



ELECTROHUILA

————— S.A E.S.P.

Renovada energía a su servicio

**CONTRATO DE PRESTACION DE
SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
CON CONDICIONES UNIFORMES DE
ENERGIA ELECTRICA**

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
TITULO I	
OBJETO DEL CONTRATO	
CAPITULO I	
OBJETO	10
CLAUSULA 1: Objeto del contrato	10
TITULO II	
DISPOSICIONES GENERALES	
CAPITULO I	
PARTES DEL CONTRATO Y REGIMEN LEGAL	10
CLAUSULA 2: Existencia del contrato	10
CLAUSULA 3: Ejecución del contrato	10
CLAUSULA 4: Partes del contrato	10
CLAUSULA 5: Capacidad del suscriptor o usuario para contratar	11
CLAUSULA 6: Solidaridad	11
CLAUSULA 7: Régimen legal	11
CLAUSULA 8: Cesión del contrato y liberación de obligaciones	11
CLAUSULA 9: Área de prestación del servicio	12
CAPITULO II	
CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	12
CLAUSULA 10: Condiciones para la prestación del servicio	12
CLAUSULA 11: Estudio de conexión particularmente complejo	12
CLAUSULA 12: Estudio de factibilidad del servicio y puntos de conexión	12
CLAUSULA 13: Solicitud de conexión	13
CLAUSULA 14: Otros requisitos para solicitar la conexión	13
CLAUSULA 15: Plazos y procedimientos para la aprobación o improbación de las solicitudes de conexión	14
CLAUSULA 16: Ejecución de las obras de conexión	14
CLAUSULA 17: Puesta en servicio	15
CLAUSULA 18: Cargo por conexión y estudio preliminar	16
CLAUSULA 19: Negación de la solicitud de conexión	17

CAPITULO III

OBLIGACIONES DE LAS PARTES	18
CLAUSULA 20: Obligaciones de la EMPRESA	18
CLAUSULA 21: Obligaciones del suscriptor o usuario	19
CLAUSULA 22: Normas técnicas	22

CAPÍTULO IV

LA FACTURA	22
CLAUSULA 23: Merito ejecutivo de las facturas	22
CLAUSULA 24: Constitución en mora	22
CLAUSULA 25: Requisitos de la factura	22
CLAUSULA 26: Periodos de facturación	23
CLAUSULA 27: Cobros inoportunos	23
CLAUSULA 28: Oportunidad y lugar de entrega de la factura	23
CLAUSULA 29: Interés moratorio	24
CLAUSULA 30: Copia de la lectura	24
CLAUSULA 31: Facilidades de pago	24
CLAUSULA 32: Exoneración en el pago	24

CAPITULO V

DETERMINACIÓN DEL CONSUMO	24
CLAUSULA 33: Determinación del consumo facturable	24
CLAUSULA 34: Usuarios que no cuenten con medición individual por razones de orden técnico, de seguridad, interés social o por encontrarse en asentamientos subnormales	25
CLAUSULA 35: Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios que cuenten con medición individual	26
CLAUSULA 36: Procedimiento para estimar el consumo facturable sin acción u omisión de las partes en la medición	26
CLAUSULA 37: Procedimiento cuando se está investigando una desviación significativa	29
CLAUSULA 38: Procedimiento para estimar el consumo facturable por acción u omisión suscriptor o usuario en la medición	30
CLAUSULA 39: Procedimiento para estimar el consumo facturable por acción u omisión de la EMPRESA en la medición	30
CLAUSULA 40: Consumo facturable a suscriptores o usuarios con medidor de prepago	31
CLAUSULA 41: Cambio de Comercializador	31
CLAUSULA 42: Facturación del consumo para las áreas comunes de los conjuntos habitacionales	32

CAPITULO VI	
EQUIPO DE MEDIDA	32
CLAUSULA 43: Equipos de medida	32
CLAUSULA 44: Adquisición e instalación	32
CLAUSULA 45: Ubicación del equipo de medida	33
CLAUSULA 46: Reemplazo del equipo de medida	33
CLAUSULA 47: Control sobre el funcionamiento de los equipos de medida	34
CLAUSULA 48: Características técnicas del equipo de medida	34
CLAUSULA 49: Garantía	34

CAPITULO VII	
SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO	35
CLAUSULA 50: Suspensión del servicio	35
CLAUSULA 51: Otros eventos para la suspensión del servicio	36
CLAUSULA 52: Terminación y corte del servicio	37
CLAUSULA 53: Resolución o terminación del contrato	37
CLAUSULA 54: Condiciones para recolectar o reinstalar el servicio en caso de suspensión y corte	38

CAPÍTULO VIII	
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	38
CLAUSULA 55: Servicios complementarios	38

TITULO III CALIDAD DE SERVICIO, FALLA Y RESPONSABILIDAD DE LAS REDES

CAPITULO I	
CALIDAD DEL SERVICIO	39
CLAUSULA 56: Calidad y continuidad del servicio	39

CAPITULO II	
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	39
CLAUSULA 57: Falla en la prestación del servicio	39

CAPITULO III	
RESPONSABILIDAD DE LAS REDES ELECTRICAS	40

CLAUSULA 58:	Redes y acometidas	40
CLAUSULA 59:	Propiedad de las conexiones	41

TITULO IV
LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES

CAPITULO I

CAUSALES DE LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES	41
--	----

CLAUSULA 60:	Liberación de las obligaciones contractuales	41
--------------	--	----

TITULO V
DEFENSA DEL USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA

CAPITULO I

PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES	42
---	----

CLAUSULA 61:	Mecanismos de defensa del usuario en sede de la EMPRESA	42
--------------	---	----

CLAUSULA 62:	Tramite de las peticiones, quejas y recursos	43
--------------	--	----

CLAUSULA 63:	Requisitos de los recursos	45
--------------	----------------------------------	----

CLAUSULA 64:	Disposición común para las peticiones, quejas y recursos	46
--------------	--	----

TITULO VI
INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

CAPITULO I

CONTROL DE PERDIDAS NO TÉCNICAS E INVESTIGACIÓN POR POSIBLE EXISTENCIA DE ANOMALIAS, IRREGULARIDADES	47
--	----

CLAUSULA 65:	Incumplimiento del contrato	47
--------------	-----------------------------------	----

CLAUSULA 66:	Incumplimiento del contrato y las conductas	48
--------------	---	----

CLAUSULA 67:	Uso no autorizado del servicio de energía o la posible existencia de anomalías e irregularidades	48
--------------	--	----

CLAUSULA 68:	Competencia judicial	49
--------------	----------------------------	----

CAPITULO II

PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR EL USO NO AUTORIZADO DE LA ENERGÍA O LA POSIBLE EXISTENCIA DE ANOMALIAS E IRREGULARIDADES	49
---	----

CLAUSULA 69:	De las actuaciones	49
--------------	--------------------------	----

CLAUSULA 70:	Transacción	54
--------------	-------------------	----

CLAUSULA 71: Auto denuncia	54
CLAUSULA 72: Opciones de pago	54

TITULO VII

DISPOSICIONES FINALES Y DEFINICIONES ESPECIALES

CAPITULO I

DISPOSICIONES FINALES	54
-----------------------------	----

CLAUSULA 73: Modificaciones al contrato	54
---	----

CLAUSULA 74: Duración del contrato	55
--	----

CLAUSULA 75: Solución de controversia	55
---	----

CLAUSULA 76: Disposición final	55
--------------------------------------	----

CAPITULO II

DEFINICIONES ESPECIALES	55
-------------------------------	----

CLAUSULA 77: Definiciones	55
---------------------------------	----

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS CON CONDICIONES UNIFORMES DE ENERGIA ELECTRICA

Este Contrato se celebra entre la Electrificadora del Huila S.A .E.S.P, en adelante la **EMPRESA**, sociedad anónima por acciones, que opera bajo las leyes Colombianas, con domicilio principal en la ciudad de Neiva, por una parte; y por la otra parte, el **“SUSCRIPTOR”** o **“USUARIO”**, quien con la compra del servicio de energía eléctrica que presta la **EMPRESA** acepta y se acoge a todas las disposiciones del presente contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios con condiciones uniformes.

TITULO I OBJETO DEL CONTRATO

CAPITULO I OBJETO

CLÁUSULA 1.-OBJETO DEL CONTRATO: El objeto de presente contrato es definir las condiciones uniformes del servicio público domiciliario de distribución, comercialización de energía eléctrica, en virtud del cual una empresa de servicios públicos presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

Lo establecido en el presente contrato regirá igualmente para **SUSCRIPTOR O USUARIO** no regulados, con excepción del precio y las condiciones especiales que se pacten.

TITULO II DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO I PARTES DEL CONTRATO Y REGIMEN LEGAL

CLÁUSULA 2.- EXISTENCIA DEL CONTRATO Existe contrato de servicios públicos de energía desde que la **EMPRESA** define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas en este contrato.

CLÁUSULA 3.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO: El presente contrato entrará en ejecución una vez el **SUSCRIPTOR O USUARIO** se encuentre en las condiciones técnicas que determina el Código de Distribución, el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE y demás normas complementarias o en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del contrato.

CLÁUSULA 4.- PARTES DEL CONTRATO: Son partes la **ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P.**, quien en adelante se denominará la **EMPRESA** y los suscriptores y/o usuarios, quienes en adelante se denominarán como el **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

Hacen parte de éste contrato no solo las estipulaciones escritas en él, sino todas las que la **EMPRESA** aplica de manera uniforme en la prestación del servicio, además de las estipulaciones contenidas en las Leyes vigentes y en particular las Leyes 142 y 143 del 1994, las demás Leyes que las modifiquen o adicionen y las reglamentaciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG, el Ministerio de Minas y Energía, las Normas Técnicas Colombianas (NTC) y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, cada una de ellas en la órbita de su competencia.

En consecuencia, el **SUSCRIPTOR O USUARIO**, con la solicitud de servicio, acepta las normas, derechos, obligaciones, tarifas y condiciones uniformes que regulan la prestación del servicio público de energía eléctrica o que hayan sido fijadas por la **EMPRESA** para regular la relación con el **SUSCRIPTOR O USUARIO** y, por lo tanto, se obliga al cumplimiento de todas y cada una de ellas.

Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos **SUSCRIPTORES O USUARIOS**.

A los contratos de servicios públicos con los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** Comunitarios de las Zonas Especiales, y A los comercializadores de energía en el área de influencia del operador de red aplicarán, además de las condiciones especiales estipuladas en los contratos suscritos para el efecto y en las disposiciones de Ley, los términos del presente contrato de condiciones uniformes, en lo pertinente y en la medida que sea compatible con sus estipulaciones especiales y en la misma regulación.

CLÁUSULA 5.- CAPACIDAD DEL SUSCRIPTOR O USUARIO PARA CONTRATAR: Cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica y ser parte del presente contrato. El **SUSCRIPTOR O USUARIO** podrá probar la habitación mediante cualquiera de los medios previstos en el Código de Procedimiento Civil.

CLÁUSULA 6.-SOLIDARIDAD: 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.

CLÁUSULA 7.-REGIMEN LEGAL: El contrato de servicios públicos se regirá por la Ley 142 y 143 de 1994, Ley 689 de 2001, el RETIE, por las resoluciones de la CREG, las condiciones especiales que se pacten con el **SUSCRIPTOR O USUARIO**, las condiciones uniformes señaladas en el presente documento y por las normas del Código de Comercio, Código Civil, Código Contencioso Administrativo, Código Penal, Código de Procedimiento Penal y demás disposiciones que regulen la materia.

CLÁUSULA 8.- CESION DEL CONTRATO Y LIBERACION DE OBLIGACIONES: En la enajenación de bienes raíces urbanos, cualquiera que sea su forma, se entiende que hay cesión del presente contrato, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión operará de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En los inmuebles rurales para la liberación de las obligaciones relacionadas con el contrato de servicios públicos, el **SUSCRIPTOR**

O USUARIO deberá anexar documento en el cual el nuevo propietario manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como **SUSCRIPTOR O USUARIO** del contrato de servicios públicos.

CLÁUSULA 9.- ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: La **EMPRESA** presta el servicio en el departamento del Huila y puede hacerlo extensivo en todo el territorio nacional de acuerdo con la normatividad vigente.

CAPITULO II

CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 10.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. La **EMPRESA** suministrará el servicio de energía eléctrica bajo la modalidad de residencial o no residencial, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por la CREG, siempre y cuando la conexión de la carga sea viable técnicamente para la **EMPRESA**, el inmueble cumpla con los requisitos de tipo urbanístico establecidos por la autoridad competente, la zona en donde el inmueble esté ubicado no haya sido declarada como de medio o alto riesgo y las instalaciones eléctricas se hayan ejecutado cumpliendo con las disposiciones definidas en el RETIE, con las normas técnicas definidas por la **EMPRESA** y demás disposiciones legales. No obstante, la **EMPRESA** podrá en ciertos casos en donde la construcción se hubiere realizado sin autorización, suministrar el servicio provisionalmente en las condiciones establecidas para, las Áreas Rurales, Áreas de Difícil Gestión y Zonas Subnormales (Decreto 160/2004) excepto que el bien esté ubicado en zona de medio o alto riesgo, en este último caso la **EMPRESA** podrá suspender definitivamente el servicio.

CLÁUSULA 11.- ESTUDIO DE CONEXIÓN PARTICULARMENTE COMPLEJO: Se requiere de un estudio de conexión particularmente complejo, cuando la solicitud de conexión contenga o implique las siguientes situaciones:

- No existe infraestructura eléctrica necesaria para la conexión frente al inmueble, es decir, se requiere expansión de redes.
- El proyecto involucra el montaje de una subestación o transformador de distribución.
- El proyecto implica un cambio de nivel de tensión.
- La instalación proyectada por el **SUSCRIPTOR O USUARIO** tiene capacidad instalable superior a 10 KVA y/o se pretende destinar a más de una cuenta.

CLÁUSULA 12.- 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.

CLÁUSULA 13.- SOLICITUD DE CONEXIÓN: El procedimiento para la aprobación de una solicitud de conexión por parte de la **EMPRESA**, se diferencia según el tipo de conexión, de la siguiente manera:

1. **Cargas que no implican la expansión de la red del Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local:** Cuando la conexión de un inmueble o una unidad inmobiliaria cerrada sólo requiera de la construcción de la acometida y/o activo de conexión, el procedimiento a seguir será:
 - **NIVEL I:** Para proyectos de vivienda unifamiliar, pequeños comercios o industrias, con capacidad o potencia instalable no superior a 10 KVA siempre y cuando no tenga ambientes o equipos especiales y que no haga parte de edificaciones multifamiliares o construcciones consecutivas, el potencial **SUSCRIPTOR O USUARIO** no está obligado a presentar diseño, pero a cambio, la persona calificada responsable de la construcción de la instalación eléctrica, deberá basarse en especificaciones predefinidas y deberá entregar al propietario de la instalación un esquema o plano del alcance de la construcción, con la información mínima definida en el RETIE.
 - **NIVEL I:** En los casos no cubiertos por la anterior excepción, (servicios trifásicos con dispositivo de cote general de 30 amperios o superior), el potencial **SUSCRIPTOR O USUARIO** deberá presentar a la **EMPRESA** los planos eléctricos del inmueble y de la acometida hasta el punto de conexión definido en la etapa de factibilidad y las características de la demanda. El diseño debe contener como mínimo los aspectos definidos en el capítulo 2 del RETIE, Si la solicitud está relacionada con la modificación de una conexión existente, el **SUSCRIPTOR O USUARIO** deberá presentar los planos eléctricos de la conexión existente y los nuevos planos con la modificación requerida.
 - **NIVEL II, III y IV:** Para solicitar una conexión nueva o la modificación de una existente, el **SUSCRIPTOR O USUARIO** potencial deberá presentar el diseño y memorias de cálculo, con toda la información pertinente definida en el RETIE, dependiendo de la complejidad de la conexión.
2. **Cargas que implican la expansión de la red del Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local:** 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, la **EMPRESA** será responsable del diseño de tales redes hasta el equipo de medida. El diseño deberá presentarse para revisión y visto bueno de la **EMPRESA**.

CLÁUSULA 14.- OTROS REQUISITOS PARA SOLICITAR LA CONEXIÓN: EL SUSCRIPTOR O USUARIO deberá cumplir los siguientes requisitos dependiendo del nivel de tensión:

- a. **NIVEL I:** Para los proyectos que no están obligados a la presentación de diseño, de acuerdo con el RETIE y según se definió en la cláusula anterior, la persona calificada responsable de la construcción de la instalación eléctrica y quien debe presentar al propietario un esquema o plano del alcance de la instalación, puede ser un técnico electricista clase TE-1 con licencia. Para los proyectos de nivel I que requieren diseño, este deberá ser realizado y firmado por un ingeniero electricista con matrícula profesional vigente.

- b. **NIVELES II, III y IV:** Los proyectos deberán ser realizados y firmados por un ingeniero electricista con matrícula profesional vigente.

En la solicitud que presente el potencial **SUSCRIPTOR O USUARIO** ante la **EMPRESA**, deberá anexar copia de las licencias, permisos y requisitos legales aplicables al tipo de conexión que sean exigidos por la autoridad competente.

CLÁUSULA 15.- PLAZOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA APROBACIÓN O IMPROBACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CONEXIÓN: La **EMPRESA** tendrá los siguientes plazos para dar respuesta, aprobando o improbando las solicitudes de conexión de cargas:

- Para Nivel I: Siete (7) días hábiles
- Para Nivel II y III: Quince (15) días hábiles
- Para Nivel IV: Veinte (20) días hábiles

Cuando la **EMPRESA** no pueda pronunciarse sobre la aprobación o improbación de la solicitud de conexión, informará de ello al solicitante explicando las razones. El pronunciamiento definitivo de la **EMPRESA** no excederá de tres (3) meses.

