



# ***CONTRATO***

PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO  
PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA  
ELÉCTRICA CON CONDICIONES UNIFORMES



**CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE  
ENERGÍA ELÉCTRICA CON CONDICIONES UNIFORMES**

En virtud del contrato para la operación de las actividades de distribución y comercialización del servicio de energía eléctrica, suscrito por la Empresa de Energía de Pereira S.A ESP. para atender el mercado de comercialización del municipio de Cartago, por el término de duración del contrato, con la entrega temporal de la tenencia de la infraestructura de distribución y comercialización para su uso, en el municipio de Cartago y sus corregimientos de Santa Ana, Zaragoza, Cauca, El Guanábano, la zona rural de Cartago aledaña al río Cauca, corregimiento de cruces en Obando, las zonas aledañas al río Cauca que son jurisdicción del municipio de Ansermanuevo y la Virginia, y el corregimiento de Puerto Caldas municipio de Pereira.

**Contenido**

<b>CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES .....</b>	<b>3</b>
Cláusula Primera - Definiciones .....	3
Cláusula Segunda - Identidad de la Empresa .....	3
Cláusula Tercera - Definición y objeto del contrato.....	3
Cláusula Cuarta - Régimen legal .....	3
Cláusula Sexta - Solidaridad.....	4
Cláusula Séptima – Celebración del contrato.....	4
Cláusula Octava – Tratamiento de datos personales .....	4
<b>CAPÍTULO II. DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>4</b>
Cláusula Novena - De la conexión del servicio .....	4
Cláusula Décima: Procedimiento para solicitar la prestación del servicio.....	4
Cláusula Décima Primera - Negación del servicio.....	7
Cláusula Décima Segunda - Criterios de eficiencia, confiabilidad y continuidad .....	7
<b>CAPÍTULO III. OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES .....</b>	<b>7</b>
Cláusula Décima Tercera - Obligaciones de LA EMPRESA .....	7
Cláusula Décima Cuarta - Obligaciones del SUSCRIPTOR y/o USUARIO.....	9
Cláusula Décima Quinta – Derechos del Suscriptor y/o Usuario .....	11
Cláusula Décima Sexta – Derechos de Empresa de Energía S.A. ESP .....	12
<b>CAPÍTULO IV. MEDICIÓN Y DETERMINACIÓN DEL CONSUMO .....</b>	<b>13</b>
Cláusula Décima Séptima - Propiedad de las conexiones domiciliarias.....	13
Cláusula Décima Octava - Medición del consumo .....	13
Cláusula Décima Novena - Características técnicas del equipo de medida .....	15
Cláusula Vigésima - Determinación del consumo facturable.....	15
Cláusula Vigésima Primera - Liquidación del consumo y facturación .....	16
Cláusula Vigésima Segunda - Desviaciones significativas.....	16
<b>CAPÍTULO V. DE LA FACTURACIÓN .....</b>	<b>17</b>
Cláusula Vigésima Tercera – Contenido de la factura.....	17
Cláusula Vigésima Cuarta – Entrega de la factura .....	18
Cláusula Vigésima Quinta – Mérito Ejecutivo de la Factura.....	18

Cláusula Vigésima Sexta -Facturación de otros conceptos.....	18
<b>CAPÍTULO VI. SUSPENSIÓN, CORTE Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO ..</b>	<b>19</b>
Cláusula Vigésima Séptima – Suspensión del servicio .....	19
Cláusula Vigésima Octava – Terminación y corte del servicio .....	21
Cláusula Vigésima Novena: restablecimiento del servicio:.....	23
<b>CAPÍTULO VII RECUPERACIÓN DE ENERGÍA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR .....</b>	<b>23</b>
Cláusula Trigésima - Condiciones para el cobro de consumos dejados de facturar y otros conceptos .....	23
<b>CAPÍTULO VIII. DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS .....</b>	<b>26</b>
Cláusula Trigésima Primera.- Peticiones, quejas, reclamos y recursos .....	26
Cláusula Trigésima Segunda Condiciones para la atención de PQR ´s .....	26
Cláusula Trigésima Tercera - Excepciones para la atención de PQR ´s .....	27
Cláusula Trigésima Cuarta - Trámite de las PQR ´s.....	27
Cláusula Trigésima Quinta – De los recursos .....	28
Cláusula Trigésima Sexta - Conocimiento de las Decisiones .....	29
Cláusula Trigésima Séptima Del Silencio Administrativo Positivo .....	29
Cláusula Trigésima Octava - Desistimiento.....	30
Cláusula Trigésima Novena - Revocatoria Directa.....	30
<b>CAPÍTULO IX.MEDIDAS QUE FACILITAN RAZONABLEMENTE VERIFICAR LA EJECUCIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y FALLAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>30</b>
Cláusula Cuadragésima – Medidas que facilitan razonablemente verificar la ejecución y cumplimiento del contrato .....	30
Cláusula Cuadragésima Primera - Falla en la prestación del servicio .....	30
<b>CAPÍTULO X. DISPOSICIONES FINALES.....</b>	<b>31</b>
Cláusula Cuadragésima Segunda - Cesión del contrato.....	31
Cláusula Cuadragésima Cuarta - Incumplimiento del contrato.....	32
Cláusula Cuadragésima Quinta - Autorización a consulta y reporte a centrales de riesgo .....	32
Cláusula Cuadragésima Sexta - Duración del contrato .....	32

## **CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

**Cláusula Primera - Definiciones:** para efectos de interpretación en la ejecución de este contrato se tendrán en cuenta las definiciones contenidas en la Ley 142 y 143 de 1994 que tengan relación con el servicio, objeto del presente contrato, así como las señaladas en las Resoluciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, en especial la 108 de 1997, 225 de 1997, 070 de 1998, 097 de 2008 y aquellas que las modifiquen, deroguen o sustituyan, las cuales se encuentran publicadas en el ANEXO No. 01 que hace parte integral del presente contrato.

