residencial | |
| Equipos de soldadura | | 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 | |

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 35 de 69 |

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

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

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

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

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

- d. **Calculo por “Capacidad Instalada”.** - Para este método de Consumo calculado por la EMPRESA, para cada período, se efectúa considerando la capacidad 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:

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

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.

- e. **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 para 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.

- f. **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 IRIS : Corrientes medidas en cada fase

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

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

Dónde:

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 36 de 69 |

Fu: Factor de utilización.

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

CLAUSULA 51. 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 las cláusulas 52 y 53 del presente contrato, mientras se establece la causa de la desviación.

CLAUSULA 52. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS. 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 dos (2) períodos, si la facturación es trimestral, 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:

1. Si el consumo a facturar es hasta cincuenta 50 kWh/mes y presenta un aumento igual o superior al trescientos por ciento (300%) o una disminución del cincuenta (50%) del consumo promedio histórico.
2. Si el consumo a facturar es entre cincuenta y uno 51 kWh/mes y cien 100 kWh/mes, y presenta un aumento igual o superior al doscientos por ciento (200%) o una disminución del cincuenta (50%) del consumo promedio histórico.
3. Si el consumo a facturar es entre ciento uno 101 kWh/mes y trescientos 300 kWh/mes, y presenta un aumento igual o superior al cien por ciento (100%) o una disminución del cincuenta (50%) del consumo promedio histórico.
4. Si el consumo a facturar es entre trescientos uno 301 kWh/mes y setecientos 700 kWh/mes, y presenta un aumento igual o superior al ochenta por ciento (80%) o una disminución del cincuenta (50%) del consumo promedio histórico.
5. Si el consumo a facturar es de setecientos uno 701 kWh/mes en adelante, y presenta un aumento igual o superior al cincuenta por ciento (50%) o una disminución del cincuenta (50%) del consumo promedio histórico.

De no existir la cantidad de periodos necesarios para calcular el consumo promedio (CP) de acuerdo con la periodicidad mensual, bimestral o trimestral; el promedio será determinado de la siguiente manera:

$$CP = \sum CF PF$$

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 37 de 69 |

En donde: CP: Consumo Promedio del usuario.

Σ CF: Sumatoria de Consumos Facturados

PF: Periodos Facturados

Promedio y variación absoluta

Se calcula el consumo promedio (CP) sumando los consumos individuales y dividiendo por 6, 3 o 2 dependiendo de la periodicidad.

Se calcula la variación absoluta porcentual, restando del consumo actual (CA), el consumo promedio (CP), y el resultado obtenido se divide en el consumo promedio (CP) y se multiplica por 100 para determinar la variación porcentual.

$$\text{Variación (\%)} = \left| \frac{CA - CP}{CP} \right| * 100$$

Donde:


Variación (%): Es el porcentaje de aumento o disminución del consumo actual (CA) respecto al consumo promedio (CP) del usuario, se considera válido independientemente que el resultado sea positivo o negativo.

CA: Consumo actual del usuario.

CP: Consumo promedio del usuario.

Para determinar la desviación significativa de consumos permitida para los USUARIOS en términos porcentuales se tomará como referencia su consumo promedio histórico y el tipo de periodicidad de la facturación de acuerdo con las siguientes tablas:

| TABLA DE DESVIACIONES PERMITIDAS PERIODICIDAD MENSUAL | | | |
|--|-------------------------------|--|--|
| RANGO | CONSUMO PROMEDIO (KWH) | PORCENTAJE DE VARIACIÓN PERMITIDO PARA EL AUMENTO | PORCENTAJE DE VARIACIÓN PARA LA DISMINUCIÓN |
| 1 | 1 a 50 | 300% | 50% |
| 2 | 51 a 100 | 200% | 50% |
| 3 | 101 a 300 | 100% | 50% |
| 4 | 301 a 700 | 80% | 50% |
| 5 | 701 en adelante | 50% | 50% |

| | | | |
|--|-----------------|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 38 de 69 |

- Límite inferior = [Consumo promedio – (Consumo promedio * Porcentaje de variación permitido)]
- Límite superior = [Consumo promedio + (Consumo promedio * Porcentaje de variación permitido)]
- Límites por defecto periodicidad mensual: Si la instalación es nueva o su promedio histórico es igual a cero se aplica como límite inferior 20 y como límite superior 1000.

CLAUSULA 53. PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LAS DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS. Una vez detectada la desviación significativa, se procederá a determinar las causas que dieron origen a está, aplicando el procedimiento de investigación de las desviaciones significativas aprobado por la empresa.

CLAUSULA 54. DETERMINACIÓN DE CONSUMO 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.

CLAUSULA 55. 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

| | | | |
|--|---|----------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 39 de 69 |

USUARIO como reliquidación de consumos en el siguiente período de facturación.

CLAUSULA 56. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO 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 en 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 o porcentaje registrados por el medidor.

**CAPITULO VIII
 RECUPERACIÓN DE ENERGÍA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR**

CLÁUSULA 57. REVISIÓN TÉCNICA DEL SISTEMA DE MEDIDA. LA EMPRESA podrá adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como efectuar registros visuales sobre las instalaciones eléctricas y sistema de medida del USUARIO, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse del estado y correcto funcionamiento de los equipos instalados, y adoptar medidas eficaces para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar un uso no autorizado del servicio de energía eléctrica. El USUARIO deberá permitir la revisión del sistema de medida, las acometidas y la lectura periódica de los consumos, y destinar, para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para que los servidores autorizados de LA EMPRESA puedan llevar a cabo dichas revisiones y/o verificaciones.


De acuerdo con los resultados de la revisión y verificación en campo, así como los resultados de las pruebas de laboratorio, LA EMPRESA podrán iniciar el procedimiento definido en la Cláusula 49, para la determinación del consumo a facturar.

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 40 de 69 |

No se efectuará devolución del equipo de medida, mientras se adelante una investigación.

PARÁGRAFO. Procedimiento para la revisión técnica en campo. Realizar revisión de los activos de conexión.