La aprobación del proyecto por parte de la **EMPRESA** no exonera de responsabilidad al diseñador ni al constructor por errores u omisiones que afecten la red que opera la **EMPRESA**.

En el evento que la confiabilidad y calidad requeridas por el potencial **SUSCRIPTOR O USUARIO** sean superiores a los estándares establecidos en el reglamento de distribución vigente y para mejorarlas se requieran obras de infraestructura para reforzar el STR o SDL, el pago de los costos que resulten será asumido por el **SUSCRIPTOR** potencial o el **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

El diseño aprobado para la conexión de un nuevo proyecto tendrá una vigencia máxima de un (1) año.

CLÁUSULA 16.- EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONEXIÓN: Las obras de infraestructura requeridas para efectuar la conexión del potencial **SUSCRIPTOR O USUARIO** deberán ser realizadas a su costa y bajo su responsabilidad. No obstante, previo acuerdo entre el **SUSCRIPTOR O USUARIO** y la **EMPRESA**, ésta podrá ejecutar las obras de conexión. En este caso se establecerán los cargos a que hubiere lugar y se definirá el cronograma de ejecución del proyecto mediante un contrato de conexión.

Por otro lado, cuando se requieren redes locales o de uso general para la conexión del potencial suscriptor y/o del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, estas son responsabilidad de la **EMPRESA**. Sin embargo, en el caso en que la **EMPRESA** presente limitaciones de tipo financiero que le impidan la ejecución de las obras con la oportunidad requerida por el potencial suscriptor o **SUSCRIPTOR O USUARIO**, tales obras podrán ser realizadas por éste último. En este caso se aplicará el esquema de remuneración indicado en el capítulo 9 de la resolución CREG 070-1998.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Distribución expedido por la CREG, en el evento de nuevas redes de uso general realizadas por el potencial **SUSCRIPTOR** o el **SUSCRIPTOR O USUARIO**, éste deberá presentar ante la **EMPRESA** una garantía que ampare el cumplimiento de las normas técnicas descritas en el reglamento, por un monto no inferior al veinte por ciento (20%) de las obras y por un período de cinco (5) años a partir de la puesta en servicio de los activos.

CLÁUSULA 17.- PUESTA EN SERVICIO: Previo a la puesta en servicio de una conexión, la **EMPRESA** verificará que la acometida y en general todos los equipos que hacen parte de la conexión del suscriptor potencial o del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, cumplan con las normas técnicas exigibles y que la operación de sus equipos no deteriorará la calidad de la potencia suministrada a los demás **SUSCRIPTORES O USUARIOS**. El potencial suscriptor o el **SUSCRIPTOR O USUARIO** coordinarán con la **EMPRESA** la realización de las pruebas y maniobras que se requieran para la puesta en servicio de la conexión, de conformidad con lo descrito en el Reglamento de Distribución expedido por la CREG y en el RETIE.

Las instalaciones internas son responsabilidad del **SUSCRIPTOR O USUARIO** y deberán cumplir las condiciones técnicas que aseguren que las mismas sean seguras para ser usadas, sin afectar la seguridad de la red local ni a otro **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

Si el **SUSCRIPTOR O USUARIO** es quien suministra los equipos, deberá entregar previo a la conexión, los protocolos de pruebas de laboratorio acreditado del transformador de distribución y del equipo de medida: medidores de energía, transformadores de corriente y de potencia, así como de los equipos automáticos de maniobra a instalar de nivel II o superior como interruptores y reconectores. En general, el suscriptor potencial o **SUSCRIPTOR O USUARIO** debe demostrar que todos los productos empleados en la instalación eléctrica cuentan con certificados de conformidad de producto con el alcance definido en el RETIE.

De acuerdo con el RETIE, para la puesta en funcionamiento de una nueva instalación eléctrica, esta debe tener su “Certificado de Conformidad”, el cual según la Decisión 506 de 2001 de la Comunidad Andina de Naciones, será la declaración del fabricante (es decir la persona calificada responsable de la construcción de la instalación eléctrica), avalada por el dictamen expedido por un organismo de inspección acreditado ante la SIC.

Se exceptúan del anterior requisito, las siguientes instalaciones:

- a. Instalaciones eléctricas de guarniciones militares o de policía y en general aquellas que demanden reserva por aspectos de Seguridad Nacional; sin embargo, se exigirá una declaración suscrita por el comandante o director de la guarnición y por la persona calificada responsable de la interventoría o supervisión de la construcción de la instalación eléctrica, en la cual conste que se cumplió el RETIE.
- b. Instalaciones provisionales cuya permanencia sea menor a un año, las cuales deben ser ejecutadas por personal calificado.

La declaración del fabricante o Auto declaración de Cumplimiento que complementa el dictamen de inspección, consiste en que la persona calificada responsable de la construcción de la Instalación eléctrica, deberá declarar el cumplimiento del RETIE, diligenciando el formato “Declaración de Cumplimiento del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas”. Esta declaración se considera emitida bajo la gravedad de juramento.

En todo caso una vez cumplidos los requisitos anteriormente enunciados la **EMPRESA** tendrá un plazo máximo para resolver la solicitud de puesta en servicio de la Conexión de :

Para solicitudes correspondientes al Nivel de tensión I: Siete días hábiles

Para solicitudes correspondientes al Nivel de tensión II y III: Diez días hábiles

Para solicitudes correspondientes al Nivel de tensión IV: Tres meses

Si el Distribuidor considera necesaria la realización de pruebas de los equipos, deberá informárselo al comercializador mediante comunicación escrita. En este caso los tiempos totales para realizar la puesta en servicio de la conexión serán máximo los siguientes:

- Para solicitudes correspondientes al Nivel de Tensión I: Catorce (14) días hábiles.
- Para solicitudes correspondientes al Nivel de Tensión II y III: Treinta (30) días hábiles.
- Para solicitudes correspondientes al Nivel de Tensión IV: Cuatro (4) meses.

CLÁUSULA 18.- CARGO POR CONEXIÓN Y ESTUDIO PRELIMINAR: De acuerdo con lo dispuesto en el Art. 136 de la ley 142 de 1994, la **EMPRESA** podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes, que se haga un pago por revisión o por revisión y conexión para comenzar a cumplir el contrato, incluyendo, cuando así se requiera, los ajustes técnicos para la separación de otras fronteras comerciales. Las modificaciones a las conexiones existentes se tratarán como una conexión nueva. Para gozar del servicio domiciliario de energía eléctrica, el suscriptor potencial deberá obtener autorización de la **EMPRESA**. Para el efecto, se deberá observar el procedimiento y los requisitos descritos en el presente capítulo.

PARÁGRAFO 1.- La **EMPRESA** podrá cobrar las siguientes actividades asociadas con el servicio de conexión: El suministro de instalación del equipo de medición, el suministro de los materiales de la acometida y la ejecución de la obra de conexión. Cuando el constructor de un condominio, urbanización o copropiedad de tipo residencial o comercial haya cubierto los respectivos cargos asociados a la conexión deberá comunicarlo a la **EMPRESA** para no efectuar el cobro al **SUSCRIPTOR O USUARIO** por estos conceptos.

PARÁGRAFO 2.- La **EMPRESA** no cobrará derechos de suministro, formularios de solicitud ni otros servicios ni bienes semejantes; pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo podrá cobrarse al interesado salvo que se trate de un **SUSCRIPTOR O USUARIO** residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3. La **EMPRESA** podrá ofrecer servicios relacionados con la conexión y en general la prestación del servicio, sin perjuicio de lo anterior, La **EMPRESA** realiza el cobro de la revisión de la conexión y sellado de contadores o aparatos de medida.

PARAGARFO 3.-Financiación de obras y equipos.- La **EMPRESA** podrá financiar las obras y equipos que instale directamente o a través de personas autorizadas, e incluir aspectos en la factura del servicio público del **SUSCRIPTOR O USUARIO** como cuotas e intereses de esta financiación acordada con el **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

CLÁUSULA 19.- NEGACIÓN DE LA SOLICITUD DE CONEXIÓN: La **EMPRESA** negará por escrito la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

- a. Por razones técnicas.
- b. Por no cumplir con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE
- c. Por no contar con el CERTIFICADO DE CONFORMIDAD RETIE (Autodeclaración del constructor y Dictamen de Inspección.)
- d. Por no cumplir con los requisitos documentales definidos por la **EMPRESA** en el Procedimiento de Conexión de Nuevos Clientes.
- e. Por no encontrarse el inmueble conectado al Sistema de Distribución Local (SDL).
- f. Por no cumplir las instalaciones internas del inmueble con las normas técnicas y de seguridad establecidas tanto por la autoridad competente como por la **EMPRESA**.
- g. Por no existir redes locales frente al lugar donde se encuentra el inmueble del potencial suscriptor.
- h. Cuando el inmueble se encuentre asentado en zonas de alto riesgo.
- i. Cuando el potencial suscriptor y/o el inmueble se encuentre en mora con otro comercializador de energía eléctrica por deudas de venta de energía eléctrica.
- j. Cuando respecto al inmueble al cual se solicita la conexión existe mora en el pago por servicios prestados con anterioridad a la totalidad o parte del bien.
- k. Cuando un inmueble haya sido desenglobado de otro inmueble de mayor o menor extensión que presente deuda con la **EMPRESA** u otro comercializador de energía

PARÁGRAFO 1.- La negación de la conexión al servicio se notificará al solicitante, con indicación de los motivos que sustentan la decisión. Contra ella proceden los recursos de reposición frente a la **EMPRESA** y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

PARAFRAGO 2.- EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO. El servicio de energía eléctrica que se suministra a un inmueble, será para uso exclusivo del **SUSCRIPTOR O USUARIO** y no podrá ser cedido, vendido, o facilitado a terceros, salvo por razones de orden público o situaciones excepcionales consideradas y autorizadas expresamente por la **EMPRESA**.

PARÁGRAFO 3.- EL SUSCRIPTOR O USUARIO deberá pagar el equipo de telemedida cuando así se requiera para prestar el servicio, de conformidad con lo dispuesto por el Código de Medición expedido por la CREG.

CAPITULO III

OBLIGACIONES DE LAS PARTES

CLÁUSULA 20.-OBLIGACIONES DE LA EMPRESA: Sin perjuicio de las obligaciones que por vía general imponga la autoridad competente son obligaciones de la **EMPRESA** las siguientes:

- a. Suministrar energía eléctrica al inmueble, en forma continua con los parámetros de eficiencia, confiabilidad, continuidad y calidad.
- b. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos.
- c. Devolver al **SUSCRIPTOR** o **USUARIO** los medidores y demás equipos retirados por la **EMPRESA** que sean de su propiedad, salvo por razones de tipo probatorio, dentro de un proceso de recuperación de energía y/o de detección y control de pérdidas o para verificación en el laboratorio, se requiera mantenerlo por algún tiempo o cuando informado sobre la devolución, **SUSCRIPTOR** o **USUARIO** no se presente a recibirlo en un plazo máximo de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de la comunicación, caso en el cual la **EMPRESA** no se hará responsable por el medidor no reclamado.
- d. Efectuar los descuentos proporcionales y compensar en las cuentas de cobro, cuando se presente una falla en la prestación del servicio.
- e. Elaborar un acta en donde se relacionen los equipos y demás elementos que se instalen o retiren para medir el consumo, la cual deberá ser firmada por el empleado y/o personal autorizado de la **EMPRESA** que realice la operación, el operador de red o el comercializador según se trate y el **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**, su representante o la persona que se encuentre. Copia del acta le será entregada al **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**.
- f. Entregar al **SUSCRIPTOR** o **USUARIO** una copia de la lectura tomada al medidor o aparato de medida.
- g. Entregar al **SUSCRIPTOR** o **USUARIO** una factura de cobro en los términos y condiciones establecidas en el presente contrato.
- h. Determinar los consumos en forma individual, con instrumentos, métodos y procedimientos apropiados.
- i. Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas y toda práctica o conducta que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otros prestadores de servicios públicos domiciliarios.
- j. Facturar oportunamente los consumos suministrados. En consecuencia, después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, si el periodo de facturación es mensual, la **EMPRESA** se abstendrá de cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, salvo en los casos en que se compruebe alteraciones en la acometida, red interna, en sus instrumentos asociados o cuando se impida por cualquier medio tomar la lectura o cuando se compruebe dolo del **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**.
- k. Dar aviso amplio y oportuno sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos.
- l. Informar acerca de las condiciones uniformes previstas en el presente contrato y disponer de una copia gratuita del mismo para el **SUSCRIPTOR** o **USUARIO** que lo solicite.
- m. Investigar las causas que dieron origen a las desviaciones significativas del consumo.
- n. La prestación continua del servicio, salvo cuando se suspenda por situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, mutuo acuerdo entre las partes, reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, por

- inestabilidad del inmueble o del terreno para evitar perjuicios de terceros, o por el incumplimiento de sus obligaciones por parte del **SUSCRIPTOR O USUARIO**.
- o. Realizar la lectura de los consumos reportados por los medidores y equipos de medida cuando estuvieren instalados y reportados a la **EMPRESA**.
 - p. Reconectar el servicio en el término de tres (3) días hábiles, contados a partir de la superación de la causa que dio origen a la suspensión. La reconexión del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por la **EMPRESA**.
 - q. Entregar las facturas en la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica, o al sitio donde lo haya acordado con el **SUSCRIPTOR O USUARIO**, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento. La no remisión de la factura no exime al suscriptor del pago oportuno del servicio.
 - r. Responder en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de su recibo, las peticiones, quejas y/o recursos.
 - s. Revisar, cuando la normatividad lo exija o cuando se estime conveniente, los medidores instalados para verificar su correcto funcionamiento. Cuando el **SUSCRIPTOR O USUARIO** solicite la revisión, deberá pagar los costos correspondientes.
 - t. Garantizar a los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** prepago como mínimo las siguientes condiciones:
 - 1. Disponibilidad de activación del servicio 24 horas del día, todo el año.
 - 2. Centro de información y soporte en caso de mal funcionamiento del medidor.
 - 3. Mantener actualizados en los sitios de venta la información sobre la tarifa vigente por estrato y clase de uso, los componentes de costo asociados y los porcentajes de subsidio o contribución, según el caso.
 - 4. Pagos de energía de su mercado para efectos de liquidación, según la regulación vigente.
 - u. Efectuar visitas de control al **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

CLÁUSULA 21.- OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: Son obligaciones del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, propietario y poseedor del inmueble, las siguientes:

- 1. Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los trabajadores de la **EMPRESA** o funcionarios de los contratistas de la **EMPRESA**.
- 2. Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio.
- 3. Adquirir, entregar, mantener y reparar cuando la **EMPRESA** lo exija, los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.
- 4. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que la **EMPRESA** indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el **SUSCRIPTOR O USUARIO** y que afecten las redes de la **EMPRESA** o a los demás **SUSCRIPTORES O USUARIOS** de la **EMPRESA**. Si el **SUSCRIPTOR O USUARIO** se negare a desconectarlo o reincidiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación, la **EMPRESA** podrá suspender el servicio. Si transcurridos treinta (30) días calendario el **SUSCRIPTOR O USUARIO** no ha efectuado la corrección pertinente, la **EMPRESA** le desconectará el servicio.

5. Cumplir con el pago oportuno del consumo de energía eléctrica, los cargos de conexión y las facturas expedidas por la **EMPRESA**.
6. Si el **SUSCRIPTOR** o **USUARIO** no recibe la factura en el inmueble o en la dirección acordada con la **EMPRESA**, dentro del periodo de facturación, deberá acercarse a las instalaciones de ésta para que le sea expedido un duplicado sin costo alguno, para que lo conozca y cancele oportunamente.
7. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas para el diseño y construcción de las instalaciones eléctricas y hacer posible la instalación del medidor individual y/o equipos de medida, según sea el caso.
8. Dar preaviso a la **EMPRESA** en un término no inferior a dos meses para la terminación del contrato.
9. Dar uso seguro y eficiente al servicio de energía eléctrica.
10. Efectuar el mantenimiento de sus instalaciones, equipos y aparatos eléctricos y usarlos adecuadamente.
11. Estar a paz y salvo por todo concepto con la **EMPRESA** para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitud de servicio.
12. Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por la **EMPRESA** para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria efectuar en desarrollo del contrato.
13. Garantizar con un título valor el pago de las obligaciones a su cargo cuando así lo solicite la **EMPRESA**.
14. Interponer ante la **EMPRESA** o ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, el recurso de queja.
15. El comercializador o cualquier **SUSCRIPTOR** o **USUARIO** no podrá exigir condiciones especiales para permitir la revisión de sus equipos de medida.
16. Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de la **EMPRESA**.
17. Informar de inmediato a la **EMPRESA** sobre cualquier modificación que se presente en las instalaciones eléctricas, en el equipo de medida, en la clase de servicio contratado, en la carga contratada, en la propiedad del bien, dirección, u otra novedad que implique variación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio.
18. Mantener un factor de potencia igual o superior a 0.9 en atraso, o el que determine la autoridad competente. En el evento de que el factor de potencia sea menor del valor indicado, instalará por su cuenta los dispositivos o correctivos apropiados para controlar y medir la energía reactiva. La exigencia podrá hacerse en el momento de aprobar la conexión al servicio o como consecuencia de una revisión de la instalación del **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**. Ver resolución 082/2002 y 097/2008
19. Efectuar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad.
20. Informar cuando el inmueble donde la empresa presta el servicio ha sido demolido o abandonado
21. Pagar oportunamente los valores que se generen por la reconexión y reinstalación del servicio, los estudios y otros conceptos relacionados con la ejecución de este contrato, así como todas aquellas obligaciones que se pacten de manera especial.
22. Para interponer recursos, 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) meses según se trate.
23. Permitir a la **EMPRESA** el retiro del medidor o de la acometida en caso de que se requiera para el corte del servicio o revisión.
24. Permitir a la **EMPRESA** la instalación, el retiro, cambio, revisión o reparación del equipo de medida

y acometida cuando, previa visita de la **EMPRESA** y requerimiento escrito con un plazo prudencial, se establezca que aquella no cumple con las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. Si el **SUSCRIPTOR O USUARIO** no realiza las modificaciones técnicas en el término señalado la **EMPRESA** lo hará con cargo al suscriptor o usuario y podrá incluir los valores en la factura. **El SUSCRIPTOR O USUARIO** tendrá un plazo de treinta (30) días para efectuar las adecuaciones o el cambio de medidor exigido por la **EMPRESA**, caso contrario la **EMPRESA** lo efectuará a costa del **SUSCRIPTOR O USUARIO** y lo cobrará en la factura.