**Cláusula Segunda - Identidad de la Empresa:** La Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP., con Nit. 816.002.019-9, en adelante LA EMPRESA, es una Empresa de Servicios Públicos Mixta de régimen privado constituida como una sociedad por acciones de carácter comercial del tipo de las anónimas, de nacionalidad colombiana, sometida al régimen general de los Servicios Públicos Domiciliarios.

.El día 12 de febrero del año 2020, Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP. celebró con las Empresas Municipales de Cartago E.S.P. EMCARTAGO E.S.P. el contrato para la operación de las actividades de distribución y comercialización del servicio de energía eléctrica, por el término de duración del contrato, con la entrega temporal de la tenencia de la infraestructura de distribución y comercialización para su uso, en el Municipio de Cartago y sus corregimientos de Santa Ana, Zaragoza, Cauca, El Guanábano, la zona rural de Cartago aledaña al Río Cauca, corregimiento de cruces en Obando, las zonas aledañas del Río Cauca que son jurisdicción del Municipio de Ansermanuevo y la Virginia, y el corregimiento de Puerto Caldas del Municipio de Pereira.

Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica, en igualdad de condiciones en cualquier parte del territorio colombiano

**Cláusula Tercera - Definición y objeto del contrato:** Este contrato es de carácter uniforme, consensual, sin perjuicio de las estipulaciones legales que se señalen como especiales, el objeto del presente contrato establece las condiciones uniformes en que Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP. En su calidad de distribuidor y comercializador de energía eléctrica está dispuesta a prestar el servicio a un suscriptor y/o usuario a cambio de un precio en dinero.

**Parágrafo:** hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, si no todas las que LA EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación del servicio.

**Cláusula Cuarta - Régimen legal:** el presente contrato se rige por lo dispuesto en las Leyes 142 y 143 de 1994; 689 de 2001 y demás normas que las desarrollen, reglamenten, adicionen o modifiquen, por las condiciones especiales que se pacten expresamente con el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, por las condiciones uniformes aquí previstas, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil y por todas aquellas disposiciones expedidas por autoridad competente.

**Parágrafo Primero:** las adiciones, modificaciones o derogatorias de las normas que se surtan con posterioridad, se entienden incorporadas al presente contrato a partir de su entrada en vigencia, sin que para el efecto sea necesario expedir un nuevo contrato o reforma, salvo cuando LA EMPRESA lo estime conveniente, a efectos de dar claridad sobre los mismos.

**Parágrafo Segundo:** excepto cuando se trate de condiciones pactadas en forma particular y especial entre LA EMPRESA con un USUARIO NO REGULADO las condiciones uniformes que se señalan en el presente contrato le son aplicadas respecto de él. Cuando exista conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán éstas.

**Parágrafo Tercero:** el presente contrato podrá ser modificado por LA EMPRESA, siempre que ello no implique abuso de la posición dominante; dicha modificación será notificada a través de medios de amplia circulación y rige a partir de la fecha de su publicación.

**Cláusula Quinta - Partes del contrato:** son partes del contrato LA EMPRESA, el PROPIETARIO, EL SUSCRIPTOR cuando sea diferente al propietario y LOS USUARIOS o aquellos a quien por acuerdo, convenio o disposición legal, lo hayan cedido.

El propietario o poseedor del inmueble, del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

**Parágrafo:** Cuando un USUARIO pague por el servicio un precio de acuerdo con la metodología tarifaria establecida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG-, se entenderá como un USUARIO REGULADO. Cuando el precio sea acordado entre él y LA EMPRESA, se entenderá como un USUARIO NO REGULADO siempre que su demanda máxima sea superior a 0,1 MW por instalación legalizada, o con un consumo mensual de energía mínimo de 55 MWh o las condiciones que fije la autoridad competente

**Cláusula Sexta - Solidaridad:** el propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio, son solidarios en sus obligaciones y derechos, de conformidad con el artículo 130 de la ley 142 de 1994 modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

**Parágrafo primero:** En el evento que se produzca la denuncia del contrato de arrendamiento de vivienda urbana, la solidaridad operara en la forma establecida en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y Decreto Reglamentario 3130 de 2003.

**Cláusula Séptima – Celebración del contrato:** existe contrato de servicios públicos desde el momento en que LA EMPRESA define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el potencial usuario solicita el servicio, conforme a los requisitos y condiciones previstas por LA EMPRESA, acordes con la normatividad vigente. El presente contrato es por término indefinido y finalizará cuando se incurra en alguna de las causales de terminación previstas en este contrato de condiciones uniformes o en la ley.

**Parágrafo:** LA EMPRESA podrá prestar el servicio de energía eléctrica por un tiempo determinado y a bienes no necesariamente inmuebles, de acuerdo con el procedimiento y las condiciones que se indiquen para el efecto.