- a) Una vez ubicado el inmueble al que corresponde la conexión y/o sistema de medida verificar, LA EMPRESA debe confirmar que la revisión será atendida por el USUARIO o una persona mayor de edad que se encuentre en el inmueble.
- b) Si el USUARIO o una persona mayor de edad no se encuentra en el inmueble, LA EMPRESA procederán a poner sellos a la instalación, pudiendo tomar registros fotográficos, y reprogramarán la revisión en la fecha y hora indicada en la comunicación que para tales efectos se dejará en el inmueble del USUARIO. Si no se encuentra nadie en el inmueble en la fecha indicada en la citada comunicación para presenciar la revisión técnica, se entenderá que no hizo uso de dicha facultad, habiendo tenido oportunidad para ello. De lo anterior se dejará constancia en el Acta de Verificación de la cual se dejará copia en el inmueble.
- c) Si el USUARIO o una persona mayor de edad se encuentra en el inmueble, LA EMPRESA, se identificarán ante quien atienda la diligencia, informándole del objeto de esta, de su derecho a estar presente y participar de esta. De igual manera, si el USUARIO o una persona mayor de edad no se encuentra en la instalación, el procedimiento en ambos casos se adelantará de la manera descrita a continuación.
- d) La revisión inicia con una inspección visual externa del medidor, verificando el estado de la tapa principal, integrador o macromedidor o sistema de medida de respaldo, tapabornera o de conexiones y base del medidor, con el fin de establecer si se encuentran rotos, perforados, con aditamentos externos, señales de penetración de agua, tierra o cualquier otro material extraño, frenados, quemados o modificados o con cualquier elemento que impida el registro correcto de los consumos. Asimismo, se realizará la verificación de la acometida, con el fin de establecer si se encuentra rota o con señales de manipulación, además, si se hallan derivaciones de líneas directas.
- e) LA EMPRESA practicará las pruebas de campo que se considere necesarias, tales como pruebas con equipo patrón verificador de medidores, pruebas por alta, prueba tiempo potencia, prueba de vacío, prueba de puentes, prueba de integración, prueba de continuidad, censo de carga y verificación de la programación del software del medidor en caso de que aplique.
- f) Se consignarán en el Acta de Verificación todos los datos y estado del sistema de medida, los sellos, la acometida, toda la información comercial que identifique quien asista a la verificación, las pruebas técnicas practicadas en campo, las observaciones y explicaciones que presente quien asista a esta y desee dejar consignadas.
- g) LA EMPRESA firman el Acta de Verificación y la hacen firmar de la persona que atendió la visita técnica. En los eventos de firma a ruego y/o negativa a firmar, podrá hacerlo un testigo, o la persona autorizada por LA EMPRESA que lleve a cabo la revisión, distinto de quien suscribe el Acta, dejando constancia de las circunstancias que lo llevaron afirmar.
- h) LA EMPRESA entregan copia del acta de verificación al USUARIO o quien atendió la visita.
- i) Si de la revisión técnica efectuada se deduce que es necesario el retiro del medidor u otro elemento del sistema de medida, se llevan a cabo las siguientes actividades:
 - En los casos de ausencia, ruptura o indicio de alteración en uno o más de los elementos de seguridad y/o sellos de seguridad instalados en los equipos de medición, de protección o de control de gabinete, celdas o que los encontrados no correspondan a los instalados por LA EMPRESA, se procederá a retirar el medidor o elemento del sistema de medida y colocar sellos de seguridad.
 - LA EMPRESA normalizara el servicio instalando un medidor provisional (caso en el cual se debe registrar este cambio en el Acta de Verificación).

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 41 de 69 |

- LA EMPRESA firmará el Acta de Verificación y la hará firmar de la persona que atendió la visita técnica. En los eventos de firma a ruego y/o negativa a firmar, podrá hacerlo un testigo, o la persona autorizada por LA EMPRESA que lleve a cabo la revisión, distándole quien suscribe el Acta, dejando constancia de las circunstancias que lo llevaron a firmar. Así mismo LA EMPRESA indicará al usuario que puede participar de las pruebas que se realizarán al medidor, y para ello informará por escrito el día, hora, ubicación y tipo de pruebas que se le realizarán al medidor.
- LA EMPRESA entregará copia del Acta de Verificación y del acta de instalación (si fue el caso) al USUARIO o a quien atendió la visita.
- LA EMPRESA remitirá el medidor del USUARIO y una copia del Acta de Verificación e instalación (si fue el caso), al Laboratorio de Calibración de LA EMPRESA u otro debidamente acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, para su respectiva revisión. Así mismo enviará los documentos pertinentes al proceso de control pérdidas o el que haga sus veces.
- Una vez recibido el medidor, las copias del Acta de Verificación e instalación (si fue el caso), en la fecha establecida, el laboratorio de medidores inicia las pruebas al medidor, se recalibra o se descarta y se diligencia el informe de pruebas. Transcurrido quince minutos de la hora especificada, sin que el USUARIO o su delegado se haya hecho presente, se realizarán las pruebas programadas sin su presencia.
- El laboratorio de medidores remite el medidor al área correspondiente para que este informe al USUARIO de los pasos a seguir y remite al proceso de control pérdidas o el que haga sus veces, los documentos pertinentes para dar continuidad al trámite.
- En caso de encontrar alguna anomalía en otros elementos del USUARIO, como Transformador de Potencia, Transformador de Potencial y Transformador de Corriente, se le notificará al USUARIO para que, en un plazo de 10 días hábiles, adelante la calibración, reparación o reposición del equipo defectuoso. Si el USUARIO no atiende la notificación, LA EMPRESA podrá proceder según lo indicado en la Cláusula 57 del presente contrato. En el caso de anomalías en elementos de propiedad de LA EMPRESA, será esta la encargada de llevar a cabo la reparación o reposición del equipo defectuoso. Si de la revisión técnica efectuada se deduce que no es necesario el retiro del medidor se llevan a cabo las siguientes actividades:
- LA EMPRESA, firmará el Acta de Verificación y la hace firmar de la persona que atendió la visita técnica. En los eventos de firma a ruego y/o negativa a firmar, podrá hacerlo un testigo, o la persona autorizada por LA EMPRESA que lleve a cabo la revisión distinta de quien suscribe el acta; en ambos casos estas personas deben dejar constancia de las circunstancias que los llevaron a firmar el acta.
- LA EMPRESA entregará copia del Acta de Verificación al USUARIO.
- LA EMPRESA registrará tanto la información del Acta de Verificación como la del acta de instalación (si fue el caso), compila y organiza los documentos para formar el expediente incluyendo fotografías y/o videos entre otros tomados en terreno.

CLÁUSULA 58. PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN DE ENERGÍA. Si con ocasión de las pruebas sumarias recaudadas por LA EMPRESA para cerciorarse del adecuado funcionamiento de los sistemas de medida e instalaciones eléctricas del USUARIO, se detecta cualquier hecho, anomalía o irregularidad de los cuales se pueda evidenciar dolo del USUARIO o un incumplimiento de sus obligaciones, definidas en la Cláusula 15 del presente contrato, LA EMPRESA podrán recuperar los consumos de energía no facturados, dentro de los parámetros de la legislación vigente (de acuerdo con lo establecido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994), y con respeto a las garantías constitucionales y legales del debido proceso, el derecho de defensa y contradicción acorde con los términos de la norma vigente.