25. Permitir la revisión de los medidores y su lectura periódica. La suspensión en caso de mora, facilitando el acceso a los operarios o contratistas de la **EMPRESA** al lugar en donde éste se encuentre. En el caso en que el **SUSCRIPTOR O USUARIO** use rejas, candados, cadenas, animales, personas, se valga de su condición de propiedad horizontal entre otros, que impidan el acceso al personal autorizado de la **EMPRESA** al medidor o al registro de corte o totalizador, la **EMPRESA** hará constar ese hecho en el acta de visita y podrá, según el caso, solicitarle a la autoridad competente el amparo policial y suspender el servicio, sin perjuicio de que el consumo sea estimado.
26. Presentar solicitudes y observaciones respetuosas. La **EMPRESA** se reserva el derecho de tramitar peticiones irrespetuosas.
27. Reemplazar, el medidor o equipo de medida, cuando se establezca que éste no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, o permitir su retiro cuando se considere necesario para verificación o para realizar el corte del servicio.
28. Responder solidariamente por cualquier anomalía, adulteración de los sellos, medidores o equipos de medida, elementos de seguridad tales como cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, etc., así como por las variaciones que sin autorización de la **EMPRESA** se hagan a las condiciones del servicio contratadas.
29. Responder por cualquier saldo insoluto a favor de la **EMPRESA**.
30. Velar para que no sean alterados o manipulados la red interna, acometida, medidores y equipos asociados.
31. Solicitar a la **EMPRESA** autorización expresa para el cambio en la modalidad del uso del servicio contratado y para aumentar la carga instalada.
32. Suministrar la información requerida para identificar plenamente el inmueble objeto de la prestación del servicio.
33. Ubicar el medidor como lo establezca la **EMPRESA**.
34. Utilizar el servicio únicamente en el inmueble, respetando la carga y clase de servicio contratado por la **EMPRESA**, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud de conexión o reflejados en la factura. En consecuencia, el servicio de energía eléctrica que se suministra al inmueble, será para uso exclusivo de la unidad familiar, establecimiento de comercio o industria, no pudiendo ser enajenado, cedido a cualquier título o facilitado a terceros.
35. Velar para que el sitio en donde están instalados los medidores y demás equipos se mantenga seguro, higiénico e iluminado.
36. Verificar que la lectura reportada en la factura corresponda a la marcación del medidor e informar a la **EMPRESA** cualquier irregularidad.
37. Cancelar los consumos de energía que se adeuden por concepto de servicios en inmuebles adquirido en subasta pública.

38. Informar a la **EMPRESA** los cambios de medidores o equipo de medida cuando se efectuó reposición de los mismos.
39. Permitir la instalación de un medidor testigo, cuando la **EMPRESA** lo requiera para sus programas de control.
40. Cumplir con el RETIE, Reglamento de Distribución expedido por la CREG
41. Las demás obligaciones contenidas en la ley y la regulación.
42. En caso de que el **SUSCRIPTOR O USUARIO** realice un acuerdo de pago con la **EMPRESA** para la cancelación a plazo de sus obligaciones, tendrá que cancelar las cuotas en los términos y condiciones señalados en el mismo, so pena de la suspensión del servicio y/o la terminación del contrato según sea el caso. Si, estando vigente un acuerdo de pago, el **SUSCRIPTOR O USUARIO** incurre en alguna de las causales de terminación del presente contrato, la **EMPRESA** tendrá derecho de hacer exigible el total de la obligación pendiente de pago a la fecha de configurarse dicha causal, momento a partir del cual se entenderá en mora.

CLÁUSULA 22.- NORMAS TECNICAS.- El **SUSCRIPTOR O USUARIO** debe cumplir con las normas técnicas que expida la **EMPRESA** y demás disposiciones nacionales e internacionales, entre ellas el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas.

CAPITULO IV LA FACTURA

CLÁUSULA 23.- MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS: La factura expedida por la **EMPRESA**, representativa de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato o de cláusulas especiales pactadas con el **SUSCRIPTOR O USUARIO** al igual que las obligaciones derivadas con ocasión de la prestación del servicio o inherentes al mismo y firmadas por su representante legal, presta mérito ejecutivo conforme a las disposiciones civiles, comerciales y demás que rijan la materia.

CLÁUSULA 24.- CONSTITUCIÓN EN MORA: La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto el **SUSCRIPTOR O USUARIO** renuncia a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro extrajudicial o judicial de la deuda.

CLÁUSULA 25.- REQUISITOS DE LA FACTURA: La factura expedida por la **EMPRESA** deberá contener como mínimo la información exigida por la regulación de la CREG.

PARÁGRAFO 1.- El **SUSCRIPTOR O USUARIO** podrá pedir copia de esta información, dentro del mes siguiente a la activación del prepago, la cual, para los efectos del ejercicio del derecho de defensa del **SUSCRIPTOR O USUARIO** frente a la **EMPRESA**, se tendrá como una factura. En relación con aspectos ajenos a la factura, el **SUSCRIPTOR O USUARIO** tendrá derecho a reclamar en la forma prevista por la Ley 142 de 1994 y en especial por las condiciones establecidas en el presente contrato. Adicionalmente el **SUSCRIPTOR O USUARIO** tiene el derecho a recibir un extracto, previa solicitud del mismo, sobre el consumo efectivamente realizado en los últimos nueve (9) períodos de prepago.

PARÁGRAFO 2.- La **EMPRESA** podrá incluir en la factura cobros del periodo señalado en la factura, salvo que exista con anterioridad valores en reclamación de recursos interpuestos ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

PARAGRAFO 3.- La **EMPRESA** podrá incluir en la factura el cobro y recaudo relacionados con la prestación del servicio de energía y en general lo referido a cualquier clase de servicio y bienes como el impuesto de alumbrado público, electrodomésticos u otros.

CLÁUSULA 26.- PERIODOS DE FACTURACIÓN: Los periodos de facturación para los **SUSCRIPTORES** o **USUARIOS** serán mensuales o bimestrales. Para los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** localizados en zonas rurales o de difícil acceso, la **EMPRESA** podrá establecer además periodos de lecturas trimestrales o semestrales, en cuyo caso se permitirá el pago de los consumos intermedios según la lectura que se haga del medidor del **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**. La **EMPRESA** podrá modificar los periodos de facturación.

CLÁUSULA 27.- COBROS INOPORTUNOS: Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, salvo que exista dolo por parte del **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**.

CLÁUSULA 28. -OPORTUNIDAD Y LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA: La **EMPRESA** entregará la factura en la dirección en donde se presta el servicio o en aquella que las partes pacten especialmente, como mínimo con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha límite señalada como de pago oportuno.

Por razones de orden público o la existencia de zonas de difícil acceso que dificulten o impidan la entrega de las facturas en los lugares acordados, la **EMPRESA** podrá, previo aviso con cinco (5) días, anunciar anticipadamente a los **SUSCRIPTORES** o **USUARIOS** el lugar donde serán dejadas las facturas para su entrega.

El no recibo de la factura en el inmueble o en la dirección establecida por las partes, no exonera al **SUSCRIPTOR O USUARIO** del pago. Para el efecto, el **SUSCRIPTOR O USUARIO** debe informar tal situación y acercarse a las dependencias de la **EMPRESA** para que se le expida su duplicado y cancele oportunamente. No será obligación de la **EMPRESA** expedir facturas a **SUSCRIPTORES** o **USUARIOS** con consumo cero (0).

En las localidades, zonas o lugares donde por difícil gestión no se pueda despachar la cuenta de cobro directamente al **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**, la **EMPRESA** informará con anticipación para que la reclamen en los lugares señalados para ello. Lo anterior se aplicará en los casos que por causas ajenas a la **EMPRESA**, la entrega de la factura no fuere posible.

La **EMPRESA** podrá cobrar un valor por la expedición del duplicado, siempre que ésta haya expedido la factura y el **SUSCRIPTOR O USUARIO** no la tenga por razones ajenas a la **EMPRESA**.

CLÁUSULA 29.- INTERES MORATORIO: El no pago oportuno del servicio u otros valores liquidados en la factura, generarán intereses moratorios que serán tasados de acuerdo con las normas.

CLÁUSULA 30.- COPIA DE LA LECTURA: La **EMPRESA** entregará al **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**, copia de la lectura que registre el medidor cuando este la solicite.

CLÁUSULA 31.- FACILIDADES DE PAGO: La **EMPRESA** para facilitarle al **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**, el pago de sus obligaciones, podrá celebrar convenios de recaudo con entidades financieras, cooperativas, Asociaciones, Sociedades Anónimas, Almacenes de cadena, personas naturales, entre otros. La **EMPRESA** no se responsabiliza por pagos realizados en lugares no autorizados.

CLÁUSULA 32.- EXONERACIÓN EN EL PAGO: Sin perjuicio de las normas vigentes sobre subsidios y contribuciones, y de acuerdo con lo establecido por el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994, no existirá exoneración en el pago del servicio de energía eléctrica para ningún **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**.

CAPITULO V DETERMINACION DEL CONSUMO

CLÁUSULA 33.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE: La **EMPRESA** para liquidar los consumos en cada periodo de facturación aplicará las tarifas vigentes conforme la regulación.

PARAGRAFO 1. Determinación del consumo facturable con consumo de energía reactiva.- El consumo facturable para los **SUSCRIPTORES** o **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 periodo, exceda o supere el cincuenta por ciento (50%) del consumo de energía activa, de manera que el consumo facturable se determina así:

$$\begin{array}{ll} \text{Si } CER > 0.5 * CEAF: & CERF = CER - 0.5 * CEAF \\ \text{Si } CER < 0.5 * CEAF: & CERF = 0 \end{array}$$

Donde:

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.

Esto será aplicable a los consumos de alumbrado público.

PARAGRAFO 2. ALUMBRADO PÚBLICO: Las instalaciones para uso exclusivo de alumbrado público deberán tener medidor de energía, con excepción de aquellos que sirvan como máximo a dos luminarias de 70w a las cuales se les puede determinar su consumo mediante inventario.

CLÁUSULA 34.- USUARIOS QUE NO CUENTEN CON MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE ORDEN TÉCNICO, DE SEGURIDAD, INTERES SOCIAL O POR ENCONTRARSE EN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES: Para los **SUSCRIPTORES** o **USUARIOS** legalizados que acceden al servicio a través de acometidas directas, la **EMPRESA** facturará el servicio de la siguiente manera:

1. **SUSCRIPTOR O USUARIOS RESIDENCIALES:** El consumo facturable del **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**, residencial, que no cuenten con equipos de medida por razones de orden técnico, de seguridad o de interés social, se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los **SUSCRIPTORES** o **USUARIOS** de su mismo estrato que cuenten con medida y se encuentren en circunstancias similares.
2. **SUSCRIPTORES O USUARIOS NO RESIDENCIALES:** Para **SUSCRIPTORES O USUARIOS** no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales.
3. **SUSCRIPTORES O USUARIOS UBICADOS EN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES:** El consumo facturable se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los **SUSCRIPTOR O USUARIOS** del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el **SUSCRIPTOR O USUARIO**, o con base en aforos individuales.
4. **INQUILINATOS Y MULTIUSUARIOS:** Para determinar el valor en la factura a los **SUSCRIPTORES** o **USUARIOS**, con medición comunitaria, la **EMPRESA** establecerá el consumo con base en la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas, para luego dividirlos entre el número de unidades independientes que lo componen.
5. **DETERMINACIÓN DEL CONSUMO PROVISIONAL O NO PERMANENTE:** El consumo para instalaciones con servicio provisional o no permanente, se determinará con base en el equipo de medida instalado caso en el cual se hará por estricta diferencia de lecturas o con base en la carga instalada y un factor de utilización del cuarenta por ciento (40%) cuando se conecten a la red secundaria o con base en la capacidad instalada de transformación y un factor de utilización del sesenta por ciento (60%).
6. **DETERMINACION DEL CONSUMO PARA COBRO DE ENERGIA REACTIVA:** en caso de presentarse una medición con factor de potencia inferior a 0.9, la Empresa entrará a cobrar la energía reactiva aunque no se tenga el medidor apropiado a estos casos

PARÁGRAFO 1.- Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio se utilice por varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que existe un sólo suscriptor. En consecuencia, el valor de la prestación del servicio se dividirá a prorrata entre los **SUSCRIPTORES** o **USUARIOS** finales del mismo y los derechos y obligaciones del presente contrato serán exigibles o se harán efectivos por ese único suscriptor. No obstante, cualquier **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**, que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características podrá solicitarle a la **EMPRESA** la medición individual de sus consumos, siempre que las circunstancias tecnológicas le permita asumir el costo del

equipo de medición y de la acometida, y presente el paz y salvo expedido por el suscriptor vigente, según se trate caso en el cual a ese **SUSCRIPTOR o USUARIO**, se le tratará en forma independiente de los demás.

CLÁUSULA 35.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS QUE CUENTEN CON MEDICIÓN INDIVIDUAL: El consumo se establecerá por la diferencia de lecturas de un periodo a otro; para tal efecto, mediante una operación aritmética se determinará la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor la cual será multiplicada por el factor de multiplicación.

PARAGARFO 1: Con excepción de los usuarios que por su actividad temporal, estacionaria de cosecha o mientras ejecuta las obras necesarias para su medición definitiva, en los cuales le sea instalado medición provisional, la facturación se realizará mediante el pago anticipado teniendo en cuenta el consumo estimado por aforo de carga y ajuste al final del periodo, con fundamento en los consumos registrados por el contador provisional.

CLÁUSULA 36.- PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE SIN ACCIÓN U OMISIÓN DE LAS PARTES EN LA MEDICIÓN: Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse con base en:

1. Consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario: Promedio de consumos registrados, porcentaje registrado por el medidor, por contador testigo.
2. Con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares: Promedio del estrato socioeconómico.
3. Con base en aforos individuales: Aforo individual de carga, capacidad instalada, potencia instantánea

En desarrollo de lo dispuesto en el numeral 1,2 y 3 el cálculo para la estimación del consumo se determinará de la siguiente manera:

- **Cálculo por Promedio de consumos registrados.** - Se basa en determinar los consumos no registrados a partir de los consumos históricos durante un máximo de seis periodos de facturación con consumo medido y real que muestre el **SUSCRIPTOR O USUARIO** posteriores o anteriores al tiempo en que no se pudo tomar lectura o por ausencia, falta o falla en la medición del equipo de medida. Aplica por desviación significativa, zonas de difícil gestión o en caso fortuito o fuerza mayor.

El Consumo estimado por periodo (C_e) será el valor promedio de energía mensual consumida durante un periodo de tiempo en el que los equipos de medida del **SUSCRIPTOR O USUARIO** registraron la energía suministrada al predio de manera completa y correcta. Para los casos de la legalización o normalización de un servicio en una inspección técnica del suministro, se tomará desde la fecha de la revisión. Para el caso de reposición de medidor en que el registro de consumo corresponde a un periodo menor al de facturación se liquidará el valor registrado más un consumo calculado a partir del consumo posterior a la intervención.

- **Cálculo por Porcentaje registrado por el medidor.**- Para este método se consideran las pruebas realizadas al medidor en terreno o en un laboratorio de medidores acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio. El Consumo estimado (Ce) se obtiene a partir del Consumo promedio facturado (Cf) sobre el porcentaje que, de acuerdo con las pruebas realizadas, registraba el medidor.

$$Ce = Cf / \text{Porcentaje registrado por el medidor (KWh/mes)}$$

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

- **Por Medidor Testigo.**- Aplica cuando por la continuidad del servicio, por verificación del correcto funcionamiento de los medidores y/o el correcto uso del servicio suministrado en condiciones de carga, se instalará equipos de medida simultáneos con el del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, en las redes eléctricas o acometida que alimentan a éste. Los medidores testigo cumplen las características técnicas similares o mejores, de ello se dejará constancia al usuario, queda prohibido al **SUSCRIPTOR o USUARIO**, manipular bajo cualquier modalidad este medidor. De presentarse una diferencia en los consumos se facturará con fundamento en el registro del medidor testigo
- **Cálculo por Promedio del estrato Socioeconómico.**- Aplica exclusivamente al **SUSCRIPTOR O USUARIO** residencial y consiste en estimar el consumo con base en el consumo promedio de los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** de su mismo estrato. El consumo se determinará con base en el promedio del último mes de los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de la **EMPRESA**.
- **Cálculo por Aforo individual de carga.**- Se basa en determinar los consumos a partir de los equipos eléctricos que tiene el **SUSCRIPTOR O USUARIO** instalados y en uso. El Consumo Estimado (Ce) por período se determina así:

$$Ce = Ci \times Fu \times 720 \text{ Horas / mes (KWh/mes)}$$

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

Fu: Factor de utilización. Depende de la actividad que se desarrolle en el predio, así:

Para **SUSCRIPTOR O USUARIO** Residencial es el 20%

Para **SUSCRIPTOR O USUARIO** No residencial es el 30%

Para Alumbrados Exteriores **PÚBLICAS O PRIVADAS** el 50%

Para los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** no residenciales que trabajen en jornadas superiores 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 aparatos eléctricos de alto consumo y con Factores de Utilización diversos, el consumo por período se calculará estimando primero los consumos parciales referentes a cada grupo de artefactos con igual factor de utilización. Ver tabla siguiente:

TIPO DE APARATO ELECTRICO	RESIDENCIAL	NO RESIDENCIAL
ELECTRICOS DE FRIO: Nevera, neverón, enfriador, congelador, vitrina panorámica o de exhibición, aire acondicionado.	35%	50%
EQUIPO DE PRODUCCION: Motores, motobombas, soldadores, extractores, ventiladores industriales.	25%	30%
DE ILUMINACION INTERNA: Bombillo, fluorescentes, bombillos ahorradores.	20%	30%
DE ILUMINACION EXTERNA: Luminarias, reflectores, luminarias con fuente de descarga, luminarias para iluminación de espacios exteriores privadas, vallas publicitarias.	50%	50%
DE CALEFACCION: Horno, calentador de agua, ducha eléctrica, greca, secadora de ropa.	20%	30%
OTROS DE CALEFACCION: Plancha, y secador de pelo.	5%	35%
DE COCCION DE ALIMENTOS: Estufas, hornillas, parrillas eléctricas.	20%	40%
OTROS ENSERES: Lavadoras de ropa, T.V., radio, equipos de sonido, videograbadoras, licuadora, aspiradora, brilladora, computador, impresora, máquina de coser, ventiladores.	20%	30%
Soldadores, Motobombas usadas para actividad de riego o producción agroindustrial, luminarias para iluminación de espacios exteriores privadas.	30%	50%
Alumbrado en área comunes.	50%	50%

PARÁGRAFO 1.- Tratándose de usuarios a los cuales se facture energía por concepto de Alumbrado público, su cobro se podrá aplicar conforme al inventario efectuado por la **EMPRESA**.