**Cláusula Octava – Tratamiento de datos personales:** Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP., usará los datos personales obtenidos con motivo de la prestación del servicio público domiciliario de energía para realizar cualquier operación o conjunto de operaciones sobre los mismos tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos, tendientes a la prestación efectiva del servicio público domiciliario de energía eléctrica y actividades complementarias, así como para la facturación y comercialización de los demás productos que Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP. ofrece a sus usuarios, lo anterior conforme con la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada en la página web [www.eep.com.co](http://www.eep.com.co) y Aviso de Privacidad que dispone el responsable del tratamiento y los derechos como titular acorde con la Ley 1581 de 2012 reglamentada por el Decreto 1377 de 2012 y demás normas que la modifiquen o adicionen.

## **CAPÍTULO II. DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**Cláusula Novena - De la conexión del servicio:** 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 siempre y cuando cumpla los requisitos y condiciones técnicas exigidos por LA EMPRESA. La correspondiente solicitud podrá tramitarse en cualquiera de las oficinas de atención al usuario de LA EMPRESA.

**Cláusula Décima: Procedimiento para solicitar la prestación del servicio:**

- 1. Factibilidad del Servicio:** como requisito inicial, obligatorio y de acuerdo con la Resolución CREG 070 de 1998 se deberá solicitar disponibilidad de servicio ante la Subgerencia de Expansión de la Empresa o quien haga sus veces, diligenciando el "Formato de solicitud de disponibilidad" (DIS.ING.F01).

En aquellos casos en que sea requerido que el suscriptor potencial ejecute por su cuenta las obras necesarias para la conformación de la red, incluidas las de infraestructura, estas deberán cumplir con la aplicación de las normas que fijen las condiciones técnicas que garanticen la seguridad en los procesos de distribución y utilización de energía eléctrica en particular con la construcción y uso de acometidas y de las instalaciones eléctricas internas de los inmuebles y/o con los requisitos técnicos y de seguridad mínimos. No obstante, previo acuerdo entre el suscriptor potencial y LA EMPRESA, ésta podrá ejecutar las obras de conexión. En este caso se establecerán los cargos a que hubiere lugar y el cronograma de ejecución del proyecto mediante un contrato de conexión y/o ejecución de obra totalmente independiente del presente contrato de prestación de servicios de energía eléctrica con condiciones uniformes

De acuerdo con lo establecido en el reglamento de distribución expedido por la CREG (Resolución 070 de 1998), las Redes de Uso General que se requieran para la conexión del SUSCRIPTOR y/o USUARIO 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 SUSCRIPTOR y/o USUARIO, tales obras podrán ser realizadas por éste.

En caso de requerirse, se facturará cargo por disponibilidad de capacidad de respaldo de la red, de acuerdo con lo convenido con el SUSCRIPTOR y/o USUARIO de conformidad con la Resolución CREG 097 de 2008 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

2. **Aprobación de Diseños:** una vez concedida la factibilidad del servicio, se presentarán para aprobación, los diseños eléctricos correspondientes al proyecto en trámite, acompañados de la documentación y requisitos relacionados en la Norma de Diseño y Construcción de la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP., según aplique y Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE.
3. **Solicitud de creación de matrícula:** el suscriptor potencial interesado en conectarse al sistema de distribución de LA EMPRESA deberá diligenciar y radicar el formulario "Ficha de Solicitud de Conexión Nueva y Otros Servicios", el cual se encuentra disponible, de manera gratuita, en las oficinas de atención al cliente de LA EMPRESA o a través de la página web [www.eep.com.co](http://www.eep.com.co), con los requisitos allí indicados y adjuntando los soportes documentales correspondientes.

Las solicitudes no requieren la intervención de intermediarios o tramitadores, LA EMPRESA no cobrará ningún valor por la solicitud del servicio y no responderá por los valores cobrados por particulares.

LA EMPRESA podrá en ciertos casos, en donde el inmueble se hubiere construido sin el permiso de autoridad competente, prestar el servicio provisionalmente en las condiciones que se establezcan para las zonas especiales de las que trata el Decreto 111 de 2012, o aquellas que lo modifiquen, amplíen o sustituyan, siempre que desde el punto de vista de la actividad de distribución sea posible hacerlo excepto que el bien esté ubicado en una zona de riesgo no mitigable no apto para la prestación de servicio público domiciliario de energía eléctrica, de acuerdo a la certificación expedida por la dirección de gestión del riesgo o quien haga sus veces.

La prueba de la habitación podrá hacerse mediante cualquiera de los medios previstos en el Código General del Proceso, sin perjuicio de lo que se establece en el Código Civil y en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, y las normas que lo modifiquen, aclaren, deroguen o reglamenten.

El suscriptor potencial también podrá solicitar el servicio de energía eléctrica para uso provisional, entendido éste como aquel que se requiere para suministrar el servicio de energía eléctrica a un proyecto en construcción o para el suministro de energía en

instalaciones transitorias como ferias u espectáculo. Su uso no será mayor a seis (6) meses (prorrogables según el criterio de LA EMPRESA, previa solicitud del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, la cual deberá realizarse con una antelación no inferior a quince (15) días calendario al vencimiento del término inicialmente aprobado).

En caso de solicitud para prestación del servicio en espacio público, se deberá adjuntar el permiso expedido por la autoridad competente para su funcionamiento.