LA EMPRESA podrá iniciar este procedimiento con base en las siguientes pruebas sumarias:

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 42 de 69 |

- Acta de Verificación de la instalación o equipos levantada por personal autorizado por LA EMPRESA.
- Examen técnico practicado en un laboratorio acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio en caso tal de ser necesario.
- Fotografías y/o, videos en el que conste el registro de la circunstancia indiciaria del presunto incumplimiento.
- Las lecturas y mediciones anteriores que presente el inmueble, que no hayan provenido de errores de lectura de LA EMPRESA advertidos en alguna reclamación previa del USUARIO o en un análisis de lecturas; Y cualquier otra que resulte pertinente y conducente conforme a las reglas de la sana crítica.

PARÁGRAFO. PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE ENERGÍA RECUPERADA – ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA.


Si a juicio de LA EMPRESA y de acuerdo con los resultados de las pruebas del sistema de medida, de las instalaciones eléctricas o de actos de facturación, se establece que hubo energía consumida dejada de facturar, se procederá a verificarlos consumos anteriores, estableciendo además la época probable desde la cual venían presentándose los consumos dejados de facturar. Esto con el fin de conocer el valor de la energía no facturada; inclusive será viable determinar dicho consumo conforme a lo establecido en la Cláusula 59 de este Contrato de Condiciones Uniformes.

Concluido el trámite señalado en el literal anterior, LA EMPRESA elaborarán un oficio de inicio de investigación de cobro de la energía dejada de facturar, en el que con precisión y claridad se señalarán los hechos que originaron la investigación, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas, así como los períodos en los cuales se le efectuará el posible cobro, además se anexará la preliquidación del valor a cobrar, el informe de pruebas si hubo retiro del medidor o sistema de medida, el informe histórico de consumos, y demás pruebas que LA EMPRESA pretenda utilizar. Este oficio deberá ser comunicado a EL USUARIO.

Al USUARIO o quien este delegue se le conceden cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del oficio que inició la investigación, para que presente de manera presencial o escrita comentarios al mismo, solicite pruebas o aporte las que pretenda hacer valer, garantizando de esta manera el debido proceso y el derecho a la defensa.

En caso de que LA EMPRESA consideren conducente o pertinente practicar alguna prueba de oficio o solicitada por el usuario, deberá decretarla, indicando la prueba a practicar, el objeto de esta, la fecha, hora y lugar en la que se llevará a cabo; las pruebas decretadas deberán practicarse en un término no mayor a 30 días, de considerarse que las pruebas solicitadas o aportadas por EL USUARIO no son pertinentes, conducentes o útiles, estas serán rechazadas de manera motivada. Asimismo, en caso de que el USUARIO haya solicitado, pruebas adicionales a las decretadas y LA EMPRESA consideren que las mismas no son conducentes o pertinentes, deberán motivar su rechazo. Este acto deberá ser comunicado al USUARIO y sobre este no procede recurso alguno.

Vencido el período probatorio se dará traslado al USUARIO o a quien este delegue por cinco (5) días para que presente conclusiones de todo el material probatorio que obra en el expediente.

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 43 de 69 |

LA EMPRESA proferirán acto administrativo definitivo, que deberá ser notificado personalmente conforme a los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011 o aquella que la modifique, revoque o derogue. Dicha decisión deberá contener la identifica del inmueble objeto de investigación, las razones por las cuales se rechazaron las pruebas solicitadas por el USUARIO, el análisis de los hechos y pruebas con base en los cuales se toma la decisión, las disposiciones infringidas con los hechos probados la decisión final de archivo o cobro de energía dejada de facturar y la posibilidad de interponer, contra la decisión tomada, el recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En caso de que el USUARIO interponga recursos, estos se resolverán de acuerdo establecido en la cláusula 78 del presente contrato de condiciones uniformes.

Una vez se encuentre la decisión de cobro de energía en firme se procede a cargar el valor de la facturación.

CLAUSULA 59. 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.

CLAUSULA 60. 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

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 44 de 69 |

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:

$$RE = (TV (CNR) X TP)$$

Dónde:

TV: Tarifa vigente

TP: Tiempo de permanencia

RE: Recuperación de Energía


CLAUSULA 61. 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 y subsidiariamente se regirá por las reglas dispuestas en el presente Contrato para los USUARIOS REGULADOS.

CLAUSULA 62. 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.

CAPITULO IX SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

La suspensión del servicio podrá ser en sitio o remota de acuerdo con la tecnología de medición instalada en el inmueble.

CLAUSULA 63. 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.

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 45 de 69 |

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 con este requisito, 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 64. IMPROCEDENCIA DE LA SUSPENSIÓN DE 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 y no se cuente con autorización previa y expresa de estos.


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

CLÁUSULA 65. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO. LA EMPRESA podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación de este y sin perjuicio de ejercer las demás acciones a que haya lugar, en los siguientes eventos:

- a) Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, racionamientos por fuerza mayor, condiciones de inseguridad y deslastre por carga de baja frecuencia, dando aviso amplio y oportuno a los usuarios, siempre que las circunstancias lo permitan.
- b) Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el USUARIO pueda hacer valer sus derechos.
- c) Por emergencia declarada por la autoridad competente.
- d) Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia.
- e) Cuando sea absolutamente necesario para ampliar las redes existentes o la conexión de nuevos usuarios.
- f) Para cumplir una orden o directiva gubernamental ya sea nacional o municipal o de la autoridad reguladora.
- g) Cuando sea necesario para adelantar la normalización o suspensión del servicio de energía eléctrica.

CLAUSULA 66. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO O VIOLACIÓN DEL CONTRATO: Se consideran eventos de incumplimiento o violación del contrato que dan lugar a la suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar, los siguientes:

1. Falta de pago oportuno de la factura de cobro expedida por la EMPRESA, correspondiente a


| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 46 de 69 |

un (1) período de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, en cuyo caso la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación. 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 USUARIO.
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) o más períodos de facturación o la reincidencia en la auto reconexión no autorizada. Esta operación se informará con antelación al USUARIO.

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 47 de 69 |

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.

También podrá LA EMPRESA retirar la acometida y el sistema de medida, cuando se compruebe la existencia de una reconexión fraudulenta o una defraudación de fluidos, caso en el cual estos bienes se pondrán a disposición de las autoridades respectivas para lo de su competencia.

Durante la suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas. Haya o no suspensión, LA EMPRESA podrán ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato les concedan, incluyendo el cobro jurídico de las facturas adeudadas, y podrán seguir facturando los cargos a que haya lugar.

PARÁGRAFO. La suspensión y corte del servicio son actos derivados de las disposiciones legales y del contrato de condiciones uniformes.

Para garantizar los derechos fundamentales de los USUARIOS, vinculados a la continuidad en la prestación, el aviso de suspensión del servicio se realizará en las facturas, en donde se reiterarán las causales que dan lugar a la operación de suspensión o corte, los recursos que proceden contra dichos actos de ejecución, dentro de qué término se pueden instaurar, y ante qué autoridad, acorde al Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

CLAUSULA 67. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA:-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 económico jurídicas derivadas del incumplimiento, previstas en el presente capítulo.


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

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.

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.

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.