- **Cálculo por Capacidad Instalada.-** Para este método el Consumo calculado por la **EMPRESA** para cada periodo, 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 estimado (Ce) por período se determina así:

$$Ce = Ci \times Fu \times 720 \text{ Horas / mes (KWh/mes)}$$

Ci: Carga instalada. (KW) 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.

- **Cálculo por Potencia Instantánea.**- Para este método se consideran las medidas de voltaje y corriente realizadas en terreno durante una inspección técnica del suministro con las que se calculan la Potencia Instantánea (PI) que está consumiendo el **SUSCRIPTOR O USUARIO** al momento de la visita.

$$PI = (VR \times IR) + (VS \times IS) + (VT \times IT)$$

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

VR, VS y VT: Voltajes medidos en cada fase

IR, IS y IT: Corrientes medidas en cada fase

Cc: Consumo calculado por período

Fu: Factor de utilización. Se toma como está descrito en el método por Aforo individual de carga.

- **Cálculo de reactiva por aforo individual de carga.**- Se basa en determinar los consumos de energía reactiva a partir de la medición en el momento de la realización del aforo individual.

Cuando se realice el aforo de carga y realizando una medida con el equipo adecuado, la Empresa encuentre que el usuario tiene un factor de potencia inferior a 0.9 se calculará un consumo facturable de energía reactiva, el cual se realizará de manera análoga al realizado en el parágrafo de la **cláusula 33** de este contrato. Esto será aplicable al alumbrado público

CLÁUSULA 37.- PROCEDIMIENTO CUANDO SE ESTA INVESTIGANDO UNA DESVIACIÓN

SIGNIFICATIVA: Al preparar las facturas, es obligación investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Para lo anterior se tendrá en cuenta que una desviación significativa de consumo es el aumento o reducción del consumo en un periodo determinado que, comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la factura es bimestral o de los últimos seis periodos si la facturación es mensual,

PARAGRAFO 1. La Empresa deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.

PARAGRAFO 2 - Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la empresa determinará el consumo con base en los consumos anteriores del usuario, o con los consumos promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual, en la factura de cobro deberá especificarse la causa de la desviación.

Una vez aclarada la causa de la desviación, la empresa procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al suscriptor o usuario, según sea el caso, en el siguiente período de facturación. La liquidación se determinará con fundamento en la siguiente tabla:

- **Cuando se presenta aumento de consumo**

	Residencial	Otras clases de servicio
Consumo Facturado en el periodo	> 200 Kwh	> 300 Kwh
Aumento respecto al promedio de consumo	200 %	200%

- **Cuando se presenta disminución de consumo**

	Residencial	Otras clases de servicio
Consumo Promedio Facturado	> 200 Kwh	> 300 Kwh
Disminución respecto al promedio de consumo	80%	80%

PARAGRAFO 3- En los casos donde se encuentren anomalías en los equipos de medida, elementos de seguridad o uso no autorizado del servicio, se entenderá como desviación significativa un aumento o disminución del consumo a facturar en el veinte por ciento (20%) del consumo promedio histórico.

CLÁUSULA 38.- PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE POR ACCION U OMISIÓN DEL SUSCRIPTOR O USUARIO EN LA MEDICION: La falta de medición del consumo, por acción u omisión del **SUSCRIPTOR o USUARIO**, justifica la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la **EMPRESA** determine el consumo con base en los de periodos anteriores o en los de **SUSCRIPTORES o USUARIOS** en circunstancias similares o en aforos individuales, en todo caso la estimación del cálculo se determinara conforme lo establece la **CLAUSULA 36** del presente contrato ello se mantendrá hasta tanto el **SUSCRIPTOR o USUARIO** elimine su causa.

PARÁGRAFO 1°. Se entiende que existe acción u omisión del **SUSCRIPTOR o USUARIO**, en la medición, entre otros, en los siguientes casos:

- No permitir a la **EMPRESA** y personal autorizado el acceso al medidor para tomar la lectura.
- Retirar el medidor sin autorización de la **EMPRESA**.
- Alterar o modificar el contador o la acometida o elementos asociados.
- No adquirir o reparar el medidor a satisfacción de la **EMPRESA** en el plazo que esta le fije.

PARÁGRAFO 2°. Una vez el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, elimine la causa, sin que la **EMPRESA** hubiere suspendido o cortado el servicio, se abonará o cargará a la facturación las diferencias en el siguiente periodo de facturación, si a ello hubiere lugar.

CLÁUSULA 39.- PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE POR ACCIÓN U OMISIÓN DE LA EMPRESA EN LA MEDICIÓN: La falta de medición del consumo por acción u omisión de la **EMPRESA** le hará perder el derecho a recibir el precio, siempre y cuando la omisión o la acción supere

el término de cinco (5) meses, o de seis (6) meses sin haber instalado el medidor después de la conexión del **SUSCRIPTOR o USUARIO**, salvo cuando el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, obtenga el servicio de manera directa por razones de interés social, orden técnico o por encontrarse en asentamientos subnormales. Sin superarse esos períodos, el valor del consumo se estimará con base en consumos promedios de otros períodos de la misma cuenta, con base en los consumos promedios de **SUSCRIPTORES o USUARIOS**, que estén en circunstancias similares o con base en aforos individuales en todo caso la estimación del cálculo se determinará conforme lo establece la **CLAUSULA 36** del presente contrato.

PARÁGRAFO 1.- Se entiende que existe acción u omisión de la **EMPRESA** en la medición, entre otros, en los siguientes casos:

- a. La no colocación de medidores en un período superior a seis (6) meses después de la conexión del **SUSCRIPTOR o USUARIO**, siempre y cuando éste no sea de aquellos que carezcan de medidor por razones de orden técnico, interés social y de seguridad o asentamientos subnormales.
- b. Cuando investigando la causa que originó la desviación significativa, la **EMPRESA** no la establezca al cabo de cinco meses de presentada.
- c. Estimar el consumo por más de cinco (5) periodos por causa no atribuible al **SUSCRIPTOR o USUARIO**, La **EMPRESA** podrá tener hasta el 5% de sus **SUSCRIPTORES o USUARIOS**, sin medidor, caso en el cual no se configurará la omisión enunciada en el literal a).

PARÁGRAFO 2.- Una vez la **EMPRESA** elimine la causa, se abonará o cargará a la facturación las diferencias de los consumos, si a ello hubiere lugar en el siguiente período de facturación.

CLÁUSULA 40.- CONSUMO FACTURABLE A SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDIDOR DE PREPAGO: El consumo facturable a los **SUSCRIPTORES o USUARIOS**, cuyo equipo de medida corresponda a un medidor de prepago será determinado por la cantidad de kilovatios hora de energía eléctrica que el **SUSCRIPTOR o USUARIO** pague en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor. Estos medidores podrán ser suministrados por la **EMPRESA** o por el **SUSCRIPTOR o USUARIO**.

PARÁGRAFO 1.- Derecho a regresar al sistema de comercialización pospago: Los **SUSCRIPTORES o USUARIOS** con medidor prepago conservan el derecho de regresar al sistema de medición y facturación pospago, salvo en los casos establecidos en la Ley, para el caso de la prestación del servicio de energía eléctrica. Los costos de regresar al sistema pospago serán asumidos por quien originalmente solicitó el medidor prepago (comercializador o **SUSCRIPTOR o USUARIO**).

CLAUSULA 41.- CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.- En todo caso para el cambio de comercializador se deberá cumplir con los siguientes requisitos: 1) Estar a paz y salvo con la empresa que actualmente le suministra el servicio; 2) Llevar como mínimo un año con dicha empresa; 3) Tener un equipo de medición con tele medida y; 4) Comunicar el cambio de comercializador con, por lo menos, un mes calendario de anticipación; 5) Asistir a la vista programada entre el operador de red y el comercializador con el fin de revisar el equipo de medida

CLÁUSULA 42.- FACTURACIÓN DEL CONSUMO PARA LAS ÁREAS COMUNES DE LOS CONJUNTOS HABITACIONALES: Los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos de los **SUSCRIPTOR o USUARIO**, del respectivo conjunto habitacional.

La persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a la **EMPRESA**, si así lo solicita, caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales. En caso de encontrarse diferencia entre los consumos individuales con relación al consumo del medidor general, causado por el mal estado de las instalaciones eléctricas de propiedad de los **SUSCRIPTORES o USUARIOS** la **EMPRESA** podrá cobrar de acuerdo con la diferencia que registra el equipo de medida general y la suma de los medidores individuales.

El servicio de energía para áreas comunes que corresponda a iluminación de vías o exteriores de los conjuntos habitacionales y que no disponga de equipo de medida se calculará con un factor de utilización del cincuenta por ciento (50%).

CAPITULO VI EQUIPO DE MEDIDA

CLÁUSULA 43.- EQUIPOS DE MEDIDA: Por regla general, todos los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** deberán contar con equipo de medición individual de su consumo. Se exceptúan los **SUSCRIPTORES o USUARIOS**, a los que por razones de tipo técnico, de seguridad, interés social o por encontrarse en asentamientos subnormales, no sea obligatorio instalarles medidor. **El SUSCRIPTOR o USUARIO**, asumirá los costos de adquisición, mantenimiento, reparación e instalación del equipo de medida.

CLÁUSULA 44.- ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN: **El SUSCRIPTOR o USUARIO**, puede suministrar el equipo de medida manifestando tal hecho al momento de diligenciar la solicitud de servicio o cuando la **EMPRESA** lo requiera al establecer que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. La aceptación del medidor adquirido por el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, quedará sujeta a la verificación de sus condiciones técnicas.

Si la **EMPRESA** rechaza el equipo de medida, el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, deberá suministrar uno nuevo, de acuerdo con las observaciones que se le presenten, dentro de los treinta (30) días siguientes al recibo de la comunicación que se le remita. Vencido dicho término sin que el **SUSCRIPTOR o USUARIO** suministre e instale el equipo de medida, la **EMPRESA** podrá suministrarlo e instalarlo y facturar al **SUSCRIPTOR o USUARIO**, su valor.

La conexión de la acometida así como la instalación, retiro, cambio, traslado y sellado del equipo de medición deberá ser efectuado por la **EMPRESA** o por personal autorizado por ella. Ninguna persona

podrá manipular, alterar, intervenir ni desconectar los aparatos y equipos de medida y control una vez sean conectados por la **EMPRESA**. El **SUSCRIPTOR o USUARIO** es el guardián de los equipos de medida, de control y de los sellos de seguridad, por lo que debe evitar que se alteren.

CLÁUSULA 45.- UBICACIÓN DEL EQUIPO DE MEDIDA: LA **EMPRESA** determinará el sitio de colocación de los medidores procurando que sea de fácil acceso para efectos de su revisión, verificación y lectura, de conformidad con las normas técnicas establecidas por la **EMPRESA**.

Los equipos de medida deberán instalarse en una caja de seguridad u otro dispositivo similar que asegure su protección contra interferencias y el medio ambiente, de conformidad a las especificaciones contenidas en el Reglamento Técnico de la **EMPRESA**. Es responsabilidad del **SUSCRIPTOR o USUARIO** velar porque el sitio donde estén instalados los medidores y demás equipos, permanezca con posibilidades de iluminación, libre de escombros, basuras y materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado por la **EMPRESA**, o que afecten las condiciones higiénicas y de seguridad exigidas por la **EMPRESA**.

Es atribución exclusiva de la **EMPRESA** ordenar, con cargo al **SUSCRIPTOR o USUARIO** los cambios en la ubicación del medidor encaminados a cumplir con las normas técnicas de que trata esta cláusula.

Cuando la localización del equipo de medida de un **SUSCRIPTOR o USUARIO** ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, la **EMPRESA** podrá exigir, como condición para la re conexión del servicio, el cambio en la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble

CLÁUSULA 46.- REEMPLAZO DEL EQUIPO DE MEDIDA: Cuando la **EMPRESA** determine que el equipo no mide adecuadamente los consumos, o no reúne las condiciones técnicas exigidas, será obligación del **SUSCRIPTOR o USUARIO**, hacerlo reparar o reemplazar a satisfacción de la **EMPRESA**. El **SUSCRIPTOR o USUARIO** deberá reemplazar el medidor, cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos.

En los anteriores eventos, la **EMPRESA** informará las causas que motivan el reemplazo o la reparación del equipo de medida, requiriendo al **SUSCRIPTOR o USUARIO**, para que lo adquiera o reemplace por su cuenta. Si pasado un periodo de facturación el **SUSCRIPTOR o USUARIO** no toma las acciones señaladas para reparar o reemplazar el equipo, la **EMPRESA** lo reemplazará por uno nuevo y lo instalará, facturando al **SUSCRIPTOR o USUARIO**, el nuevo equipo. Se exceptúa del anterior procedimiento, los casos en los cuales se compruebe adulteración o manipulación del equipo de medida, evento en el cual la **EMPRESA** podrá reemplazar e instalar inmediatamente uno nuevo a cargo del **SUSCRIPTOR o USUARIO**.

Si el equipo de medida no registra en forma correcta los consumos, la **EMPRESA** comunicará al **SUSCRIPTOR o USUARIO** tal situación y establecerá un plazo para la calibración, reparación o reposición del equipo defectuoso. El plazo no podrá ser inferior a siete (7) días hábiles, ni superior a treinta (30) días hábiles. Si el **SUSCRIPTOR o USUARIO** no calibra, repara o reemplaza el equipo en el plazo estipulado, la **EMPRESA** procederá a realizar la acción correspondiente a costa del **SUSCRIPTOR o USUARIO**.

CLÁUSULA 47.- CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA.:

La **EMPRESA** verificará, cuando lo considere conveniente, el estado de los equipos de medida y podrá retirarlos temporalmente para examinarlos en el laboratorio, caso en el cual el **SUSCRIPTOR O USUARIO** podrá escoger el laboratorio que considere conveniente para la revisión del equipo de medida, si no lo hace, la **EMPRESA** lo escogerá. La **EMPRESA** podrá instalar un equipo provisional mientras se determina el estado del medidor retirado.

El **SUSCRIPTOR o USUARIO** no podrá negar el acceso del personal autorizado por la **EMPRESA** para cumplir la labor de verificación del estado de los instrumentos de medición del consumo o para realizar el aforo o censo de carga, y si lo hiciere, la **EMPRESA** podrá suspender el servicio y sólo lo reconectará hasta tanto le sea permitido el acceso.

En el evento que el inmueble donde se mida el consumo, sea parte de una propiedad horizontal, o de unidad inmobiliaria cerrada, el **SUSCRIPTOR O USUARIO** deberá dar las instrucciones suficientes y necesarias para que la **EMPRESA** o la distribuidora pueda acceder a revisar en cualquier momento el medidor, y las instalaciones internas.

PARÁGRAFO 1.- CONTADORES TESTIGOS. La **EMPRESA** podrá instalar un equipo de medida simultáneamente con el del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, en las redes eléctricas que alimentan a éste, con el objeto de corroborar el correcto funcionamiento de los medidores y/o el correcto uso del servicio suministrado. Estos contadores deben cumplir las características técnicas exigidas y de ello se dejará constancia al usuario advirtiéndole que de presentarse una diferencia en los consumos se facturará con fundamento en el registro del contador testigo así como le queda prohibido al **SUSCRIPTOR o USUARIO**, manipular bajo cualquier modalidad este contador.

PARÁGRAFO 2.- MACROMEDIDA EN TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCION. La **EMPRESA** podrá instalar en cada transformador de distribución ya sea de su propiedad o de los **SUSCRIPTORES o USUARIOS**, un contador general que registre la energía entregada. Estos equipos de medida deben cumplir las normas técnicas vigentes. En caso que el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, impida a la **EMPRESA** o no permitan la instalación de estos equipos de control, la **EMPRESA** podrá suspender el servicio a todo el transformador. Una vez eliminada la causa se procederá a la reconexión del servicio.

En los conjuntos habitacionales cerrados, será responsabilidad de la administración velar por la custodia de estos equipos, entre ellos su destrucción o adulteración de manera intencional.