Una vez recibida la solicitud, LA EMPRESA no queda comprometida con la prestación del servicio. La solicitud deberá ser resuelta dentro de los quince (15) días contados a partir de su presentación, a menos que se requieran de estudios especializados para autorizar la conexión, escenario en el cual LA EMPRESA dispondrá de un plazo adicional de tres (3) meses.

**Parágrafo:** En caso de que la solicitud de matrícula este incompleta, la Empresa procederá conforme lo establecido en el ARTÍCULO 16 LITERAL A DE LA RESOLUCIÓN CREG 108 DE 1997.

- 4. Verificación y conexión del servicio:** cumplidas las obras de conexión de que trata el numeral anterior, el suscriptor potencial, adquirirá y/o instalará equipo de medida (sin energizarlo), comunicando a LA EMPRESA para que ésta proceda a efectuar la revisión y verificación de cumplimiento de las normas técnicas y documentales exigibles para la conexión solicitada, garantizando que la operación de la carga conectada no deteriorará la calidad de la potencia suministrada, ni del servicio prestado a los demás USUARIOS y/o SUSCRIPTORES.

Cumplidas estas exigencias, LA EMPRESA, como única autorizada, procederá a energizar. En ningún momento el suscriptor potencial y/o la persona calificada (ingeniero o técnico electricista) procederá a la conexión del servicio so pena de incurrir en el delito de Defraudación de Fluidos y/o sanciones disciplinarias.,

De acuerdo con la Resolución CREG 225 de 1997 o aquellas que la modifiquen, amplíen o sustituyan, LA EMPRESA cobrará las tarifas por cargo de conexión que para el efecto publicará en forma anual en un diario de amplia circulación. Igualmente, cobrará los costos de las demás actividades relacionadas con la conexión tales como instalación del equipo de medida y/o suministro de los materiales de la acometida, ejecución de la obra de conexión y los estudios particularmente complejos.

Cuando el constructor de un condominio, urbanización o copropiedad haya cubierto los respectivos cargos asociados a la conexión, LA EMPRESA no podrá cobrar de nuevo al SUSCRIPTOR y/o USUARIO por estos conceptos.

Los aspectos relativos a la conexión y al procedimiento para efectuarla, así como los requerimientos técnicos se regirán por las disposiciones contenidas en el código de distribución de energía eléctrica aprobado por la CREG, Resolución 070 de 1998 reglamento técnico de las instalaciones eléctricas -RETIE, y Resolución CREG 225 de 1997, y las demás normas que las deroguen, modifiquen, aclaren o adicionen. LA EMPRESA adelantará un estudio preliminar de disponibilidad de la conexión y si ésta implica cualquiera de las siguientes situaciones, lo tratará como estudio particularmente complejo:

- El proyecto involucra el montaje de una subestación o transformador de distribución.
- El proyecto implica un cambio de nivel de tensión para atender el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.

- 5. Recibo de obra y energización:** para solicitar ante la Empresa el recibo de una obra, y por ende su energización, el responsable del proyecto debe, una vez tenga el plano aprobado y la obra totalmente terminada, diligenciar y presentar ante la Subgerencia de Expansión el formato: "*Solicitud puesta en servicio de la conexión*" (DIS.ING.F03), o el



que haga sus veces, adjuntando los documentos allí indicados.

**Nota:** los numerales 2 y 3 aplicarán de acuerdo al tipo de proyecto, en cumplimiento a la Norma de Diseño y Construcción de la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP.

**Parágrafo:** En los casos que se requiera realizar consignaciones en los equipos del sistema de distribución local por parte de un tercero para realizar mejora, conexión a la red de distribución, mantenimientos de equipos, redes o edificaciones, se deberá diligenciar y presentar ante la Subgerencia de Operación y Mantenimiento de Redes el formato dispuesto para tales fines.

**Cláusula Décima Primera - Negación del servicio:** Podrá negarse la solicitud de conexión del servicio, en los siguientes casos:

1. Los contemplados en la Ley y las normas vigentes expedidas por las autoridades competentes.
2. Por razones técnicas tales como: a) No ajustarse a las disposiciones contenidas en normatividad técnica establecida para este tipo de instalaciones (Código de Distribución de Energía Eléctrica, Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE, entre otros); b) Por no ser viable su conexión al Sistema de Distribución Local (SDL). d) Cuando las redes y/o equipos del inmueble no ofrecen garantía de seguridad al sistema de LA EMPRESA.
3. Cuando la zona donde esté situado el inmueble para el cual se solicita la conexión haya sido declarada como de riesgo no mitigable o mitigable no apto para la prestación de servicio público domiciliario de energía eléctrica, de acuerdo a la certificación expedida por la dirección de gestión del riesgo o quien haga sus veces.
4. Cuando el suscriptor potencial y/o el predio no cumplan las condiciones establecidas por la autoridad competente.

La negación de la conexión al servicio será notificada al solicitante, indicando expresamente los motivos que sustentan la decisión. Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante LA EMPRESA, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**Parágrafo:** La EMPRESA no energizará la instalación ni suministrará el servicio de energía en instalaciones que aun contando con la certificación de gestión del riesgo apta para la prestación del servicio, en el momento de efectuar la visita técnica para su energización, se evidencien incumplimientos con el RETIE, que pongan en alto riesgo o peligro inminente la salud o la vida de las personas o la seguridad de la misma instalación y las edificaciones contiguas.