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 reliquidará 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

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 48 de 69 |

el consumo irregular.

No notificar a la EMPRESA eventos como el daño de los equipos de medida por golpes, incendios o el hurto de estos, 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:

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 encontrasen 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.

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

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 49 de 69 |

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.


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 económico-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 estas.

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.

Decreto y practica de pruebas. -con posterioridad a que EL USUARIO haya presentado Descargos o se haya agotado la oportunidad para ello sin que los allegara, LA EMPRESA procederá a emitir Acto por medio del cual, dará apertura al periodo probatorio, indicando cuales medios de prueba será valorados para efectos de tomar la decisión que corresponda. El periodo probatorio tendrá una duración no superior a treinta (30) días.

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:

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:

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 50 de 69 |

- **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.

Consumos no facturados. - Para establecer el consumo no facturado por incumplimiento de este contrato, se realizará de acuerdo con el cálculo definido en el numeral 36 clausula 59 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 36 clausula 59

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.

Valor de las consecuencias económico-jurídicas. - 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.

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.

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.


Cobro del equipo de medida. - Se cobrará el valor del equipo de medida en las condiciones establecidas en el numeral 21 CLAUSULA 34 -Reposición del equipo de medida, de este contrato.

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 cláusula 78, Procedimiento para la presentación de peticiones, quejas y recursos.

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 51 de 69 |

CLÁUSULA 68. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN. Cuando la suspensión sea imputable al USUARIO, este deberá eliminar la causa, pagar todos los gastos de reconexión en los que LA EMPRESA incurra y las demás sanciones previstas en la ley y en este contrato. Una vez el USUARIO cumpla las condiciones para la reconexión del servicio, LA EMPRESA lo restablecerá en un término que no podrá exceder veinticuatro (24) horas siguientes al momento en que desaparece la causa que dio origen a la suspensión del servicio, siempre y cuando el inmueble posea las condiciones técnicas instaladas para la conexión del servicio. (Artículo 42 del Decreto Ley 019 de enero de 2012).

CAPITULO X CORTE DEL SERVICIO

CLAUSULA 69. 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 un (1) años, la reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
7. No instalar o impedir la instalación del equipo de medida durante un (1) 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.

Parágrafo. Procedimiento para el corte del servicio. LA EMPRESA enviará una comunicación al

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 52 de 69 |

USUARIO señalándole las causas por las cuales se dará por terminado el contrato. Contra este acto caben los recursos de reposición y apelación (Artículo 154 inciso 1º de la Ley 142 de 1994), salvo cuando se pretenda discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. Estas decisiones se notificarán de acuerdo con lo establecido en la ley.

En todo caso, de manera previa a la expedición del acto por medio del cual se determina procedente el corte del servicio, LA EMPRESA agotará el procedimiento dispuesto en el presente contrato para la suspensión del servicio. Lo anterior, en aras de garantizar al USUARIO el derecho de defensa y contradicción.

CLÁUSULA 70. REINSTALACIÓN DEL SERVICIO EN CASO DE CORTE. El USUARIO deberá eliminar la causa que dio origen al corte y adelantar todos los trámites necesarios para la reinstalación del servicio; podrá establecer un acuerdo de pago o cancelar la totalidad de la deuda. Así mismo, pagará todos los gastos en los que LA EMPRESA incurra para realizar la reinstalación del servicio y las demás sanciones previstas en la ley y en este contrato.

CAPITULO XI CALIDAD, FALLA DEL SERVICIO Y RESPONSABILIDAD DE LAS REDES

CLAUSULA 71. CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO: - La EMPRESA prestará el servicio de energía eléctrica con la continuidad y calidad prevista en la regulación.

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 técnica y económicamente factible.


CLAUSULA 72. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. - De acuerdo con lo estipulado en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, se entiende como falla en la prestación del servicio el incumplimiento de la EMPRESA en la prestación continua del servicio o Cuando después de dos (2) días, contados a partir del momento en que EL USUARIO haya eliminado la causa de la suspensión o corte, la EMPRESA no haya restablecido el servicio de energía eléctrica.

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.

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.

CLAUSULA 73. COMPENSACIÓN POR FALLA DEL SERVICIO: En caso de incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio, LA EMPRESA compensará al USUARIOS en los términos previstos en la regulación vigente.

PARÁGRAFO. 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. Tampoco cuando la suspensión o el corte del

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 53 de 69 |

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.

CLÁUSULA 74. RESPONSABILIDAD SOBRE LA RED INTERNA. De acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del USUARIO, y deberá cumplir con lo estipulado en el RETIE y en general con las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual LA EMPRESA está exenta de toda responsabilidad en los eventos en que se comprometan dichas instalaciones. El USUARIO, bajo su responsabilidad, podrá elegir la persona calificada que diseñe, construya o mantenga la red interna, en razón a las competencias que la regulación establezca para cada uno de ellos. Sin embargo, las partes pueden pactar que la construcción y diseño de la red interna sea realizada por LA EMPRESA, evento en el cual el valor de los materiales y mano de obra empleada será, en todo caso, trasladado al USUARIO, dejando así incólume el régimen de responsabilidad establecido en la presente cláusula. Cuando el USUARIO lo solicite, cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, o cuando se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del SDL, STR u otros usuarios o terceros, LA EMPRESA podrá efectuar la revisión de la red interna para determinar si es o no apta para la prestación del servicio y harán las recomendaciones para que el USUARIO, proceda a repararla o adecuarla en el término que se le señale.


CLÁUSULA 75. RESPONSABILIDAD SOBRE LA ACOMETIDA. De acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la acometida es responsabilidad exclusiva del USUARIO, y deberá cumplir con lo estipulado en el RETIE y en general con las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual LA EMPRESA está exenta de toda responsabilidad en los eventos en que se comprometan dichas instalaciones. Sin embargo, LA EMPRESA puede ordenar su remplazo, adecuación o ampliación y se reservan el derecho de aceptarla cuando esté en el trámite de la solicitud de conexión. Cuando el USUARIO lo solicite, cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, o cuando se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del SDL o del STR, LA EMPRESA podrá efectuar la revisión de la acometida para determinar si es o no apta para la prestación del servicio y hará las recomendaciones para que el USUARIO, proceda a repararla o adecuarla en el término que se le señale.

Cuando una red interna pueda convertirse en una red de uso general, LA EMPRESA podrá hacer derivaciones, modificaciones y ampliaciones, pero deberá remunerar al propietario por su utilización de acuerdo con la normatividad vigente.

CLÁUSULA 76. RESPONSABILIDAD SOBRE LAS REDES DE USO GENERAL. El USUARIO no podrá utilizar las redes de uso general, ni realizar obras bajo estas, salvo autorización expresa de LA EMPRESA. Le corresponde a LA EMPRESA la administración, operación y mantenimiento de las redes de uso general y al propietario la reposición de estas. La revisión que realice LA EMPRESA no tendrá costo para el USUARIO cuando los resultados sean a favor de este.