CLÁUSULA 48.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL EQUIPO DE MEDIDA. Las características del equipo de medida serán las establecidas por la Norma Técnica Colombiana con producto debidamente certificado por entidad competente

CLÁUSULA 49.- GARANTIA: El correcto funcionamiento del equipo suministrado por la **EMPRESA** se avala por un período igual al extendido por el fabricante, el cual comienza a correr desde el momento de

la instalación. Si el medidor presenta defectos en su fabricación o no funciona correctamente, durante el período de garantía, la **EMPRESA** lo repondrá por su cuenta.

En caso de que el **SUSCRIPTOR O USUARIO** haya adquirido el medidor por su cuenta, la **EMPRESA** no asumirá responsabilidad por la garantía.

PARÁGRAFO. Regirán para el presente capítulo los términos de notificación y recursos establecidos en el presente contrato y en la Ley así como los procedimientos internos adoptados por la **EMPRESA**.

CAPITULO VII

SUSPENSION, TERMINACION Y CORTE DEL SERVICIO

CLÁUSULA 50.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: la **EMPRESA** podrá suspender el servicio al **SUSCRIPTOR o USUARIO**, en los siguientes eventos:

1. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito.
2. Exista inestabilidad del inmueble o del terreno.
3. La acometida, instalaciones internas o equipos instalados desmejoren el servicio a otro **SUSCRIPTOR o USUARIO**, o generen perjuicios a las redes o equipos de la **EMPRESA**.
4. No pagar el servicio público dentro de la fecha señalada en la factura, salvo que exista con anterioridad reclamación o recursos interpuestos.
5. Al vencimiento de la primera factura para quienes se acojan voluntariamente a la Ley de Arrendamiento y por lo tanto denuncien el contrato y constituyan garantía o fianza.
6. La omisión del Usuario - Arrendatario en ampliar el plazo de la garantía otorgada a la **EMPRESA** para asegurar la cancelación de los servicios, en el evento de prórroga del contrato de arrendamiento o ampliar el monto de la póliza cuando la empresa lo solicite.
7. Adulterar las conexiones y aparatos de medida o de control, o alterar el normal funcionamiento de estos sin autorización de la **EMPRESA**.
8. Dar al servicio público domiciliario un uso distinto al convenido con la **EMPRESA**.
9. Proporcionar el servicio a otro inmueble en forma temporal o permanente.
10. Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas sin la autorización de la **EMPRESA**.
11. Dañar, retirar o cambiar el equipo de medida o los sellos instalados en éste.
12. Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que existan causas justificadas de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.
13. Interferir en la operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio, sean de propiedad de la **EMPRESA** o el **SUSCRIPTOR o USUARIO**.
14. Impedir a los funcionarios autorizados por la **EMPRESA** y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida, la lectura de los medidores, suspensión o reconexión.
15. No permitir el traslado del equipo de medición, reparación o cambio justificado del mismo.
16. No ejecutar dentro del plazo fijado las adecuaciones de las instalaciones conforme a las normas vigentes de la **EMPRESA** por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.

17. Conectar equipos a las acometidas externas sin la autorización de la EMPRESA.
18. Efectuar sin autorización de la **EMPRESA** una reconexión no autorizada.
19. Aumentar la capacidad contratada sin permiso de la **EMPRESA**.
20. No permitir la instalación de un equipo de medida provisional, de un contador testigo o de la macromedida en un transformador de distribución.
21. Por mediar orden judicial o autoridad competente.

PARÁGRAFO: La **EMPRESA** restablecerá el servicio una vez el **SUSCRIPTOR o USUARIO** elimine la causa que dio origen a la suspensión haya pagado los gastos de reconexión en que aquella haya incurrido La **EMPRESA**.

CLÁUSULA 51.- OTROS EVENTOS PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

1. **POR MUTUO ACUERDO.** El servicio de suministro de energía podrá ser suspendido en común acuerdo y generará también la suspensión del contrato. Para tales efectos se deberá observar el siguiente procedimiento:

El **SUSCRIPTOR o USUARIO**, presentará ante la **EMPRESA** solicitud por escrito por lo menos con una antelación de tres (3) días a la fecha de suspensión efectiva. A la solicitud se anexará:

- a. Copia del folio de matrícula inmobiliaria del bien expedido dentro del mes anterior a la petición.
- b. Autorización escrita del propietario del bien si esta calidad no la tiene el solicitante.
- c. Manifiestar bajo la gravedad del juramento que no existen terceros perjudicados con la medida y que se compromete a responder en el evento de que a estos aparecieren con posterioridad y se hayan causados daños. De existir terceros, deberá allegarse autorización expresa de estos para la suspensión.

Cuando sea viable la suspensión del servicio por mutuo acuerdo, la **EMPRESA** dejará constancia de la lectura del medidor y procederá a cobrar el consumo que se hubiere generado en ese período de facturación. La **EMPRESA** no emitirá factura, salvo cuando existan obligaciones insolutas contraídas con anterioridad a la suspensión como deudas pendientes por consumos anteriores, financiación de deuda, cargos por conexión, cargos por suspensión.

Cuando la **EMPRESA** compruebe que existe consumo del **SUSCRIPTOR o USUARIO**, terminará unilateralmente el acuerdo de suspensión y procederá a cobrar los consumos y cargos a que hubiere lugar.

2. **POR FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO**
3. **EN INTERÉS DEL SERVICIO:** la **EMPRESA** podrá suspender el servicio en los siguientes casos:
 - a. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito, siempre que de ello se de aviso amplio y oportuno a los **SUSCRIPTORES o USUARIOS**.

- 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 **SUSCRIPTOR O USUARIO** pueda ejercer sus derechos.

CLÁUSULA 52.- TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO: La **EMPRESA** podrá dar por terminado unilateralmente el contrato cuando el **SUSCRIPTOR O USUARIO**, incurra o se presenten los siguientes eventos:

1. Incumplir en el pago oportuno de tres (3) facturas en un lapso de un (1) año o reincida en una causal de suspensión en un periodo de dos (2) años.
2. Hacer reconexiones no autorizadas del servicio por más de dos (2) veces consecutivas sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
3. Reincidir en la adulteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
4. Permanezca suspendido el servicio por un periodo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión hubiere sido por mutuo acuerdo o la suspensión obedezca a causas originadas por la **EMPRESA**.
5. Adulterar o falsificar la factura de cobro o documentos presentados como prueba para obtener el servicio, o en desarrollo de cualquier gestión frente a la **EMPRESA** relacionada con la prestación del mismo.
6. Reconectar el servicio sin autorización de la **EMPRESA** por más de dos (2) veces en un (1) año, sin que se hubiere eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
7. Gestionar, conociendo la existencia de una cuenta con deuda, la prestación del servicio para el mismo bien con cargo a una cuenta diferente.
8. Sea demolido el inmueble al cual se le prestaba el servicio.
9. Orden de autoridad competente.
10. Vencimiento del plazo del contrato cuando se haya pactado.

El corte podrá efectuarse sin perjuicio de que la **EMPRESA** inicie las acciones judiciales necesarias para obtener el pago de la deuda y las demás a que haya lugar.

Para que la **EMPRESA** restablezca el servicio, el **SUSCRIPTOR O USUARIO**, debe eliminar la causa que dio origen al corte, realizar una nueva solicitud de prestación del servicio y cancelar tanto los gastos de reinstalación en los que la **EMPRESA** haya incurrido.

CLÁUSULA 53.- RESOLUCIÓN O TERMINACIÓN DEL CONTRATO. El contrato de suministro del servicio energía eléctrica podrá darse por terminado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo de las partes, y la anuencia de los terceros que puedan verse afectados.
2. Por parte del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, cuando:
 - a. La **EMPRESA** incumpla sus obligaciones.

- b. No desee continuar con el suministro del servicio
- c. Suscriba contrato con otro comercializador.

El **SUSCRIPTOR o USUARIO**, deberá estar a paz y salvo en el pago de las obligaciones emanadas del contrato y avisar por escrito a la **EMPRESA** en un plazo no inferior a un periodo de facturación, el cual deberá contener y anexar:

1. Copia del folio de matricula inmobiliaria del bien, expedido dentro del mes anterior.
2. Manifestación bajo la gravedad del juramento que no existen terceros perjudicados con la medida o en su defecto la autorización otorgada por estos para que se termine el contrato.
3. Autorización escrita del propietario del predio.

CLÁUSULA 54.- CONDICIONES PARA RECONECTAR O REINSTALAR EL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN Y CORTE. Para restablecer el servicio, el **SUSCRIPTOR O USUARIO** debe eliminar la causa que originó dicha suspensión o corte y pagar en los plazos que se le fijen los siguientes conceptos:

1. La deuda, los intereses de mora que tenga con la **EMPRESA**.
2. Los derechos de conexión o reinstalación.
3. Los costos, honorarios y costas que genere el cobro prejudicial o judicial, cuando se haga necesario para procurar el pago de las obligaciones.
4. Los costos de las modificaciones o adecuaciones de la acometida y la red interna, y ubicación del medidor.

En caso de reinstalación, el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, deberá sufragar todos los gastos que se generen como si se tratara de una solicitud nueva.

El plazo para efectuar la reconexión del servicio, una vez se superen las causas que dieron origen a la suspensión es de tres (3) días hábiles. Este término se cuenta desde la fecha y hora de pago del usuario hasta la fecha y hora de la reconexión.

CAPITULO VIII

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

CLÁUSULA 55.- SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: La **EMPRESA** dará a conocer los servicios adicionales que presta y sus costos e informará anualmente los cargos por conexión del servicio que registrarán para el año respectivo.

TITULO III CALIDAD DEL SERVICIO, FALLA Y RESPONSABILIDAD DE LAS REDES

CAPITULO I CALIDAD DEL SERVICIO

CLÁUSULA 56.- CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO. La **EMPRESA** prestará el servicio de energía eléctrica con la continuidad y calidad de acuerdo a los parámetros definidos por la CREG.

CAPITULO II FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO

CLÁUSULA 57.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Se entiende como falla en la prestación del servicio los siguientes casos:

1. El incumplimiento de la **EMPRESA** en la prestación continúa del servicio. La falla en la prestación del servicio da derecho al **SUSCRIPTOR o USUARIO**, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:
 - a. A que no se le haga 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.
 - b. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasará en menos del valor del consumo de un día del **SUSCRIPTOR o USUARIO**, afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla más el valor de recargos que la falla le haya ocasionado al **SUSCRIPTOR O USUARIO** y el valor de las inversiones o gastos en que el **SUSCRIPTOR o USUARIO** haya incurrido para suplir el servicio.
2. Cuando después de tres (3) días, contados a partir del momento en que el **SUSCRIPTOR o USUARIO** haya eliminado la causa de la suspensión o corte, la **EMPRESA** no haya restablecido el servicio.

Ante la configuración de esta situación de falla en la prestación del servicio en los términos y con las excepciones contempladas en la Ley, la **EMPRESA** procederá oficiosamente a aplicar los descuentos e indemnizaciones a que haya lugar.

PARÁGAFO.- No habrá falla en la prestación del servicio ni derecho a indemnización cuando:

1. Se necesite hacer reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, siempre y cuando se avise oportunamente al **SUSCRIPTOR o USUARIO**.
2. La suspensión o el corte se ejecute para evitar perjuicios a terceros o 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.
3. Al **SUSCRIPTOR O USUARIO**, le sea suspendido o cortado el servicio por incumplimiento de sus obligaciones contractuales.
 4. Se interrumpa el servicio de manera programada o por racionamiento de emergencia del Sistema Interconectado Nacional.
 5. Se interrumpa el servicio por seguridad ciudadana o solicitadas por organismos de socorro o autoridades competentes.
 6. Fuerza mayor o caso fortuito.

CAPITULO III

RESPONSABILIDAD DE LAS REDES ELECTRICAS

CLÁUSULA 58.- REDES Y ACOMETIDAS. - Para efectos de establecer la responsabilidad sobre las redes y acometidas se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- a. **REDES INTERNAS:** El diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del **SUSCRIPTOR o USUARIO**, y deberán observar 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 **SUSCRIPTOR o USUARIO**, bajo su responsabilidad, podrá elegir el electricista, técnico electricista o ingeniero 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 la realice la **EMPRESA**.

Cuando el usuario lo solicite, o cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, o cuando se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del sistema de distribución local o de transmisión regional, la **EMPRESA** efectuará la revisión de la red interna para determinar si es o no apta para la prestación del servicio y hará las recomendaciones para que el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, proceda a repararla o adecuarla en el término que se le señale.

- b. **ACOMETIDAS:** El diseño, construcción, mantenimiento y custodia de la acometida es responsabilidad exclusiva del **SUSCRIPTOR o USUARIO**, y deberá observar 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 reemplazo, adecuación o ampliación y se reserva el derecho de aceptarla cuando se esté en el trámite de la solicitud de conexión.

Cuando el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, lo solicite, o cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, o cuando se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del sistema de distribución local o de transmisión regional, la **EMPRESA** efectuará su revisión para determinar si es o no apta para la prestación del servicio y hará las recomendaciones para que el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, proceda a repararla o adecuarla, en el término que se le señale.

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

- c. **REDES DE USO GENERAL:** El **SUSCRIPTOR o USUARIO**, no podrá utilizar las redes de uso general, ni realizar obras bajo éstas, salvo autorización expresa de la **EMPRESA**.

Corresponde a la **EMPRESA** la administración, operación y mantenimiento de las redes uso general y al propietario la reposición de estas.

PARÁGRAFO.- La revisión que realice la **EMPRESA** no tendrá costo para el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, cuando los resultados sean a favor de este.

CLÁUSULA 59.-PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES: La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida domiciliaria será de quien los hubiere pagado, salvo cuando sean inmuebles por adhesión; pero ello no exime al **SUSCRIPTOR o USUARIO** de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieren a sus bienes. Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la Ley.

TITULO IV LIBERACION DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES

CAPITULO I CAUSALES DE LIBERACION DE OBLIGACIONES

CLÁUSULA 60.- LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES: El **SUSCRIPTOR o USUARIO** podrá liberarse de las obligaciones derivadas del contrato de servicio público en los siguientes casos:

1. Fuerza mayor o caso fortuito.
2. Cuando el suscriptor sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la sentencia.
3. Cuando el suscriptor es el poseedor o tenedor del inmueble y devuelva la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. Para que la liberación solidaria proceda, el interesado deberá presentarle a la **EMPRESA** el documento en el cual el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del inmueble acepte expresamente asumir tales obligaciones como **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

Conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994, Art. 128, las comisiones de regulación podrán señalar, por vía general, los casos en los que el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, podrá liberarse temporal o definitivamente de sus obligaciones contractuales, y no será parte del contrato a partir del momento en que

acredite ante la **EMPRESA** que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos se facilitará la celebración del contrato con los consumidores.

PARÁGRAFO 1.- La liberación de las obligaciones por parte del suscriptor, de acuerdo con las causales señaladas en esta cláusula, no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 respecto de obligaciones propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del suscriptor.

PARÁGRAFO 2.- En virtud de lo dispuesto en la Ley 820 de 2003 cuando un inmueble sea entregado en arriendo, a través de contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario habrá ruptura de la solidaridad cuando el arrendador haya exigido al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar a la **EMPRESA** el pago de las facturas correspondientes y conjuntamente se hubiere denunciado el contrato. En este caso el inmueble no quedará afecto al pago del servicio público.

TITULO V DEFENSA DEL USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA

CAPITULO I PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES

CLÁUSULA 61.- MECANISMOS DE DEFENSA DEL USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA: De acuerdo con los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, los mecanismos de defensa del usuario en sede de la **EMPRESA** son instrumentos con los que cuenta el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, para que la **EMPRESA** revise una decisión o una actuación que afecta o puede afectar la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Estos se clasifican de la siguiente manera:

1. **RECLAMO O RECLAMACIÓN:** Es el género que comprende a las especies de Petición y de Recurso.
 - 1.1 **PETICIÓN:** Solicitud de un **SUSCRIPTOR o USUARIO**, dirigida a la **EMPRESA**, relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica, con el fin de obtener de ella una respuesta, que se atenderá de la misma forma en que se haya dirigido.
 - 1.2 **RECURSOS:** Medios de defensa que la Ley otorga a los **SUSCRIPTORES o USUARIOS**, para controvertir asuntos relacionados con la prestación del servicio. Comprende los de reposición y en subsidios apelación.
 - a. **RECURSO DE REPOSICIÓN:** Mecanismo jurídico que la Ley otorga al **SUSCRIPTOR o USUARIO**, y que consiste en una solicitud dirigida a la **EMPRESA** para que aclare, modifique o revoque una decisión relacionada con la prestación del servicio público domiciliario de suministro de energía eléctrica.

- b. **RECURSO DE APELACIÓN (SUBSIDIARIO):** Medio que la Ley otorga al **SUSCRIPTOR o USUARIO** para controvertir las decisiones de la **EMPRESA**. Siempre deberá interponerse como subsidiario al de reposición en un mismo escrito ante el funcionario que profirió el acto y del cual se da traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios una vez se resuelve de manera negativa, total o parcial, el recurso de reposición.

De los recursos de Reposición y Apelación debe hacerse uso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que la **EMPRESA** ponga el acto en conocimiento del **SUSCRIPTOR o USUARIO**,

- c. **RECURSO DE QUEJA:** Medio que la Ley otorga al **SUSCRIPTOR o USUARIO** para controvertir las decisiones de la **EMPRESA**, cuando se niega el de apelación. Este recurso se debe interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o la Empresa.

2. **QUEJA:** Acto por el cual el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, manifiesta su inconformidad con la actuación de determinado o determinados empleados o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio. Es distinto al recurso de queja.

CLÁUSULA 62.- TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: Las peticiones y quejas se tramitarán de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y el Código Contencioso Administrativo.