**Cláusula Décima Segunda - Criterios de eficiencia, confiabilidad y continuidad:** El servicio de energía será prestado cumpliendo con los requerimientos de calidad, confiabilidad y seguridad definidos en el Código de Distribución de Energía Eléctrica aprobado por la CREG. *(Resolución 070 del 28 de mayo de 1998 y las demás normas que la modifiquen o adicionen).*

### **CAPÍTULO III. OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES**

**Cláusula Décima Tercera - Obligaciones de LA EMPRESA:** en virtud de la celebración de este contrato LA EMPRESA se obliga con el SUSCRIPTOR y/o USUARIO a:

1. Suministrar energía eléctrica al inmueble en forma continua y con los parámetros de eficiencia, confiabilidad, continuidad y calidad que se definen en este contrato, desde el momento que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO cumpla con los requisitos de conexión del servicio estipulados en el presente contrato; salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito que lo impidan.
2. Realizar las lecturas y calcular los consumos reales de energía eléctrica en forma individual o

estimada con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con lo establecido en el régimen de Servicios Públicos Domiciliarios.

3. Facturar el servicio de acuerdo con los parámetros y los tiempos señalados por la ley o por la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, LA EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR y/o USUARIO. Art. 150 Ley 142 de 1.994.
4. Investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará en primer lugar con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses; en segunda instancia, para los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS residenciales, se realizará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS del mismo estrato socioeconómico que cuenten con medidor; para los no residenciales el consumo individual se determinará con base en el aforo de carga o capacidad instalada. Al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores se abonarán o cargarán en la facturación del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, según sea el caso.
5. Incluir en la factura el cobro de todos los servicios, conceptos y/o bienes que ofrece, y de otros bienes, conceptos y/o servicios, de acuerdo con convenios y/o contratos que haya celebrado con otras empresas a los que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO tenga acceso o haya autorizado. La factura podrá ser conjunta para el cobro de dichos bienes o servicios, siempre y cuando estén identificados y separados del costo del servicio de energía eléctrica. Art. 147 de la Ley 142 de 1.994, Decreto 828 de 2007.
6. Enviar al SUSCRIPTOR y/o USUARIO la factura de cobro a la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica, que se entenderá es el lugar donde se encuentre ubicado el equipo de medida, o la dirección o correo electrónico donde el SUSCRIPTOR y/o USUARIO haya solicitado y autorizado a su costo el envío de la misma, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento. Art. 148 de la Ley 142 de 1.994, Art. 46 Resolución CREG 108 de 1.997.

**Parágrafo:** En caso que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO no reciba la factura por causas no imputables a LA EMPRESA, éste podrá solicitar una copia en las instalaciones de LA EMPRESA.

7. Devolver al SUSCRIPTOR y/o USUARIO los medidores, materiales y demás equipos retirados por la EMPRESA que sean propiedad de éste, salvo cuando por razones de tipo probatorio dentro de un procedimiento administrativo de recuperación de energía o para verificar el estado del equipo de medida en un laboratorio, se requiera mantenerlo por algún tiempo.

**Parágrafo:** Si pasado un (1) periodo de facturación, contado a partir del día en que la EMPRESA informó al SUSCRIPTOR y/o USUARIO de las anteriores razones, éste no ha realizado la solicitud de devolución, la EMPRESA por razones ambientales, dará disposición final adecuada al equipo de medida

8. Realizar mantenimiento y reparación de las redes de uso general y equipos de su propiedad.
9. Revisar, cuando lo estime conveniente, o lo solicite el SUSCRIPTOR y/o USUARIO a su costo, los equipos de medida instalados para verificar su correcto funcionamiento y condiciones técnicas, de conformidad con los parámetros establecidos en este contrato y en el régimen de Servicios Públicos Domiciliarios.
10. Hacer los descuentos y reparar o indemnizar cuando se presenten fallas en la prestación del servicio de conformidad con lo dispuesto en este contrato.
11. Suspender el servicio cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO haya incumplido el pago de la primera factura si es usuario NO RESIDENCIAL y de la segunda si es usuario RESIDENCIAL

en la fecha señalada. Art. 140 de la Ley 142 de 1.994, Art. 55 Resolución CREG 108 de 1.997.

12. Cuando las condiciones técnicas y tecnológicas de LA EMPRESA lo permitan, autorizar a los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS la utilización de equipo de medida prepago en cualquier sistema de medición de este tipo.
13. Entregar al SUSCRIPTOR y/o USUARIO copia del documento o acta donde consten las visitas efectuadas por LA EMPRESA al bien objeto de la prestación del servicio.
14. Publicar el presente Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes, en un periódico de amplia circulación en el territorio donde LA EMPRESA preste el servicio, para los fines previstos en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 8 de la Resolución CREG 108 de 1997, o aquellas que modifiquen, adicionen o sustituyan y disponer de una copia gratuita del mismo para entregar a los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS que lo soliciten.
15. Evitar incurrir en 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.
16. Reconectar el servicio una vez LA EMPRESA determine que se han superado las causas que dieron origen a la suspensión en el término máximo de veinticuatro (24) horas hábiles siguientes. La reconexión del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por LA EMPRESA. Art. 42 Decreto 19 de 2012.
17. Notificar al SUSCRIPTOR y/o USUARIO la terminación del contrato y el corte del servicio público.
18. Constituir una oficina de peticiones, quejas, reclamos y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder, dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación de la queja, petición, reclamo o recurso que presente el SUSCRIPTOR y/o USUARIO personalmente o mediante apoderado legalmente constituido, en relación con el servicio o servicios públicos que presta LA EMPRESA y que tienen relación con este contrato.