CAPITULO X PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

CLÁUSULA 77. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES. El USUARIO tiene derecho a presentar peticiones, quejas y reclamaciones, en las oficinas de atención de LA EMPRESA a través de los diferentes canales establecidos para tal fin. LA EMPRESA suministrará formatos a los usuarios; sin embargo, su uso no será obligatorio.

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 54 de 69 |

Las peticiones y quejas que se presenten por escrito deberán contener por lo menos:

- a) La designación de la autoridad o servidor a la que se dirigen.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección y teléfono correspondiente, correo electrónico.
- c) El objeto de la petición o de la queja.
- d) Las razones en que se apoya.
- e) La relación de los documentos que se acompañan.
- f) La firma del peticionario o de su apoderado, cuando fuere el caso.
- g) Cuando la petición sea presentada por una persona jurídica, LA EMPRESA exigirán que se acredite su existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes.
- h) Si la petición en interés particular tiene relación, afecta o interesa a terceros, deberán indicarse la dirección en la cual estos se pueden citar o la afirmación de desconocerla.

PARÁGRAFO 1. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA, o con relación a periodos respecto de los cuales ya haya transcurrido el termino mencionado. (Artículo 154 de la Ley 142 de 1994).

PARÁGRAFO 2. Cuando una petición no se acompaña de los documentos o informaciones necesarias, LA EMPRESA solicitará los que se requieran de conformidad a lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dando la oportunidad al USUARIO de complementar su solicitud, so pena de entenderse desistida.

PARÁGRAFO 3. Los terceros no pueden ejercer el derecho de petición ante LA EMPRESA con el fin de obtener datos, informaciones y documentos que hacen parte del ámbito de su gestión privada y de cuyo conocimiento están excluidas todas las personas, por no tratarse de documentos públicos a los cuales deben tener acceso en los términos del Artículo 74 de la Constitución Política, y por cuanto los referidos datos y documentos están sujetos a la protección aludida en los incisos 3 y 4 del Artículo 15 de la Constitución Política.


CLÁUSULA 78. RECURSOS. El USUARIO tiene derecho a presentar recursos solicitando la modificación o revocatoria de una decisión tomada por LA EMPRESA, en casos en los que la ley admite este mecanismo. Los recursos se registrarán de acuerdo con lo establecido en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, principalmente por las siguientes reglas:

Contra los actos de LA EMPRESA con los cuales estas nieguen la prestación del servicio, y contra los de suspensión, terminación, corte, facturación y recuperación de consumos dejados de facturar procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a aquél en que LA EMPRESA ponga el acto en conocimiento del USUARIO.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

Estos recursos no requieren presentación personal, ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Si el peticionario actúa mediante apoderado, deberá anexar el poder o mandato para actuar como tales.

No se exigirá la cancelación de la totalidad de la factura como requisito para atender una

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 55 de 69 |

reclamación o recurso relacionado con esta. El USUARIO sólo deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación o recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.

El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición, el cual se presenta ante LA EMPRESA, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para resolver en segunda instancia. (Artículo 159 de la Ley 142 de 1994).

Los recursos deberán interponerse dentro del plazo legal, por escrito por el interesado o su representante y sustentar los motivos de inconformidad. Así mismo deben relacionarse las pruebas que se pretende hacer valer.

Debe indicarse el nombre y apellidos del recurrente, así como su dirección, número telefónico, número del medidor o de la cuenta. En caso de una solicitud conjunta de varios usuarios deben cumplirse todos los requisitos para cada uno de los peticionarios.

PARÁGRAFO 1. Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con sus usuarios, siempre que la ley no disponga otra cosa. LA EMPRESA no suspenderá, terminará o cortará el servicio, mientras no hayan notificado al USUARIO la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

PARÁGRAFO 2. Si el escrito con el cual se fórmula el recurso no cumple con los requisitos señalados o se presenta en forma extemporánea, LA EMPRESA lo rechazará de plano. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

CLÁUSULA 79. TÉRMINOS. Para responder las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos LA EMPRESA tienen un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, y salvo que se demuestre que el USUARIO auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable respecto de quien interpuso la queja, reclamación o recurso.


PARÁGRAFO. Una vez en firme la decisión respectiva, LA EMPRESA podrá incluir en la facturación los valores que hayan quedado definidos y el valor de los intereses corrientes que correspondan.

CLÁUSULA 80. PRÁCTICA DE PRUEBAS. Cuando para decidir las reclamaciones o resolver los recursos interpuestos sea necesaria la práctica de pruebas, se informará al reclamante y se le anunciará el período dentro del cual se practicarán las mismas.

PARÁGRAFO. Cuando para resolver una petición se necesite que el interesado presente uno o más documentos o complete los requisitos, los términos previstos por el Artículo 158 de la Ley 142 de 1994 se interrumpirán y comenzarán a correr de nuevo desde la fecha de presentación de tales documentos o el cumplimiento de los requisitos.

Si el USUARIO no presenta la información, los documentos o requisitos que se le exijan en el plazo que se estipule en la normatividad vigente para las peticiones incompletas, conforme al derecho de petición, se entenderá que desiste de la solicitud. En este caso el expediente se archivará, pero el interesado podrá presentar posteriormente una nueva petición.

CLÁUSULA 81. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES. 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., o las normas que lo sustituyan,

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 56 de 69 |

modifiquen o adicionen, y su comunicación o notificación se hará en la misma forma en que aquellas hayan sido presentadas, a saber: verbalmente, por escrito, o por cualquier otro medio permitido por la legislación colombiana. (Artículos 152 y 159 de la Ley 142 de 1994, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

La notificación de las decisiones se hará de la siguiente forma:

Para hacer la notificación personal de las respuestas a las peticiones y reclamaciones presentadas a través de canal escrito, se podrá enviar la citación a través de mensajería especializada, y si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará por correo certificado una citación a la dirección que aquél haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito. El envío se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto. La constancia del envío se anexará al expediente.

En caso de que no exista la posibilidad de remitir la citación a través de mensajería especializada o correo certificado, LAS EMPRESAS podrán hacerlo remitiendo la citación con servidores propios o contratistas, dejando constancia expresa de la diligencia y las razones por las cuales fue necesario acudir a este medio para realizar la citación.

Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de Fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo, la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.


Si la actuación se inició por petición verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado.

Cuando la petición o reclamación sea presentada verbalmente y no sea posible adoptarla correspondiente decisión en el mismo momento, se le indicará al USUARIO el término y el lugar al cual debe presentarse para notificarle la decisión. Si el USUARIO no se presentare a las oficinas de atención al usuario en el término que se le indicó, se enviará la citación para hacer la notificación personal según lo descrito en el literal a. Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, esta se realizará por medio de aviso según lo descrito en el literal c.