1. **REQUISITOS DE LAS PETICIONES Y LAS QUEJAS:** Todo **SUSCRIPTOR o USUARIO**, podrá presentar peticiones y quejas respetuosas a la **EMPRESA** a través de cualquier medio. Las peticiones y quejas que se presenten por escrito deberán contener:
- La designación de la dependencia de la **EMPRESA** a la que se dirigen.
 - Los nombres y apellidos completos del **SUSCRIPTOR o USUARIO**, y de su representante legal o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, dirección y del número telefónico.
 - El objeto de la petición o de la queja.
 - Las razones en que se apoya.
 - La relación de documentos que se acompañan.
 - Indicar el número de cuenta o del medidor, o copia de la factura.
 - La firma del peticionario, cuando fuere el caso. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá.

La **EMPRESA** dispondrá de formularios para que sean diligenciados por el **SUSCRIPTOR o USUARIO**.

PARÁGRAFO.- No es posible que terceros puedan ejercer el derecho de petición ante la **EMPRESA** con el fin de obtener datos, informaciones y documentos que hacen parte del ámbito de la gestión privada de la empresa y de cuyo conocimiento están excluidos dichos terceros, por no tratarse de documentos públicos a los cuales pueden tener acceso todas las personas en los términos del Art. 74

de la Constitución Política, y porque los referidos datos y documentos están sujetos a la protección a que aluden los incisos 3 y 4 del Art. 15 de la Constitución.

2. **PETICIONES INCOMPLETAS.** Cuando una petición no se acompaña de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicará al peticionario los que faltan; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.
3. **SOLICITUD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES.** Si las informaciones o documentos que proporcione el **SUSCRIPTOR o USUARIO** al elevar una petición o una queja no son suficientes para decidir, se le requerirá por escrito, por una sola vez, con toda precisión, para que aporte lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994. Desde el momento en que el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, aporte la información requerida, comenzarán otra vez a correr los términos. En adelante, la **EMPRESA** no podrá pedir más complementos y decidirá de fondo. La **EMPRESA** se abstendrá de solicitar información que repose en su poder.
4. **DESISTIMIENTO.** Los **SUSCRIPTORES o USUARIOS**, podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones. Igualmente, se entenderá que el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento para que complemente la información no da respuesta o no remite la información en el término de un (1) mes a partir de la remisión del requerimiento. En este evento se archivará el expediente. Las quejas que comprometan la responsabilidad disciplinaria de un trabajador de la **EMPRESA** no se podrán desistir.
5. **OPORTUNIDAD Y PRESENTACION.** Las peticiones y las quejas podrán ser presentadas en cualquier tiempo; sin embargo, las que pretendan discutir un acto de facturación, deberán elevarse antes del quinto mes de expedida la factura.
6. **DEL TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES Y LAS QUEJAS:** La **EMPRESA**, responderá las quejas y peticiones dentro del término de quince días (15) hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término y salvo que se demuestre que el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, auspicia la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que la petición ha sido resuelta de forma favorable a él.
7. **DEL CONOCIMIENTO DE LAS DECISIONES:** La **EMPRESA** informará al **SUSCRIPTOR o USUARIO**, el contenido de la respuesta de la siguiente manera:
 - a. **POR COMUNICACIÓN:** Las decisiones que resuelvan una petición o queja que no tengan como propósito o efecto discutir un acto de facturación, o que resuelvan sobre una solicitud de información o consulta y en general, aquellas que no tengan como propósito resolver el fondo de un asunto serán comunicadas al **SUSCRIPTOR o USUARIO**, por correo ordinario, electrónico o por fax, a la direcciones urbanas, rurales o electrónicas o a la línea telefónica que éste señale.

PARÁGRAFO.- Los actos de suspensión o corte se pondrán en conocimiento del **SUSCRIPTOR o USUARIO**, en la factura.

- b. **POR NOTIFICACIÓN PERSONAL:** Las decisiones que resuelvan una petición o una queja que tengan como propósito discutir un acto de facturación o resolver el fondo de un asunto relacionado con la ejecución del contrato o la prestación del servicio serán notificadas personalmente.

Para hacer la notificación personal se enviará, por correo certificado o a través de un funcionario de la **EMPRESA**, siempre que se entregue a la persona que efectuó la solicitud. La constancia del envío se anexará al expediente. El envío se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición de la respuesta.

Al hacer la notificación personal se entregará copia íntegra y gratuita de la decisión y se le indicará al **SUSCRIPTOR o USUARIO**, los recursos que procedan, las autoridades ante quienes deben interponerse y el término para hacerlo.

- c. **POR EDICTO.** Si no se pudiere hacer la notificación personalmente al cabo de cinco (5) días hábiles de entregar la citación, o dejarla cuando no hayan moradores, en el inmueble señalado en la solicitud, se fijará un edicto en lugar de la **EMPRESA** visible al público, por el término de diez (10) días hábiles,.

CLÁUSULA 63.- REQUISITOS DE LOS RECURSOS. Los recursos deberán reunir los siguientes requisitos:

- Interponerse dentro del plazo legal, por escrito, por el interesado o su representante, y sustentar los motivos de inconformidad.
- La designación de la dependencia de la **EMPRESA** y del funcionario al que se dirigen.
- Acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos, cuando lo controvertido son valores facturados.
- Relacionar las pruebas que se pretende hacer valer.
- Indicar el nombre y apellidos completos del recurrente, así como su dirección, número telefónico y número del medidor o de la cuenta.
- Si el peticionario actúa mediante apoderado, este deberá presentar el poder debidamente reconocido ante notario.

En caso de una solicitud conjunta de varios **SUSCRIPTORES O USUARIOS**, los anteriores requisitos deben darse respecto de cada uno de los peticionarios.

PARÁGRAFO: Quien pretenda actuar en nombre de un tercero, deberá acreditar poder expreso para ello.

Las peticiones, quejas y recursos deberán presentarse en las oficinas de Atención al **SUSCRIPTOR O USUARIO** que disponga la **EMPRESA**, en los horarios de atención adoptados por esta última y debidamente informados a los **SUSCRIPTORES o USUARIOS**.

1. **OPORTUNIDAD Y PRESENTACIÓN.** Cuando el recurso de reposición y el subsidiario de apelación se ejerzan en contra de los actos que resuelvan una petición relacionada con la facturación o contra una decisión que resuelva el fondo de un asunto o finalice una actuación, como sería los que nieguen la prestación del servicio, ordenen la terminación del contrato, el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, deberá interponerlos por escrito, en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a ella o la desfijación del edicto, según se trate. Los recursos se presentarán ante el funcionario que tomó la decisión. El recurso de apelación siempre deberá interponerse en un mismo escrito como subsidiario del de reposición.
2. **IMPROCEDENCIA.** Los recursos no proceden en contra de:
 - Los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
 - Los actos de suspensión y corte que se ejecuten por incumplimiento en el pago oportuno.
 - Facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la **EMPRESA**.
 - Cuando el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, no acredite el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.
 - Actos de trámite, preparatorios o de ejecución, como las revisiones a las instalaciones, la comunicación de anomalías y la incorporación en las facturas de la energía recuperada que se encuentren en firme.
3. **RECHAZO DEL RECURSO.** Si el escrito con el cual se formula el recurso no cumple con los requisitos señalados o si los presenta en forma extemporánea la **EMPRESA** lo rechazará de plano.
4. **DESISTIMIENTO.** El **SUSCRIPTOR o USUARIO** podrá desistir de los recursos.
5. **DEL TÉRMINO PARA RESOLVER EL RECURSO DE REPOSICIÓN:** La **EMPRESA** resolverá el recurso de reposición, dentro del término de quince días (15) hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término y salvo que se demuestre que el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso de reposición ha sido resuelto de forma favorable a él.

Cuando sea del caso practicar pruebas, la **EMPRESA** señalará un término no mayor de treinta (30) días hábiles, ni menor de diez (10) días hábiles. Los términos podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días hábiles. El auto que decreta la práctica de pruebas indicará, con toda exactitud, el día en que vence el término probatorio y se comunicará al **SUSCRIPTOR o USUARIO**.

Si el **SUSCRIPTOR o USUARIO** solo interpuso el recurso de reposición, se entenderá agotada la vía gubernativa, cuando se le notifique al **SUSCRIPTOR o USUARIO** la decisión que resuelve dicho recurso.

CLÁUSULA 64.- DISPOSICIÓN COMÚN PARA LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: La **EMPRESA** se abstendrá de suspender, terminar o cortar el servicio por los motivos y hechos que se

encuentren en reclamación, hasta tanto se haya notificado al recurrente la decisión sobre los recursos que hubiere interpuesto, salvo cuando la suspensión se haga en interés del servicio o cuando ésta se pueda hacer sin que sea falla del servicio.

PARÁGRAFO.- DELEGACIÓN: El representante legal de la **EMPRESA** podrá delegar facultades en sus funcionarios para que contesten las peticiones, quejas y reclamos, resuelvan recursos e investiguen el uso no autorizado del servicio en nombre de la misma, en desarrollo del contrato.

TITULO VI INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

CAPITULO I CONTROL DE PÉRDIDAS NO TÉCNICA, INVESTIGACIÓN POR POSIBLE EXISTENCIA DE ANOMALÍAS E IRREGULARIDADES

CLÁUSULA 65.- INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO. Constituyen eventos de incumplimiento del contrato por parte del **SUSCRIPTOR o USUARIO** que dan lugar a la suspensión y terminación los siguientes:

1. La intervención no autorizada de la red de distribución que opera la **EMPRESA**, incluyendo la instalación de bienes o equipos no autorizados por ésta.
2. La conexión, adecuación o instalación de acometida, equipo de medida o de cualquier otro elemento que integre la instalación eléctrica del **SUSCRIPTOR o USUARIO**, sin que haya sido previamente aprobada y revisada por la **EMPRESA** en su calidad de Comercializador y Operador de Red
3. No mantener en buen estado la acometida y las instalaciones internas, las cuales deben cumplir las normas técnicas
4. No reparar o reemplazar los equipos de medida, 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 o no permitir que la **EMPRESA** lo realice transcurrido un periodo de facturación
5. Impedir que los funcionarios autorizados por la **EMPRESA** adelanten labores de lectura, revisión técnica de las instalaciones eléctricas y el medidor, suspensión, corte, modificación, reubicación y retiro de acometidas y medidor, normalización y en general, el ejercicio de cualquier derecho derivado del presente contrato.
6. El daño, retiro, ruptura, adulteración o cambio del equipo de medida o que los existentes no correspondan con los instalados por la **EMPRESA**.
7. El daño, retiro, ruptura o adulteración de uno o más de los elementos de seguridad instalados en los equipos de medición, protección, control de gabinete o celda de medida, tales como cajas, sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc. o que los existentes no correspondan a los instalados por la **EMPRESA**.
8. Impedir al funcionario autorizado de la **EMPRESA** ingresar al sitio donde se encuentran ubicada la acometida, medidor y todos los demás elementos que integren la instalación eléctrica del **SUSCRIPTOR o USUARIO**.

9. No permitir el traslado del equipo de medición a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble
10. No permitir la reparación o cambio justificado del equipo de medida, cuando sea necesario a juicio de la **EMPRESA** para garantizar una correcta medición.
11. Aumentar sin autorización de la **EMPRESA** la carga o capacidad instalada por encima de la contratada.
12. La omisión del **SUSCRIPTOR o USUARIO** en informar a la **EMPRESA** el cambio de actividad o estrato, habiendo facturado la **EMPRESA** el consumo a una tarifa inferior a la que corresponde.
13. Proporcionar y/o recibir en forma permanente o temporal, el servicio a otro inmueble distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
14. Dar al servicio de energía eléctrica un uso distinto al contratado o instalar equipos no autorizados por la **EMPRESA** que puedan afectar el sistema eléctrico.
15. La reconexión o reinstalación del servicio de energía eléctrica sin autorización de la **EMPRESA**.
16. El uso no autorizado del servicio de energía eléctrica por parte del **SUSCRIPTOR o USUARIO**
17. En general, cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del **SUSCRIPTOR o USUARIO** de las condiciones contractuales o incumplimiento de la regulación, ley o normas técnicas aplicables.

CLÁUSULA 66.- INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y LAS CONDUCTAS: El **SUSCRIPTOR o USUARIO** deberá pagar a la **EMPRESA** si se presentan cualquiera de las conductas que a continuación se describen:

1. Por cada kilovatio hora facturado a tarifa inferior, cambio en el uso declarado o convenido, por causas imputables al **SUSCRIPTOR o USUARIOS**:

La **EMPRESA** liquidará el servicio teniendo como base las tarifas correspondientes al nuevo uso y el consumo durante el tiempo de la situación irregular. A la cantidad resultante se le descontará lo pagado por el **SUSCRIPTOR o USUARIO** durante el mismo periodo. La **EMPRESA** cobrará el valor de la revisión y los intereses moratorios, salvo cuando el **SUSCRIPTOR o USUARIO** haya comunicado oportunamente el cambio. De no ser factible establecer el tiempo de permanencia de esta anomalía, se tomará un periodo de seis (6) meses para calcular el consumo irregular.

2. Cuando la **EMPRESA** con ocasión de una revisión técnica al medidor o instalación encuentre que los sellos están retirados, rotos o no corresponden a los instalados por la **EMPRESA** procederá a instalar nuevos sellos de seguridad y cobrará al **SUSCRIPTOR O USUARIO** el valor de la revisión.

CLÁUSULA 67.- USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO DE ENERGÍA O LA POSIBLE EXISTENCIA DE ANOMALÍAS E IRREGULARIDADES: Constituyen uso no autorizado del servicio de energía eléctrica por parte del **SUSCRIPTOR O USUARIO** las siguientes conductas:

1. Por utilización del servicio a través de una acometida directa sin que el consumo no es registrado por el medidor: La **EMPRESA** cobrará el valor del servicio recibido a las tarifas que corresponda según el mes y el tipo de uso, más los intereses moratorios de Ley correspondientes al periodo de liquidación. El consumo se calculará en la forma señalada en el presente contrato.

2. Por la intervención o alteración de los equipos de conexión, o por el uso del servicio mediante derivación directa, o por la intervención o alteración de los equipos de medida; o por el retiro sin autorización de la **EMPRESA** del medidor o elementos de medida; que impidan el registro total o parcial de la energía efectivamente consumida por el **SUSCRIPTOR o USUARIO**. En este caso se cobrará el consumo dejado de facturar, según el procedimiento descrito en el presente contrato-
3. Se utilizará como tarifa vigente, la que corresponda al mes de la detección de la anomalía, que en el caso residencial será la dispuesta en el Costo Unitario para ese periodo de facturación. En el caso no residencial será la tarifa máxima de energía según la clase de servicio, nivel de voltaje y sistema de facturación.
4. La utilización del servicio de energía suministrado como provisional de obra, sin autorización de la **EMPRESA**: a) Por un tiempo superior al contratado; b) Para dar servicio no autorizado a los inmuebles de la construcción; y c) Emplee una carga mayor a la contratada. .
5. No habrá cobro alguno en caso de reclamación cierta y que dé lugar a reliquidación del consumo o reconocimiento de valores a favor del **SUSCRIPTOR o USUARIO** y por los servicios contemplados en el Código de Distribución.

CLÁUSULA 68.- COMPETENCIA JUDICIAL: Sin perjuicio de las acciones que trata el presente contrato, la **EMPRESA** podrá ejercer las acciones judiciales a que haya lugar y colocar los hechos en conocimiento de la autoridad competente.

CAPITULO II

PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR EL USO NO AUTORIZADO DE LA ENERGÍA O LA POSIBLE EXISTENCIA DE ANOMALÍAS E IRREGULARIDADES

CLÁUSULA 69.- DE LAS ACTUACIONES.- La **EMPRESA** observará el siguiente procedimiento para adelantar trámites administrativos internos para detectar el uso no autorizado de la energía o la posible existencia de anomalías e irregularidades. Igualmente, establece los principios y garantías constitucionales y legales que le asisten a los investigados durante el trámite, en especial el derecho a la defensa y el debido proceso consagrado en el Art. 29 de la Constitución Nacional.