**Cláusula Décima Cuarta - Obligaciones del SUSCRIPTOR y/o USUARIO:** en virtud de la celebración de este contrato, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO se obliga con LA EMPRESA a:

1. Utilizar el servicio únicamente en el bien, para el cual se autorizó la conexión y el servicio, de acuerdo con el uso, carga y clase de servicio para la cual se contrató, de conformidad con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud del servicio o contrato, e informar a LA EMPRESA sobre cualquier novedad o alteración en el uso, carga, clase del servicio o las instalaciones eléctricas. El servicio público de energía eléctrica que se suministra a un bien, será para su uso exclusivo y no podrá ser cedido, vendido, facilitado a terceros o dársele un uso diferente sin el cumplimiento de los requisitos legales para el efecto. Para que en un bien exista más de un equipo de medida de energía, se deberá cumplir con los requisitos de conexión que aquí se señalan.
2. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido expedidas cumpliendo los requisitos legales y los demás documentos donde consten obligaciones a su cargo, tales como: **a)** Estudios y derechos de conexión (**i.e. revisión de planos**) de acuerdo con las tarifas señaladas legalmente, según el uso autorizado y el estrato o tarifa que le correspondan, revisión de obras y servicios varios. **b)** El medidor y su instalación, cambio de sellos, materiales y mano de obra de normalización, revisión de instalaciones y/o transformadores, calibración y verificación del sistema de medida realizada por un laboratorio acreditado. **c)** Suspensión del servicio, reconexión del servicio, suspensión drástica del servicio, reconexión drástica del servicio y revisiones solicitadas por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, valores que serán adoptados por LA EMPRESA mediante

Directiva de Gerencia que forma parte integral de este contrato, los cuales serán actualizados anualmente y publicados en un diario de amplia circulación (Art. 8º Resolución CREG 225 de 1.997). **d)** Los conceptos por consumos no facturados, después de ser adelantado por LA EMPRESA un proceso administrativo de recuperación de energía **e)** La totalidad de los valores que no sean objeto de reclamación o recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos de facturación, según se trate, para poder adelantar cualquier trámite en ese sentido. **f)** Copias de facturas por extravío o pérdida, factura pago parcial o desprendible de pago generado a través de los Kioscos Virtuales. **g)** Envío de factura a dirección diferente donde se presta el servicio, área local o nacional.

Los costos anteriores varían dependiendo del tipo de conexión, uso y área de prestación del servicio.

3. Adquirir, instalar, mantener, reparar y reemplazar oportunamente los elementos que conforman el sistema de medida, de conformidad con los requerimientos de LA EMPRESA. Las características técnicas de los equipos de medida son las establecidas en la Norma de Diseño y Construcción de la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP. y este contrato.
4. Aceptar y realizar a su costo, las normalizaciones del sistema de medición definidas por la CREG y el Ministerio de Minas y Energía, de acuerdo con el procedimiento previamente realizado por LA EMPRESA, el cual se compone de la pre visita o revisión previa realizada al inmueble a solicitud del SUSCRIPTOR y/o USUARIO o por disposición de LA EMPRESA, donde se realiza la revisión integral al equipo de medida, a la acometida y se detalla e informa al SUSCRIPTOR y/o USUARIO uno a uno los elementos que él mismo debe adecuar según lo establecido en la normatividad vigente (*Código de Medida, Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE, Código Eléctrico Colombiano NTC 2050, Norma de Diseño y Construcción de la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP. y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan*), con el fin de brindar una segura prestación del servicio de energía eléctrica.

Frente al procedimiento, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO dispondrá de un (1) periodo de facturación contado a partir de la fecha de la pre visita para realizar la normalización de su sistema de medición, particularmente o con LA EMPRESA de acuerdo con la cotización de los materiales y la mano de obra que se requerirá para sus adecuaciones, cuyo valor es aproximado y puede variar al momento de ejecución de la obra, para lo cual quedará a disposición del SUSCRIPTOR y/o USUARIO la autorización para la normalización de la medida al momento de la pre visita o dentro del periodo concedido, caso en el cual LA EMPRESA programará su ejecución; la obra será cargada en la factura y podrá ser financiada de conformidad con las Políticas Crediticias de LA EMPRESA, según lo disponga el SUSCRIPTOR y/o USUARIO. Si pasado el plazo definido no se ha realizado por parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO la adecuación requerida, ni se acepta la realización por parte de LA EMPRESA, ésta procederá con la suspensión del servicio.

Al realizarse la obra LA EMPRESA revisará su ejecución y cumplimiento técnico normativo.