En el evento en que el USUARIO no haya autorizado de manera previa y expresa la notificación por medios electrónicos, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 67 del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la EMPRESA deberá notificarle mediante el envío de Aviso a su dirección física, el cual estará acompañado de copia íntegra del Acto a notificar.

CAPÍTULO XI DE LOS INMUEBLES ARRENDADOS

CLÁUSULA 82. INMUEBLES ARRENDADOS. Cuando un inmueble sea entregado en arrendamiento para vivienda urbana, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, el propietario o poseedor del inmueble, serán solidarios en

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 57 de 69 |

las obligaciones y derechos emanados del contrato de servicios públicos con el arrendatario, en los términos establecidos en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 18 de la Ley 689 de 2001, a menos que el arrendador atienda el procedimiento señalado en las cláusulas del contrato de condiciones uniformes, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago de los servicios públicos domiciliarios y el inmueble no quedará afecto al pago de los mismos, de conformidad con lo establecido en el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y su Decreto Reglamentario 3130 de 2003.


CLÁUSULA 83. DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO. Se entiende por denuncia del contrato de arrendamiento el aviso que el arrendador da a LA EMPRESA, con el fin de que el propietario o poseedor del inmueble no sea solidario en el pago de las obligaciones originadas en el contrato de los servicios públicos con el arrendatario que sea USUARIO de estos. Para tal fin deberá diligenciar un formato que se entregará gratuitamente en las oficinas de Servicio al USUARIO de LA EMPRESA; también estará disponible en la página web de LA EMPRESA. dicho formato contendrá como mínimo:

- a) Nombre, dirección e identificación del arrendador.
- b) Identificación del inmueble con dirección, matrícula inmobiliaria y cédula catastral cuando sea pertinente.
- c) Nombre, dirección e identificación del o los arrendatarios.
- d) Fecha de iniciación y de terminación de la denuncia del contrato de arrendamiento.
- e) Clase y tipo de garantía.
- f) Entidad que expide la garantía.
- g) Vigencia de la garantía.
- h) Autorización para consulta y reporte a Centrales de Riesgo.
- i) Autorización para incluir en la factura la identificación del arrendatario.
- j) Dirección en la cual el arrendador recibirá las comunicaciones relacionadas con lo que tiene que ver con la solidaridad.

Anexo a dicho formulario deberán entregarse los siguientes documentos, sin perjuicio de otros que se requieran en determinados casos:

- a) Fotocopia de los documentos de identificación del arrendador, del arrendatario y de su codeudor en caso de que su aval sea la garantía ofrecida. Las personas jurídicas, aportarán el certificado de existencia y representación legal, el cual no podrá tener más de 90 días de expedido al momento de la presentación y fotocopia de la cédula del representante legal. Al momento de entrega de las fotocopias de los documentos de identificación se confrontarán con los originales, para verificar su autenticidad. No se aceptan colillas de trámite del documento de identificación.
- b) Si el arrendador o el arrendatario actúan en representación de tercera persona, deberán anexar el poder o mandato para actuar como tales.
- c) Acreditación del carácter de propietario o poseedor del inmueble.
- d) Comprobante del depósito u original de la garantía, según las clases y por el valor estipulado en decreto 3130 de 2003
- e) Pagaré con carta de instrucciones, firmado por el arrendatario y por su codeudor en caso de que su aval sea la garantía ofrecida para el cubrimiento de los saldos insolutos, el cual deberá otorgarse en el formato que suministren LAS EMPRESAS.

PARÁGRAFO 1. El formulario de denuncia de contrato de arrendamiento debe ser suscrito por el arrendador y el arrendatario. La información que se incluya en él se entiende suministrada bajo la gravedad del juramento, el cual se entenderá prestado con la firma de este.

| | | | |
|--|-----------------|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 58 de 69 |

PARÁGRAFO 2. Si el arrendador suministra información falsa, el propietario o poseedor será solidariamente responsable en el pago de los servicios a partir del momento en que se efectuó el denuncia del contrato de arrendamiento.

PARÁGRAFO 3. Si el arrendatario suministra información falsa, incurrirá en causal de suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar.

PARÁGRAFO 4. Si el arrendador propietario o poseedor incumple con su obligación de denunciar la existencia o terminación del contrato de arrendamiento, el inmueble quedará afecto al pago de los servicios públicos domiciliarios, y serán solidarios en los términos establecidos en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

PARÁGRAFO 5. Es responsabilidad del arrendador comunicar el cambio de dirección a la cual se le enviarán las comunicaciones relacionadas con el comportamiento del arrendatario, y con los efectos de la solidaridad en caso de incumplimiento de este último.


CLÁUSULA 84. ACEPTACIÓN DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO. Para que se acepte la denuncia se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Diligenciar y presentar ante LA EMPRESA el formato establecido por estas para el denuncia del contrato de arrendamiento.
- b) El propietario debe estar al día por concepto de los servicios públicos domiciliarios que se prestan en el inmueble entregado en arrendamiento, cuyo contrato se está denunciando y por las sumas que a este correspondan.
- c) El arrendatario debe estar al día con LA EMPRESA por concepto de servicios públicos domiciliarios.
- d) En caso de que el aval de un codeudor sea la garantía ofrecida, este debe estar al día con LA EMPRESA por concepto de servicios públicos domiciliarios y deberá tener buen comportamiento de pago según las Centrales de Riesgo.
- e) Otorgar alguna de las garantías establecidas por LA EMPRESA en el contrato de condiciones uniformes.
- f) Entregar la documentación adicional establecida por LAS EMPRESAS y señaladas en la cláusula sobre denuncia del contrato de arrendamiento.

PARÁGRAFO 1. Si la documentación aportada se ajusta a las disposiciones legales y reglamentarias y a las estipulaciones de este contrato, LAS EMPRESAS procederán directamente a reconocer los efectos que se derivan de tal circunstancia, sin que sea necesario remitir ninguna comunicación. Una vez recibida la documentación respectiva, LAS EMPRESAS tendrán un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la radicación del formato correspondiente, para aceptarla o rechazarla.

PARÁGRAFO 2. En el evento de que LA EMPRESA no acepten la documentación entregada, se le informará al arrendador y al arrendatario, especificando las causas, para que realicen los ajustes necesarios. La comunicación se enviará al arrendador y al arrendatario, a las direcciones indicadas en el denuncia, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su rechazo. El término para reconocer los efectos empezará a correr nuevamente a partir del momento que se realicen los ajustes a la documentación.

CLÁUSULA 85. VALOR DE LAS GARANTÍAS. De conformidad con la Ley 820 de 2003, o aquellas normas que la reglamenten, sustituyan, modifiquen o adicionen, el valor de la garantía o depósito será equivalente a dos (2) veces el valor del consumo promedio del servicio por estrato en un período de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato en un período de facturación se realizará utilizando el consumo promedio del estrato al cual pertenece el inmueble a ser arrendado de los tres últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 59 de 69 |

por ciento (50%). LA EMPRESA informará y divulgará esta información periódicamente.