A. ETAPA PRELIMINAR

1. La **EMPRESA** efectuará visita a los inmuebles de los **SUSCRIPTORES o USUARIOS**, destinatarios del servicio de suministro de energía eléctrica.
2. La **EMPRESA** informará al **SUSCRIPTOR o USUARIO** la razón de la visita y su derecho de estar asistido por un ingeniero o técnico electricista o testigo. Luego procederá a verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo, acometidas tanto interna como externa, instalaciones eléctricas y medidor, y verificara el cumplimiento de las obligaciones suscritas en el presente contrato.
3. La **EMPRESA** elaborará un acta de verificación o de visita que contendrá, al menos: fecha y hora

- de la visita, dirección del inmueble, código cuenta, nombre y número de cédula de quien atiende la diligencia, nombre del **SUSCRIPTOR o USUARIO**, suscriptor o suscriptor potencial, número de contador, descripción detallada de las condiciones en que se encuentran las acometidas y el medidor, constancia de las correcciones que se realicen, recomendaciones, plazo para efectuar los arreglos o ajustes exigidos, el tiempo de 15 minutos que tuvo el usuario para estar asistido por un electricista o un testigo hábil, como también que le fue explicado por parte de la **EMPRESA** la posibilidad que tiene de utilizar cualquier de los medios probatorios establecidos en la legislación.
4. El representante de la **EMPRESA**, la persona que atendió la visita y los testigos o técnico si los hubiere, firmarán el acta de verificación o visita. Una copia del acta se entregará a quien atendió la diligencia. Podrá obtenerse en forma adicional pruebas como videos, fotografías y en general todas aquellas que permitan establecer el estado general de las instalaciones.
 5. En el evento en que la verificación no pueda ser atendida por persona alguna la **EMPRESA** procederá a sellar la instalación eléctrica (instalando un sello de condenación), para lo cual procederá a informar al **SUSCRIPTOR o USUARIO**, la fecha en que se realizará la próxima visita.
 6. La ruptura en el sello de condenación será un indicio grave de la posible existencia de anomalías o irregularidades tanto en las conexiones o en el medidor y ello se dejará consignado en el acta de verificación.
 7. En caso que el **SUSCRIPTOR o USUARIO** no atienda la visita o no designe a un representante, se entenderá que existe omisión por parte de este, lo cual dará lugar para que la **EMPRESA** efectúe la revisión con la firma de un testigo hábil que se encuentre en el sitio.
 8. Si el **SUSCRIPTOR o USUARIO** no permite la revisión se procederá a la suspensión del servicio.
 9. La **EMPRESA** dejará constancia de la verificación o visita e informará al usuario de la misma dejando una copia del acta en sitio, en caso de encontrar alguna anomalía.
 10. No procederá la suspensión del servicio, en el evento en que la anomalía sea corregida inmediatamente por la **EMPRESA**.
 11. Si en la visita la **EMPRESA** encuentra ausencia de sellos, ruptura o indicio de alteración en uno o más de los elementos de seguridad instalados en los equipos de medida, o que los sellos no corresponden a los instalados se procederá a verificar el equipo de medida en un laboratorio debidamente acreditado. De todo lo anterior la **EMPRESA** dejará prueba en el acta de verificación o visita.
 12. La **EMPRESA** podrá reemplazar los sellos de seguridad por nuevos si encuentra que aquellos han sido alterados o retirados. La anterior facultad aplica igualmente tratándose de presunta irregularidad en los elementos de protección, de control, de gabinete o en celdas, tapa de bornera del contador o similares, ya sea por que han sido alterados o retirados. Constituirá un indicio grave en contra del **SUSCRIPTOR o USUARIO**, la circunstancia que en posterior visita se encuentre que este ha incurrido en cualquiera de las anteriores conductas.
 13. La **EMPRESA** podrá retirar el medidor a fin de establecer técnicamente la existencia de la anomalía o la presunta irregularidad, dejando constancia de ello en el acta de verificación o visita así como del censo de carga, y si ha bien lo determina podrá instalar un equipo provisional.
 14. Una vez retirado el medidor, la **EMPRESA** adoptará medidas para evitar su deterioro. En todo caso, el aparato de medida se embalará en una bolsa diseñada para el efecto, la cual será sellada para su posterior apertura en el laboratorio de la **EMPRESA** o en el que decida el **SUSCRIPTOR o USUARIO**.
 15. Si del resultado del dictamen del laboratorio o del análisis en terreno se determina la no existencia de una anomalía y por el contrario tan solo se determina una irregularidad externa tales como sellos

rotos, rotura de tapas o del vidrio protector o la existencia de cualquiera de estos elementos que al verificarlos con los registros de la **EMPRESA** no concuerden, la **EMPRESA** procederá a cobrar por la revisión técnica. En todo caso, si la **EMPRESA** dentro del ejercicio de su labor de control ha advertido de tales irregularidades al **SUSCRIPTOR O USUARIO**, y este ha hecho caso omiso habrá lugar a la suspensión inmediata del servicio y a la apertura de la investigación correspondiente.

16. Si como resultado de la investigación se determina una anomalía conforme a la cual no se ha registrado en parte o en su totalidad la energía consumida, la **EMPRESA** cobrará la energía dejada de facturar en lo concerniente a los cinco meses anteriores con la tarifa vigente en el momento de la detección de la anomalía. Para calcular la energía dejada de facturar se usará los factores de utilización establecidos en el presente contrato.

B. ETAPA ADMINISTRATIVA

Con base en las pruebas sumarias practicadas y previo análisis de las mismas, la **EMPRESA** podrá dar inicio a la correspondiente actuación mediante la expedición de un pliego de cargos, el cual será comunicado al **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** y/o **PROPIETARIO** y se le informará como mínimo, lo siguiente:

1. Los hechos a investigar y que constituyen presunto incumplimiento del contrato.
2. Las pruebas sumarias practicadas y el resultado de las mismas.
3. El procedimiento que se desarrollará para establecer si existe un uso no autorizado de la energía.
4. El derecho que tiene a presentar descargos y cualquier eximente de responsabilidad frente al presunto incumplimiento, indicándole las oportunidades de defensa con las que cuenta.
5. El derecho que tiene a controvertir las pruebas practicadas y solicitar nuevas pruebas.

De acuerdo a lo consagrado en los artículos 28, 44 y 45 del Código Contencioso Administrativo, el inicio de la actuación empresarial mediante la expedición del “ Pliego de Cargos ”, será notificado al **SUSCRIPTOR O USUARIO**, por el medio más eficaz posible, en la dirección registrada ante la **EMPRESA**. De igual forma deberá comunicarse a cualquier tercero que pueda resultar afectado con la decisión, siempre que ello haya sido reportado ante la **EMPRESA**.

Descargos: Una vez comunicado el Pliego de Cargos en la forma antes indicada, el **SUSCRIPTOR O USUARIO** tendrá a partir del día siguiente cinco (5) días hábiles para presentar por escrito sus descargos, en los cuales podrá controvertir tanto las consideraciones expuestas por la **EMPRESA** para dar inicio a la actuación Administrativa, los cargos que se le imputan con fundamento en las pruebas recaudadas, alegar las circunstancias eximentes de responsabilidad y solicitar o aportar las pruebas que considere pertinentes para su defensa y que desvirtúen el presunto incumplimiento.

Auto de Pruebas: Vencido el término para presentar los descargos, la **EMPRESA** expedirá un AUTO DE PRUEBAS en donde incorporará las pruebas sumarias practicadas, así como cualquier otra practicada y que haya sido trasladada al usuario con el Pliego de Cargos, valorará y decretará las pruebas conducentes que hayan sido presentadas y solicitadas por el **SUSCRIPTOR O USUARIO** para controvertirlas y las demás de oficio que considere del caso practicar. Este auto de pruebas será notificado al **SUSCRIPTOR O USUARIO** personalmente para lo cual se enviará una comunicación que se hará mediante correo a la

dirección registrada por el **SUSCRIPTOR O USUARIO**. Lo anterior con el objeto de garantizar su efectiva participación en las pruebas y el ejercicio del derecho de defensa y contradicción.

El período probatorio será mínimo de diez (10) días y máximo de treinta (30). En el evento de que el período probatorio sea de diez (10) días, la **EMPRESA** podrá prorrogar el mismo tiempo sin que dicha prórroga exceda el período máximo de treinta (30) días.

La **EMPRESA** podrá practicar pruebas de oficio o tener como tales las siguientes:

- a. Acta de verificación de la conexión (incluye acometidas) y/o al equipo de medida.
- b. Acta de instalación inicial.
- c. Certificado de calibración expedido por un laboratorio acreditado para tal efecto por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- d. Reporte de ensayo expedido por un laboratorio acreditado por la SIC.
- e. Informe o certificado de conformidad expedido por un laboratorio acreditado para tal efecto la SIC.
- f. Análisis de consumos antes o después de normalizada la conexión y/o equipo de medida del usuario.
- g. Otras actas de verificación realizadas anterior o posteriormente
- h. Las demás que la **EMPRESA** considere.

Contra el auto que niegue las pruebas solo procederá el Recurso de Reposición.

Acto Administrativo: Agotada la etapa anterior, la **EMPRESA** proferirá un acto Administrativo en la que previa valoración del procedimiento adelantado, el respeto de los derechos fundamentales del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, las pruebas recaudadas y practicadas, los descargos presentados por el **SUSCRIPTOR O USUARIO**, definirá si se configuró o no del uso no autorizado del servicio de energía eléctrica y liquidará el consumo dejado de facturar.

La Decisión Empresarial deberá determinar con precisión la(s) anomalías e irregularidades comprobada(s) que configura(n) uso no autorizado de la energía, los motivos en que se sustenta la decisión, el análisis de todas las pruebas, el valor del Consumo No Registrado y la forma de calcularlo y los recursos a que haya lugar. En caso contrario la **EMPRESA** se pronunciará en ese sentido y archivará el procedimiento iniciado en contra del **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

PARÁGRAFO.- CITACION A TERCEROS. Para efectos del presente contrato cuando de la misma petición, resulte que hay terceros determinados que puedan estar directamente interesados en los resultados de la decisión se le citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos. La citación se hará por correo a la dirección que se conozca sino hay otro medio más eficaz. Si la citación no fuere posible o pudiese resultar costosa o demasiado demorada se hará la publicación conforme lo determina el artículo 15 del C.C.A

Notificación del Acto Administrativo: La Decisión Empresarial adoptada será notificada personalmente al **SUSCRIPTOR O USUARIO**, para lo cual la **EMPRESA** le enviará una citación a la dirección del

inmueble, con el fin de que comparezca a notificarse personalmente dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de recibo de la citación, en las oficinas que para el efecto designe la **EMPRESA**. Vencido ese término, si el **SUSCRIPTOR O USUARIO** no comparece a notificarse personalmente, la **EMPRESA** procederá a notificar la decisión empresarial mediante edicto el cual será fijado por diez (10) días en un lugar público de la oficina designada, con constancia de la fecha de fijación y desfijación, para lo cual el representante autorizado de la **EMPRESA** colocará su firma

La **EMPRESA** notificará el fallo señalando la procedencia de los recursos de reposición y en subsidio de apelación, término para interponerlos y funcionario de la **EMPRESA** al cual debe dirigirse.

C. VÍA GUBERNATIVA

Mediante la vía gubernativa se da la oportunidad al **SUSCRIPTOR O USUARIO** para acceder al control de legalidad de los actos expedidos por la **EMPRESA**.

El procedimiento de la vía gubernativa se inicia a partir de la notificación del acto administrativo que ponga fin a una actuación administrativa y su agotamiento es a la vez presupuesto necesario para acudir a la vía jurisdiccional.

En la vía gubernativa procede el recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La interposición de estos recursos deberá hacerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación del acto y deberán reunir los siguientes requisitos:

1. Los de Ley.
2. Interponerse dentro del plazo legal, personalmente y por escrito por el interesado o por su representante o apoderado debidamente constituido.
3. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad, y con indicación del nombre del recurrente.
4. Relacionar las pruebas que pretenda hacer valer.
5. Indicar el nombre y la dirección de la persona que presenta el recurso.
6. El **SUSCRIPTOR O USUARIO**, deberá interponer los recursos ante el funcionario que profirió el acto.

Si el **SUSCRIPTOR O USUARIO** no presenta los recursos con el lleno de los requisitos, o si los presenta en forma extemporánea, la **EMPRESA** los rechazará de plano y la decisión quedará en firme.

La **EMPRESA** está en la obligación de resolver el recurso de reposición dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación. Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días hábiles, ni menor de diez (10) días hábiles. Los términos inferiores a treinta (30) días podrán prorrogarse por una sola vez sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días.

Si el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, solo interpuso el recurso de reposición este se resolverá y no procederá el de apelación.

Si al resolver los recursos, la **EMPRESA** advierte la violación de algún derecho fundamental constitucional del **SUSCRIPTOR o USUARIO**, con ocasión del procedimiento adelantado, deberá proceder a su protección inmediata, aún cuando el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, no lo hubiere invocado expresamente.

La **EMPRESA** una vez interpuesto los recursos los admitirá o rechazará. En caso en que la **EMPRESA** rechace el recurso de apelación, el usuario podrá interponer el recurso de Queja ante la **EMPRESA** o Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La **EMPRESA** notificará el acto al **SUSCRIPTOR o USUARIO**, observando el procedimiento previsto en el presente contrato.

El fallo quedará en firme en los siguientes casos: cuando los recursos fueren interpuestos dentro de la oportunidad procesal, se decidan y se notifiquen, o se haya renunciado expresamente a ellos.

CLÁUSULA 70.- TRANSACCIÓN: La **EMPRESA** y los investigados podrán transar en cualquier etapa del proceso hasta que la **EMPRESA** adopte su decisión final.

Suscrita el acta de transacción o en firme la decisión, la **EMPRESA** incluirá el valor transado en la factura la cual hará llegar al usuario para su pago. Vencido el plazo, si no se ha cancelado, la **EMPRESA** procederá a la suspensión o corte del servicio sin perjuicio de las acciones judiciales procedentes a fin de obtener el pago de la suma adeudada.

CLÁUSULA 71.- AUTODENUNCIA. En el evento de que el suscriptor, usuario, poseedor o propietario solicite la revisión de sus instalaciones o informe una eventual anomalía en su predio con anticipación a la visita de la **EMPRESA**, esta se abstendrá de cobrar el valor de la revisión e iniciar el procedimiento para investigar, pero cobrará la energía no facturada.

CLÁUSULA 72.- OPCIONES DE PAGO: La **EMPRESA** dará a los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** las opciones de pago señaladas a través de documento de gerencia.

TITULO VII DISPOSICIONES FINALES Y DEFINICIONES ESPECIALES

CAPITULO I DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 73.- MODIFICACIONES AL CONTRATO: Cualquier modificación que se haga al presente contrato por parte de la **EMPRESA** se entenderá incorporada al mismo y será informada a través de medios de amplia circulación del territorio donde la **EMPRESA** presta los servicios. Dicha publicación se hará dentro

de los quince días siguientes a la modificación. En todo caso la **EMPRESA** dispondrá de copias y tendrá la obligación de suministrarlas al **SUSCRIPTOR o USUARIO** que las solicite

CLÁUSULA 74.- DURACIÓN DEL CONTRATO: Este contrato se entiende celebrado por término indefinido.

CLÁUSULA 75.- SOLUCION DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre la **EMPRESA** y el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, derivadas del presente contrato, serán dirimidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en agotamiento de la vía gubernativa, la Jurisdicción Ordinaria o Contenciosas Administrativa o por un tercero si de esa manera lo acuerdan las partes.

CLÁUSULA 76.- DISPOSICIÓN FINAL. Harán parte del presente contrato las leyes 142, 143 de 1994, 689 de 2001, 820 de 2003, resoluciones de la CREG y las cláusulas especiales que se pacten con los **SUSCRIPTOR o USUARIO**, y en general la normatividad que regule la materia.

CAPITULO II DEFINICIONES ESPECIALES

CLÁUSULA 77.- DEFINICIONES: Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes de este contrato, se tendrán en cuenta las definiciones consagradas en la normatividad vigente, así como las siguientes:

1. **ACOMETIDA:** Derivación de la red local del servicio de energía eléctrica que llega hasta el registro de corte del inmueble. En inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal y en general, en las unidades inmobiliarias cerradas, la acometida llega hasta el registro de corte general. Se definen los tipos de la acometida como:
 - TRIFÁSICA: Tres fases o tres fases y un neutro (Tetrafilar).
 - BIFÁSICA TRIFILAR: Dos fases y un neutro.
 - MONOFÁSICA: Una fase y un neutro.
2. **ACOMETIDA O CONEXIÓN IRREGULAR:** Cualquier derivación de la red local, de otra acometida, o de la conexión, efectuada sin la autorización del prestador del servicio y cuyo objeto es evitar total o parcialmente la medición de consumo por parte del prestador del servicio.
3. **ACTA DE VERIFICACIÓN:** Documento consecutivo en el que se hace constar el estado, las características, los sellos de seguridad y el funcionamiento del medidor y demás elementos utilizados para la medición.
4. **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.

5. **ANOMALÍA**- Alteración técnica en las instalaciones eléctricas y el medidor de un **SUSCRIPTOR o USUARIO** en donde no ha existido intervención de un usuario o suscriptor o un tercero y que ha alterado el consumo de medida.
6. **ALUMBRADO PÚBLICO**: Servicio público consistente en la iluminación de las vías públicas, parques públicos, y demás espacios de libre circulación que no se encuentren a cargo de ninguna persona natural o jurídica de derecho privado o público, diferente del municipio, con el objeto de proporcionar la visibilidad adecuada para el normal desarrollo de las actividades tanto vehiculares como peatonales.

Por no ser el alumbrado público un servicio público domiciliario no se le aplica el presente contrato y en consecuencia no se rige por la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios (Ley 142 de 1994).
7. **CABALLO DE FUERZA (HP)**: Unidad de potencia equivalente a 0.746 kw.
8. **CAMBIO DE NOMBRE**: Actualización en los registros de la **EMPRESA** del nombre o razón social del propietario de un inmueble o titular de una cuenta de servicio de energía eléctrica. Los cambios se harán oficiosamente o por solicitud del interesado.
9. **CANCELACIÓN DE LA CUENTA O NÚMERO DE CONTRATO**: Eliminación de la asignación numérica que identifica un predio de otro, como consecuencia de la finalización del contrato de servicio público.
10. **CARGA CONTRATADA**: Carga autorizada y aprobada por la **EMPRESA** a un **SUSCRIPTOR o USUARIO** determinado que aparece representada en la factura o cuenta de cobro.
11. **CARGA DE DISEÑO**: Carga utilizada en el diseño eléctrico para el cálculo de protecciones, transformadores y el calibre de los cables de alimentación.
12. **CARGA INSTALADA**: Es la capacidad nominal del componente limitante de un sistema.
13. **CIRCUITO**: 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 sección o tramo se considera como un circuito.
14. **CIRCUITO PRINCIPAL**: Circuito que está en capacidad de alimentar la totalidad de una carga. El circuito de suplencia es aquel que alimenta total o parcialmente una carga cuando el circuito principal se encuentra fuera de servicio.
15. **SUSCRIPTOR O USUARIO NO REGULADO**: Persona natural o jurídica que requiere de la **EMPRESA** una demanda de energía máxima definida por la CREG. Acuerda libremente con la **EMPRESA** el precio del servicio y las condiciones particulares en que este será prestado, por lo que el presente contrato le aplica en lo no acordado por las partes.