5. Permitir el acceso para la lectura periódica de los equipos de medida cuando estos se hallen al interior del inmueble, conjunto habitacional, o propiedad horizontal, permitir la suspensión del servicio cuando se configure alguna de las causales establecidas en la ley o en este contrato, permitir y atender la revisión de las instalaciones internas, revisión de los sistemas de medida o su retiro temporal con el fin de verificar su correcto funcionamiento y calibración cuando a juicio de LA EMPRESA sea técnicamente necesario, y por cualquier diligencia que se requiera efectuar en ejecución del contrato.
6. Permitir, cuando LA EMPRESA lo requiera, el retiro, traslado o cambio total o parcial del sistema de medición, en los siguientes casos: a) para verificar su estado a través de un laboratorio debidamente acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación ONAC o

quien haga sus veces, con el fin de garantizar la correcta medición del consumo. b) Cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos o equipos de medida más precisos (Art. 144 Ley 142 de 1994)

7. Corregir las alteraciones o fluctuaciones de las señales de tensión y afectaciones a la calidad de la energía, detectadas por LA EMPRESA que provengan de equipos o instrumentos eléctricos utilizados que estén afectando las redes de LA EMPRESA o a los demás SUSCRIPTORES y/o USUARIOS.
8. Constituir la Garantía o depósito que respalde el pago de las obligaciones a su cargo, en caso de que LA EMPRESA se lo solicite.
9. Cuando se trate de un USUARIO que requiera reporte de información al Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales ASIC, este deberá garantizar la transmisión de los datos entre el medidor y el centro de gestión de la medida durante las 24 horas del día y por toda la duración del contrato individual que con él se suscriba.
10. En el evento que el propietario del bien inmueble lo entregue a título de arrendamiento y decida denunciar el contrato ante LA EMPRESA, se procederá de conformidad con el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, reglamentado por el Decreto 3130 de 2003 o demás normas que lo modifiquen o adicionen.
11. Cumplir con las obligaciones contenidas en la factura de venta del servicio público domiciliario.
12. Ser respetuoso en las comunicaciones, peticiones, quejas y recursos que presente ante LA EMPRESA, en forma verbal o escrita.

Las demás obligaciones contenidas en la Ley 142 de 1994 y aquella que la modifique, aclare o derogue y las que surjan de las Resoluciones y reglamentos expedidos por los organismos competentes o LA EMPRESA.

**Parágrafo primero: para los numerales 5, 6 y 7** y sin perjuicio de las acciones que la Empresa pueda tomar, los administradores de las propiedades horizontales responderán por los perjuicios que por dolo, culpa leve o grave, ocasionen a la persona jurídica que representan, a los propietarios o a terceros. Se presumirá la culpa leve del administrador en los casos de incumplimiento o extralimitación de sus funciones, violación de la ley o del reglamento de propiedad horizontal.

Lo anterior, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 675 de 2001 sobre el Régimen de Propiedad Horizontal, o aquellas que la modifiquen, adicione o sustituyan:

**Cláusula Décima Quinta – Derechos del Suscriptor y/o Usuario:**

1. Obtener la real y correcta medición de sus consumos mediante instrumentos tecnológicos apropiados.
2. Libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes que se requieran su obtención o utilización.
3. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad necesaria para la efectiva prestación del servicio.
4. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna sobre todas las actividades y operaciones que se realicen para la prestación del servicio de energía, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta, o reservada.
5. Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos respetuosos de acuerdo a lo dispuesto en la Ley y relacionado con el presente contrato.
6. Conocer oportunamente las facturas con los valores que deban pagar en razón de los servicios de energía y los demás servicios inherentes y no inherentes que le sean prestados.

7. Obtener el servicio público de energía eléctrica, siempre y cuando el inmueble cumpla con los requisitos exigidos por Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P, contenidos en el presente contrato.
8. Solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona en el proceso de revisión de los sistemas de medida.
9. Obtener la información sobre las condiciones técnicas de suministro y especificaciones de las redes de uso general, y si existe la capacidad necesaria para conectarse a las mismas.
10. Solicitar revisión del medidor o sistema de medida a Empresa de Energía S.A. ESP. o a un laboratorio certificado para esta clase de revisiones, cuando lo estime necesario para aclarar o resolver una situación anómala relacionada con su consumo facturado.
11. Solicitar la actualización, corrección o modificación de los datos catastrales del inmueble tales como nomenclatura y estrato socioeconómico.
12. Solicitar la corrección o modificación de los datos personales consignados en las bases de datos que disponga Empresa de Energía S.A. ESP. y que se le brinde el manejo conforme a la Ley 1581 de 2012 Reglamentada parcialmente por el Decreto 1377 de 2013, compilado en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 capítulo XXV y la política para tratamiento de datos personales publicada en la página [www.eep.com.co](http://www.eep.com.co).