PARÁGRAFO 1. Cuando LA EMPRESA haya celebrado acuerdos de manejo de garantías con terceros prestadores de servicios públicos domiciliarios, al determinar el cargo por unidad de consumo incluirán el promedio de estos servicios.

PARÁGRAFO 2. Para establecer el monto a garantizar, LA EMPRESA incluirán dentro del mismo, los tributos que deban incorporarse dentro de la factura de estos servicios.

PARÁGRAFO 3. Si el promedio de consumo del arrendatario fuere superior al promedio del estrato, LA EMPRESA podrá ajustar hasta una vez al año el valor de la garantía de acuerdo con los promedios de consumo del arrendatario, considerando los tres últimos períodos de facturación de este. El arrendatario, previa información por parte de LA EMPRESA, deberá modificar la garantía o depósito. La comunicación de LA EMPRESA se enviará mediante mensajería especializada o correo certificado. Si dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al envío de la comunicación el arrendatario no ajusta el valor de la garantía, el propietario del inmueble será solidario con la deuda de servicios públicos domiciliarios y el inmueble quedará afecto al pago de estos, a partir de la fecha final requerida para el ajuste de la garantía.

CLÁUSULA 86. GARANTÍAS ADMISIBLES. Para efectos de la aplicación del artículo anterior, se considerarán como garantías las otorgadas a favor de LA EMPRESA, así:

- a. Depósitos en dinero ante la institución financiera señalada por LA EMPRESA.
- b. Garantías constituidas u otorgadas ante Instituciones Financieras o Fiduciarias legalmente constituidas en Colombia y vigiladas por la Superintendencia Financiera.
- c. Póliza de seguros expedidas por entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por la Superintendencia Financiera.
- d. Codeudor solidario con propiedad raíz sin limitación de dominio, ubicada en la zona de influencia de LA EMPRESA.
- e. Endoso de títulos valores expedidos por instituciones financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera.
- f. Fiducia y encargo fiduciario de entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por la Superintendencia Financiera.


PARÁGRAFO 1. LA EMPRESA podrá aprobar otro tipo de garantía, previo análisis y concepto de la oficina de Cartera.

PARÁGRAFO 2. Para efectos del presente contrato LA EMPRESA no aceptará garantías que contengan la cláusula de exclusión.

CLÁUSULA 87. DEPÓSITO EN DINERO A FAVOR DE LA EMPRESA. Para la constitución de depósitos en dinero a favor de LA EMPRESA, el arrendatario depositará ante la institución financiera y de acuerdo con el procedimiento establecido por LA EMPRESA, a su favor, y a título de depósito, una suma igual al valor de la garantía señalada en este contrato.

Los dineros entregados en depósito, junto con sus rendimientos, serán de propiedad del Constituyente y en consecuencia a la terminación del contrato inicial o de cualquiera de sus prórrogas, serán reembolsados a este.

CLÁUSULA 88. VIGENCIA DE LAS GARANTÍAS. Las garantías constituidas tendrán una vigencia igual al período comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y (tres) 3 meses más, posteriores a la fecha de terminación del contrato.

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 60 de 69 |

CLÁUSULA 89. EFECTOS DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO. El propietario o poseedor no será solidario en las obligaciones y derechos derivados del contrato de servicios públicos y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del período de facturación que transcurre en el momento en que se efectúe la denuncia del contrato, siempre y cuando se remitan las garantías constituidas y la documentación indicada en la Cláusula 77 del presente contrato y las mismas sean aceptadas por LA EMPRESA.

A partir de la fecha de terminación del contrato de arrendamiento indicada en el denuncia, el propietario o poseedor será nuevamente solidario con las deudas que se deriven de la prestación de los servicios públicos domiciliarios y el inmueble quedará afecto a su pago, salvo que se renueve oportunamente la garantía y la denuncia del contrato de arrendamiento. Si el arrendatario no paga oportunamente los servicios públicos domiciliarios y es necesario hacer uso de la garantía para su pago, el propietario o poseedor vuelve a ser solidario por los consumos y demás conceptos asociados a la prestación del servicio a partir de la fecha de la reconexión hecha por haberse cubierto la deuda del arrendatario con los recursos provenientes de la efectividad de la garantía, a menos que se constituya una nueva.

Si en forma no autorizada por LA EMPRESA, se detecta en el inmueble entregado en arrendamiento, cuyo contrato fue denunciado, el cambio de uso a no residencial, LA EMPRESA comunicará lo anterior al propietario y al arrendatario, indicándoles además que a partir de la identificación del cambio de destinación el propietario o poseedor será solidario con las deudas provenientes del contrato de prestación del servicio.


PARÁGRAFO. El hecho de que el contrato de arrendamiento de un inmueble se encuentre denunciado ante LA EMPRESA, no exime al propietario de efectuar las reparaciones que sean necesarias para el correcto funcionamiento de los servicios de acuerdo con el Artículo 8 de la Ley 820 de 2003.

CLÁUSULA 90. SOLICITUD DE RECONEXIÓN EN LOS INMUEBLES ARRENDADOS. En cualquier momento de ejecución del contrato de arrendamiento o a la terminación de este, el arrendador, el propietario o poseedor, o el arrendatario del inmueble podrán solicitar a LA EMPRESA, la reconexión de los servicios en el evento en que hayan sido suspendidos. A partir de este momento, quien lo solicite asumirá la obligación de pagar el servicio y el inmueble quedará afecto para tales fines, en el caso de que la solicitud de reconexión la haga el arrendador, el propietario o el poseedor del inmueble.

La existencia de facturas no canceladas por la prestación de servicios públicos durante el término de denuncia del contrato de arrendamiento no podrá, en ningún caso, ser motivo para que LA EMPRESA se niegue a la reconexión.

CLÁUSULA 91. SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES. El valor de los subsidios se aplicará proporcionalmente sobre el consumo de subsistencia, a los usuarios que habiten el inmueble durante el mismo período de facturación, bien sea que tengan la calidad de arrendatarios, propietarios o poseedores. Para efectos de cobrar el valor de las contribuciones de que trata la Ley 142 de 1994, se aplicará el factor de contribución a la totalidad de los consumos que realicen en el inmueble cada uno de los arrendatarios, propietarios o poseedores que lo ocupen durante el correspondiente período de facturación.

CLÁUSULA 92. RENOVACIÓN DE LAS GARANTÍAS. En caso de ser renovado el denuncia del contrato de arrendamiento, el cual debe realizarse como mínimo treinta (30) días antes del vencimiento del término inicial, el arrendatario deberá renovar también la garantía, de conformidad con lo señalado en este contrato.