16. **SUSCRIPTOR O USUARIO REGULADO:** Persona natural o jurídica que requiere habitualmente los servicios de la **EMPRESA** y sus compras de energía están sujetas a las tarifas establecidas por la CREG. Para efectos de la aplicación del presente contrato **SUSCRIPTOR o USUARIO** es el género que comprende las especies: usuario, suscriptor, propietario, poseedor y en general las personas obligadas ya sea como parte o solidariamente conforme a lo dispuesto en la ley 142 de 1994, Art. 130.
17. **CÓDIGO DE REDES:** Conjunto de reglas, normas, estándares y procedimientos técnicos expedidos por CREG a los cuales deben someterse las **EMPRESAS** de servicios públicos del sector eléctrico y otras personas que usen el Sistema de Transmisión Nacional.
18. **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Actividad consistente en la compra y venta de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta con destino a otras operaciones en dicho mercado o a los **USUARIOS** finales.
19. **COMERCIALIZADOR:** Persona natural o jurídica que comercializa energía eléctrica.
20. **COMPONENTE LIMITANTE:** Componente que haciendo parte de un sistema, le determina su capacidad máxima de operación.
21. **CONEXIÓN:** Conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la derivación de la red local de energía eléctrica hasta el registro de corte de un inmueble y se instala el medidor. Los elementos de la conexión comprenden la acometida y el medidor. La red interna no forma parte de la conexión.
22. **CONSUMIDOR:** Es el mismo usuario o **SUSCRIPTOR o USUARIO**.
23. **CONSUMO:** Cantidad de kilovatios hora (kw/h) de energía activa o kilovares hora (kvarh) de energía reactiva, recibidos por el **SUSCRIPTOR o USUARIO** en un período de facturación, leídos en los equipos de medición respectivos, o estimados mediante la metodología que este contrato establece.
24. **CONSUMO ANORMAL:** Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de consumo de **SUSCRIPTORES o USUARIOS** con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la **EMPRESA**.
25. **CONSUMO DE SUBSISTENCIA:** Cantidad mínima de electricidad utilizada en un mes por un **SUSCRIPTOR o USUARIO** típico para satisfacer necesidades básicas de acuerdo a lo reglamentado por la UPME.
26. **CONSUMO ESTIMADO:** Consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de **SUSCRIPTORES o USUARIOS** con características similares, o con base en aforos individuales de carga.

27. **CONSUMO ESTIMADO POR CENSO DE CARGA O AFORO:** Consumo establecido con base en aforos individuales de carga utilizando el factor utilización establecido por la empresa.
28. **CONSUMO FACTURADO:** Es el liquidado y cobrado al suscriptor o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión para los **USUARIOS** regulados, o a los precios pactados con el usuario, si éste es no regulado. En el caso del servicio de energía eléctrica, la tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del suscriptor o usuario.
29. **CONSUMO MEDIDO:** Es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, o en la información de consumos que este registre.
30. **CONSUMO IRREGULAR:** Consumo que se realiza a través de una acometida clandestina por alteración de las conexiones, los equipos de medición o de control; igualmente, es el que se realiza cuando el servicio se encuentre suspendido o cortado.
31. **CONSUMO NO AUTORIZADO:** Consumo realizado a través de una acometida no autorizada por la EMPRESA, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos.
32. **CONSUMO PROMEDIO:** Consumo que se determina con base en el promedio aritmético del consumo histórico del **SUSCRIPTOR o USUARIO** en los últimos seis meses de consumo.
33. **CONTRIBUCIÓN:** Valor que resulta de aplicar el factor que determina la ley y la regulación a los **USUARIOS** pertenecientes a los estratos residenciales 5 y 6, a los industriales y comerciales sobre el valor del servicio.
34. **CORTE DEL SERVICIO:** Pérdida del derecho al suministro del servicio público domiciliario de energía eléctrica en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la ley 142 de 1994 y en el presente contrato de servicios públicos.
35. **CREG:** Comisión de Regulación de Energía y Gas.
36. **CÓDIGO DE CUENTA O NÚMERO DE CONTRATO:** Asignación numérica que la **EMPRESA** realiza para identificar los predios a los cuales les presta el servicio de energía eléctrica.
37. **DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS ELÉCTRICOS:** Conducta ilícita consistente en la obtención de energía eléctrica por cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores.
38. **DEMANDA MÁXIMA:** Potencia eléctrica máxima demandada por una instalación durante un período dado, expresada en kilovatios (kw).

39. **DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO:** Aumento o reducción del consumo en un periodo determinado que, comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis periodos si la facturación es mensual,
40. **DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Transporte de energía eléctrica a voltajes iguales o inferiores a 115 Kv. mediante redes locales.
41. **DISTRIBUIDOR LOCAL (DL).** Persona que opera y transporta energía eléctrica en un Sistema de Distribución Local, o que ha constituido una empresa cuyo objeto incluye el desarrollo de dichas actividades; y la operará directamente o por interpuesta persona (Operador).
42. **ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P.** Empresa de Servicios Públicos constituida como sociedad comercial anónima, mixta, cuyo objeto social consiste en distribuir y comercializar energía eléctrica.

El término **EMPRESA** enunciado como parte en este contrato se entenderá referido a la **ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P**

43. **ENERGÍA ACTIVA:** Energía eléctrica potencialmente transformable en trabajo o iluminación.
44. **ENERGÍA NO FACTURADA:** Energía que por acción u omisión de la **EMPRESA** o el **SUSCRIPTOR o USUARIO** no fue facturada dentro del periodo correspondiente.
45. **ENERGÍA REACTIVA INDUCTIVA:** Energía utilizada para magnetizar transformadores, motores y otros aparatos que tienen bobinas.
46. **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.
47. **ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA:** Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la Ley.
48. **ESTRATO SOCIOECONÓMICO:** Asignación numérica dada a un inmueble residencial dentro de la clasificación establecida por las normas vigentes, y que sirve para determinar si se es sujeto de contribución o beneficiario de subsidio y el monto en el pago de los servicios públicos domiciliarios.
49. **ESTUDIO PRELIMINAR:** Es un procedimiento mediante el cual, previo estudio de factibilidad de la conexión y del proyecto respectivo, el prestador del servicio 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.
50. **FACTOR DE POTENCIA:** Relación entre kilovatios y kilovoltamperios del mismo sistema eléctrico o parte de él.

51. **FACTOR DE MULTIPLICACIÓN DEL MEDIDOR:** Número por el que se debe multiplicar la diferencia de lecturas consecutivas que registran los medidores para obtener el consumo real en un período de facturación. Este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente o de potencial.
52. **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.
53. **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.
54. **ANOMALIA:** Alteración de la acometida o medidor que afecte la medición real del consumo realizada por el usuario o un tercero.
55. **FRONTERA COMERCIAL.** Puntos de conexión del equipo existente entre el Operador de Red (OR) o el comercializador, y el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, a partir del cual este último se responsabiliza por los consumos y riesgos operativos inherentes a su red interna.
56. **INDEPENDIZACIÓN DEL SERVICIO:** Acometidas adicionales para el beneficio del **SUSCRIPTOR o USUARIO** que sirven para suministrar energía eléctrica a una o varias unidades segregadas de un inmueble con autorización de la **EMPRESA**. Al ser un servicio adicional, siempre se requerirá autorización del propietario o poseedor del inmueble.
57. **INSTALACIONES INTERNAS O RED INTERNA:** Es el conjunto de redes, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, y en general, para unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.
58. **IRREGULARIDAD.** Es toda alteración en las instalaciones eléctricas de un **USUARIO O SUSCRIPTOR**. La irregularidad es el género y la anomalía es la especie.
59. **LIBERTAD REGULADA.** Régimen de tarifas mediante el cual la CREG fija los criterios y la metodología con arreglo a los cuales la **EMPRESA** puede determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al **SUSCRIPTOR o USUARIO**.
60. **LIBERTAD VIGILADA.** Régimen de tarifas mediante el cual la **EMPRESA** puede determinar libremente las tarifas de venta a medianos y pequeños consumidores, con la obligación de informar a la CREG, sobre las decisiones tomadas sobre esta materia.
61. **MEDIDOR:** Es el aparato que mide 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.

62. **MEDIDOR DE CONEXIÓN DIRECTA:** Medidor que se conecta a la red eléctrica sin transformadores de medida.
63. **MEDIDOR DE CONEXIÓN INDIRECTA:** Medidor que se conecta a la red a través de transformadores de tensión y/o corriente.
64. **MEDIDOR PREPAGO:** Medidor que permite la entrega al **SUSCRIPTOR o USUARIO** de una cantidad predeterminada de energía por la que paga anticipadamente.
65. **MERCADO REGULADO:** Sistema en el que concurren los **SUSCRIPTOR o USUARIO** regulados y proveedores de energía eléctrica.
66. **NIVEL DE TENSIÓN:** Rango de tensión desde el cual se presta el servicio según la siguiente clasificación:
- Nivel 1: Tensión nominal inferior a 1 kv (Baja Tensión)
 - Nivel 2: Tensión nominal mayor o igual a 1 kv y menor de 30 kV (Media Tensión)
 - Nivel 3: Tensión nominal mayor o igual a 30 kv y menor a 62 KV (Media Tensión)
 - Nivel 4: Tensión nominal mayor o igual a 62 kv (Alta Tensión)
67. **NOMENCLATURA:** Asignación numérica y alfanumérica que realiza la autoridad para identificar un inmueble de otro.
68. **NTC:** Norma Técnica Colombiana avalada por el ICONTEC.
69. **OPERADOR DE RED (OR).** Es la persona encargada de la planeación de la expansión y de las inversiones, operación y mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL; los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para todos los propósitos son las empresas que tienen Cargos por Uso de los STR 's y/o SDL 's aprobados por la CREG. El OR siempre debe ser una empresa de Servicios Públicos.
70. **PERÍODO DE FACTURACIÓN:** Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponda a uno de prepago.
71. **PETICIÓN:** Solicitud de un **SUSCRIPTOR o USUARIO** dirigida a la **EMPRESA**, relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica con el fin de obtener de ella una respuesta. Dependiendo de lo pretendido y del asunto, la respuesta se comunicará o notificará.
72. **PLAN DE EXPANSIÓN:** Programa de inversión establecido por la **EMPRESA** para ser ejecutado en un periodo determinado, tendiente a ampliar la cobertura de prestación del servicio de energía eléctrica en aquellas áreas en donde éste no es suministrado. El plan se desarrollará y ejecutará de acuerdo con las disposiciones que rigen el presupuesto interno, el plan de ordenamiento territorial y la normatividad existente.

73. **PUNTO DE CONEXIÓN:** Punto en el cual un **SUSCRIPTOR o USUARIO** está conectado a un Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local con el propósito de transferir energía eléctrica.
74. **PUNTO DE MEDICIÓN:** Punto de conexión donde se encuentra instalado el equipo de medida.
75. **QUEJA:** Manifestación de inconformidad del **SUSCRIPTOR o USUARIO** respecto a la actuación de determinados empleados de la **EMPRESA** o con la forma y condiciones en que esta presta el servicio.
76. **RECONEXIÓN DEL SERVICIO:** Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha suspendido.
77. **RED DE USO GENERAL:** Rede pública que no forma parte de acometidas o de instalaciones internas.
78. **RED INTERNA:** Conjunto de redes, ductos, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor, o en el caso de los **SUSCRIPTOR o USUARIO** sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios o condominios sometidos al régimen de propiedad horizontal, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general.
79. **RED PÚBLICA:** Red que utilizan dos o más personas independientemente de la propiedad de la red.
80. **REDES DE DISTRIBUCIÓN:** Conjunto de líneas, equipos, ductos, postería, subestaciones y equipos asociados, utilizados por la **EMPRESA** para suministrar energía eléctrica a las acometidas. Son las mismas redes locales.
81. **REFACTURADO:** Corrección que se efectúa a la liquidación de una factura.
82. **REGISTRO DE CORTE GENERAL:** Armario que almacena los instrumentos de corte individual en los inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal o condominios. En su defecto, entiéndase como la parte de la acometida en donde se derivan las conexiones a cada medidor.
83. **REGISTRO DE CORTE:** Cajilla generalmente empotrada en donde se ubica el dispositivo de corte. En su ausencia, entiéndase por aquel, la parte de la acometida externa más cercana al medidor si lo hubiere. Si no hubiere medidor, entiéndase por tal, la parte de la acometida más cercana al inmueble que permite suspender el suministro del servicio.
84. **REINSTALACIÓN DEL SERVICIO:** Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha efectuado su corte.
85. **RESERVA DE CARGA:** Es la solicitud que tiene por objeto disminuir a petición del **SUSCRIPTOR O USUARIO** o por conveniencia de la **EMPRESA** la carga contratada, conservando los suscriptores o usuarios sus derechos sobre la misma. En ningún caso dicha carga podrá ser inferior a 2 kw.

86. **RESPONSABLES SOLIDARIOS EN EL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS:** El propietario o poseedor del inmueble, el **SUSCRIPTOR** y los **USUARIOS** del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos derivadas del presente contrato de servicios públicos.
87. **RETIE:** Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas
88. **REVISIÓN:** Actividades y procedimientos que realiza la **EMPRESA** para verificar el estado de los equipos de medida, sellos de seguridad, instalaciones eléctrica, acometida, líneas y redes eléctricas, buscando corroborar el correcto cumplimiento del contrato o detectar la causa que dio origen a consumos anormales.
89. **SELLO DE CONDENACIÓN:** Sistema de seguridad instalado en el equipo de medida con el objeto de que este no sea manipulado por personal ajeno a la **EMPRESA**.
90. **SERVICIO CONTRATADO O MODALIDAD CONTRATADA.** Finalidad para la cual el **SUSCRIPTOR O USUARIO** solicita la energía eléctrica a la **EMPRESA** y que aparece representada en la factura. Las modalidades en las que la **EMPRESA** prestará el servicio de energía eléctrica será residencial o no residencial (comercial, oficial, industrial).
91. **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 conexos a los apartamentos o casas de habitación, cuya carga instalada sea igual o inferior a tres (3) kilovatios, si el inmueble está destinado, en más de un 50% de su extensión, a fines residenciales.
92. **SERVICIO NO RESIDENCIAL:** Es el destinado a satisfacer las necesidades de energía eléctrica de los establecimientos industriales, comerciales, oficiales y en general, de todos aquellos que no sean clasificados como residenciales.
93. **SERVICIO DE CONEXIÓN:** Actividades a cargo del **SUSCRIPTOR O USUARIO** para realizar la conexión del servicio.
94. **SERVICIO PROVISIONAL:** Servicio de energía eléctrica que se presta transitoriamente a espectáculos públicos, ferias y fiestas, obras en construcción, trabajos no permanentes de construcción, iluminaciones decorativas y vallas publicitarias no permanentes, entre otras.
95. **SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición.
96. **SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** Son los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural y distribución de gas combustible.

97. **SILENCIO POSITIVO:** Presunción o ficción legal en virtud de la cual, transcurrido más de quince días hábiles contados a partir del recibo por parte de la reclamación, sin que la **EMPRESA** hubiere respondido una petición o recurso relacionado con la ejecución del contrato de condiciones uniformes, se entiende concedido lo pretendido a favor del **SUSCRIPTOR o USUARIO**, salvo que este hubiere auspiciado la demora o se haya requerido la práctica de pruebas. El silencio administrativo positivo no procede a favor de los suscriptores potenciales o de personas naturales o jurídicas no **SUSCRIPTOR O USUARIOS** de la **EMPRESA**.
98. **SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN LOCAL (SDL):** Sistema de transmisión de energía eléctrica compuesto por redes de distribución municipales o distritales. Está conformado por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 kv que no pertenecen a un sistema de transmisión regional por estar al servicio de un sistema de distribución municipal, distrital o local.
99. **SISTEMA DE TRANSMISIÓN REGIONAL (STR):** Sistema interconectado de transmisión de energía eléctrica compuesto por redes regionales o interregionales de transmisión. Está conformado por el conjunto de líneas y subestaciones con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 kv y que no pertenecen a un sistema de distribución local.
100. **SOLICITUD DE AUMENTO DE CARGA:** Petición que realiza el **SUSCRIPTOR O USUARIO** a la **EMPRESA**, para incrementar la carga registrada o contratada para el inmueble que aparece registrada en la factura.
101. **SUBSIDIO.** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio, y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. Se refleja como el descuento en el valor de la factura a los **USUARIOS** de menores ingresos y los **USUARIOS** residenciales de estrato 3 en los límites que estipula la regulación.
102. **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (SSPD):** Organismo de orden nacional encargado del control, inspección y vigilancia de las entidades que prestan los servicios públicos domiciliarios.
103. **SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
104. **SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.
105. **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Interrupción temporal del suministro de energía eléctrica por alguna de las causales previstas en la ley, en la regulación, en el presente contrato o en las condiciones especiales pactadas con el **SUSCRIPTOR o USUARIO**.
106. **TARIFA:** Valor que le asigna la **EMPRESA** a cada kilovatio hora suministrado al **SUSCRIPTOR o USUARIO**, de acuerdo con los procedimientos y factores que previamente ha establecido la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

107. **TRANSFORMADOR DEDICADO:** Transformador que presta servicio exclusivamente a un **SUSCRIPTOR o USUARIO.**
108. **UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS:** Conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual, cuyos propietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras. El acceso a tales conjuntos inmobiliarios, comúnmente se encuentra restringido por un cerramiento y controles de ingreso.
109. **USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor...
110. **USUARIOS DE MENORES INGRESOS:** Personas naturales que se benefician del servicio de energía eléctrica y que pertenecen a los estratos 1 y 2. Para ser beneficiario del subsidio debe cumplir los requisitos establecidos en la ley 142 y 143 de 1994.
111. **VÍAS PÚBLICAS:** Senderos, caminos peatonales y vehiculares, calles, avenidas de tránsito, y demás, de uso comunitario o general.