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 61 de 69 |

Si no se renueva el denunció del contrato de arrendamiento y/o su garantía, y existen deudas pendientes a cargo del arrendatario, se descontará el valor de los servicios prestados hasta la fecha del denunció de terminación, y LA EMPRESA autorizará la devolución al arrendatario de la garantía o su saldo, según sea el caso. El depósito en dinero se devolverá al depositante dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a dicha autorización.


CLÁUSULA 93. APLICACIÓN DE PAGOS CON LA GARANTÍA. Si es necesario utilizar la garantía para cubrir los pagos insolutos a cargo del arrendatario, el pago se aplicará a los conceptos cubiertos por la garantía que hayan sido informados en la denuncia del contrato de arrendamiento. La garantía será afectada también con las sumas adeudadas por concepto de recuperación consumos como consecuencia de anomalías detectadas en la instalación.

CLÁUSULA 94. INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO. Si hay incumplimiento en las obligaciones a cargo del arrendatario luego de aprobada la denuncia del contrato de arrendamiento y su garantía, y por los consumos y demás conceptos asociados a la prestación del servicio hasta la fecha de terminación del contrato de arrendamiento denunciado por el arrendador y arrendatario, LA EMPRESA podrá hacer exigibles las garantías o depósitos constituidos, y si estos no fueren suficientes, suspenderá el servicio y podrá ejercer las acciones a que hubiere lugar contra el arrendatario. Si el arrendatario no paga oportunamente los servicios públicos domiciliarios y se va a hacer efectiva la garantía para el pago de estos, LA EMPRESA comunicará tal decisión al arrendador y al arrendatario, y el propietario o poseedor vuelven a ser solidarios por los consumos y demás conceptos asociados a la prestación del servicio a partir de la fecha de la reconexión hecha por haberse cubierto la deuda del arrendatario con los recursos provenientes de la efectividad de la garantía, a menos que se constituya una nueva. La comunicación de LA EMPRESA se enviará mediante mensajería especializada o correo certificado.

CAPITULO XIV CAMBIO DE COMERCIALIZADOR

CLAUSULA 95. PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE COMERCIALIZADOR. Cuando el USUARIO decida dar por terminado este contrato con el fin de suscribir un nuevo contrato con un nuevo comercializador, deberá observar los siguientes pasos:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Instalar un equipo de medida en el predio del USUARIO, que cumpla con las características técnicas exigidas por la regulación vigente. 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.

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 62 de 69 |

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.

6. El nuevo comercializador elegido por el USUARIO, deberá solicitar la inscripción de la nueva frontera comercial, ante el Administrador de Sistema de Intercambios Comerciales, ASIC, dentro del plazo que establezca la CREG, para su registro ante el mismo ente.

CLAUSULA 96. 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 incumplimientos 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.

CAPITULO XV DISPOSICIONES FINALES

CLAUSULA 97. CONTRATO DE TRANSACCIÓN. -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.

CLAUSULA 98. INCORPORACIÓN DE NORMAS. - Hacen parte de este contrato, y se entienden incorporadas a él, la Ley 142 de 1994 de servicios públicos domiciliarios y todas aquellas normas que la modifiquen o reglamenten, las normas internas de LAS EMPRESAS, las cláusulas especiales que se pacten con los usuarios y las normas del Código de Comercio y del Código Civil, en cuanto sean pertinentes.

| | | | |
|--|-----------------|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 63 de 69 |

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 INSTALACIÓN 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 FACTURACIÓN. - 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.

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 64 de 69 |

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 PÚBLICOS. - 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 aun 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 legales vigentes (SMMLV).

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.

ENERGÍA ACTIVA. - Energía eléctrica susceptible de transformarse en otras formas de energía.

ENERGÍA REACTIVA INDUCTIVA. - Es la energía eléctrica utilizada para magnetizar los

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 65 de 69 |

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

ENERGUAVIARE SA ESP.- Empresa de energía eléctrica del Guaviare, 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 SOCIOECONÓMICA. - 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 O RED INTERNAS: 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

| | | | |
|--|-----------------|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 66 de 69 |

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:

- a) Extra alta tensión (EAT): Corresponde a tensiones superiores a 230 kV.
- b) Alta tensión (AT): Tensiones mayores o iguales a 57,5 kV y menores o iguales a 230 kV.
- c) Media tensión (MT): Los de tensión nominal superior a 1000 V e inferior a 57,5 kV.
- d) Baja tensión (BT): Los de tensión nominal menor o igual a 1000 V
- e) Muy baja tensión (MBT): Tensiones menores de 25V.

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

PETICIÓN. -Es un mecanismo a través del cual el USUARIO solicita de manera respetuosa a la EMPRESA, 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.

RECONEXIÓN 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 DISTRIBUCIÓN. - 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

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 67 de 69 |

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 DISTRIBUCIÓN 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 TRANSMISIÓN 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 TRANSMISIÓN 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 PÚBLICOS 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.

SUSPENSIÓN 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

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 68 de 69 |

equipo de medida a través de un sistema de comunicaciones alámbrico o inalámbrico, como línea telefónica o celular entre otras.

Call Center atención al cliente

+ 57 318 782 7947

San José del Guaviare - Calle 8º No.23-55 barrio el centro El
Retorno - Calle 9 No. 9 - 69 barrio Primero de noviembre
Libertad - Barrio Cantarranas
Calamar - Carrera 6 con calle 9 barrio la paz
Capricho - Centro Capricho
Puerto Concordia - Barrio primero de mayo

Horarios de Atención

**El horario de atención al usuario es de: Lunes
a Viernes**

7:00 A.M - 12:00 A.M.

2:00 P.M - 5:00 P.M.


Horario de Recaudo San José del Guaviare

Lunes a Viernes: 8:00 A.M - 5:00 P.M.

Correo Corporativo: atencionalcliente@energaviare.com.co

Visítanos: www.energaviare.com



| | | | |
|--|---|-----------------------------|--------------|
|  | MERCADEO | Código: | SC-MD-CT-001 |
| | | Fecha de aprobación: | 27/12/2024 |
| | Contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica | Versión: | 3.0 |
| | | Página: | 69 de 69 |

CONTROL DE CAMBIOS

| CONTROL DE CAMBIOS | | | |
|--------------------|---------------------|--|---|
| VERSIÓN N° | FECHA DE APROBACIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | FUENTE DE VERIFICACIÓN |
| 1 | 03/06/2011 | Creación del documento | 03/06/2011 |
| 2 | 13/01/2015 | | 13/01/2015 |
| 3 | 27/12/2024 | Se hace la modificación integral de las condiciones uniformes del contrato de prestación del servicio de energía eléctrica domiciliaria, para adecuarlo a los cambios normativos que han surgido desde la última aprobación y de igual forma estructurarlo de manera que sea más comprensible para los usuarios. | Acta N° 306 del 27/12/2024 Junta Directiva Ordinaria |


ING. CRISTIAN ANDREY PINTO LOZANO
 GERENTE ENERGUVIARE S.A. E.S.P