#### **Cláusula Décima Sexta – Derechos de Empresa de Energía S.A. ESP:**

1. Negar la celebración de un contrato de servicios públicos, cuando no se cumplan con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa para la conexión.
2. Suspender el servicio cuando se incurra por parte del propietario, suscriptor o usuario, en alguna de las causales contenidas en la ley o en el presente contrato.
3. De acuerdo con el artículo 29 de la ley 142 de 1994, Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP. podrá solicitar a las autoridades nacionales, departamentales y municipales, y de Policía el apoyo a través del amparo policivo para hacer que cesen los actos que entorpezcan o amenacen perturbar en cualquier tiempo el ejercicio de sus derechos; tales como: servidumbre, suspensión y corte, reubicación e instalación sistema de medida, conexión del servicio, suspensión de obras por incumplimiento del RETIE, entre otros.
4. Realizar las visitas y practicar las pruebas técnicas que se requieran para determinar si existe anomalía o fraude en el sistema de medida o para verificar el cumplimiento de las obligaciones del contrato de servicios públicos.
5. Instalar, o reemplazar los equipos de medida a satisfacción de Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP. 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 cuando se niegue a hacerlo el suscriptor y/o usuario, dentro de un plazo igual a un período de facturación, cuyos costos serán sufragados por el suscriptor y/o usuario. Art. 144 Ley 142 de 1.994.
6. Realizar o autorizar cambios en la localización de los equipos de medida y de las acometidas o instalaciones, así como efectuar o autorizar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen.
7. Exigir que los equipos de medida estén localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble.
8. Retirar la acometida y el contador cuando el servicio sea cortado, si estas son de propiedad del suscriptor y /o usuario se retiraran y le serán entregadas al mismo mediante acta.
9. Instalar el equipo de medida con cargo al suscriptor y/o usuario, así como revisarlos o retirarlos cuando se estime conveniente, para verificar alteraciones, interferencias, deterioros, mala calidad, rotura de sellos, obsolescencia o incompatibilidad técnica con el tipo de sistema que lo atiende (monofásico, bifásico o trifásico), de conformidad con lo establecido en el presente contrato..
10. Cobrar al suscriptor y/o usuario las obligaciones vencidas por la prestación del servicio.
11. Realizar el cobro de los bienes y servicios que por error u omisión no fueron facturados en el término de 5 meses de conformidad con el artículo 150 de la ley 142 de 1994.

## **CAPÍTULO IV. MEDICIÓN Y DETERMINACIÓN DEL CONSUMO**

**Cláusula Décima Séptima - Propiedad de las conexiones domiciliarias:** La propiedad de los 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 y/o USUARIO de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieren a sus bienes. Art. 135 Ley 142 de 1.994.

**Cláusula Décima Octava - Medición del consumo:** La medición del consumo de los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS se sujetará a las siguientes normas:

1. EL SUSCRIPTOR potencial puede suministrar el equipo de medida manifestando tal hecho por escrito al momento de diligenciar la solicitud de servicio. También lo puede hacer el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, cuando sea necesario por las razones dispuestas en el artículo 144 de la Ley 142 de 1.994.

El equipo de medida debe ser nuevo y adecuado para el tipo de instalación eléctrica y carga que demandará el servicio de energía, previamente aprobada por LA EMPRESA, y mínimo de clase de precisión 1.0 (uno).

En el evento que el equipo de medida sea aportado por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, la aceptación quedará sujeta a la verificación de sus condiciones técnicas mínimas, contempladas en la Norma de Diseño y Construcción de la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP. y a la revisión, cuando potestativamente se considere conveniente en un laboratorio debidamente acreditado.

Si LA EMPRESA rechaza el equipo de medida, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO deberá suministrar uno nuevo, de acuerdo con las observaciones que se le presenten, dentro de un (1) periodo de facturación contado a partir del recibo de la comunicación que se le remita, vencido dicho término, sin que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO suministre e instale el equipo de medida, LA EMPRESA lo suministrará e instalará; los costos que se deriven serán cargados en la factura y podrán ser financiados de conformidad con las Políticas Crediticias de LA EMPRESA, según lo disponga el SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

2. La conexión de la acometida a la red y el sellado del equipo de medida deberá ser efectuado únicamente por LA EMPRESA, mientras que la instalación, retiro, cambio y traslado del sistema de medida podrá ser efectuado por personal calificado al servicio del SUSCRIPTOR y/o USUARIO previa autorización de LA EMPRESA.
3. Ninguna persona ajena a LA EMPRESA podrá manipular, alterar, intervenir ni desconectar los aparatos y equipos de medida y control una vez sean conectados por ella.
4. Con excepción de los inquilinatos y de los USUARIOS incluidos en planes especiales de normalización o pilas comunitarias, todo SUSCRIPTOR y/o USUARIO deberá contar con equipo de medición Individual para su consumo.
5. Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio se utilice por varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que existe un único suscriptor frente a LA EMPRESA.
6. Los equipos de medición exigidos deberán estar acordes con las opciones tarifarias que ofrezca LA EMPRESA.
7. LA EMPRESA podrá exigir la instalación de equipos de medición que registren demanda de potencia o con diferenciación horaria de energía, a los SUSCRIPTOR y/o USUARIO residenciales conectados a niveles de tensión superiores al uno (1).
8. En la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, se controlará el

consumo de energía reactiva de los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS finales, y se liquidará y cobrará exclusivamente de la forma establecida en la Resolución CREG. 015 de 2018, o aquellas que la modifiquen, adicionen o deroguen.

9. Tanto LA EMPRESA, como el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, con sujeción al numeral segundo de ésta cláusula, podrán verificar el estado de los instrumentos utilizados para la medición del consumo y ambos estarán obligados a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren, LA EMPRESA verificará cuando lo considere conveniente, el estado de los equipos de medida y podrá retirarlos temporalmente para examinarlos en un laboratorio debidamente acreditado por la ONAC que LA EMPRESA elija. Si el SUSCRIPTOR y/o USUARIO solicita que este servicio sea prestado por un laboratorio diferente, deberá asumir los respectivos costos.

LA EMPRESA instalará un equipo de medida provisional mientras se determina el estado del equipo de medida retirado.

EL SUSCRIPTOR y/o USUARIO es el guardián de los equipos de medida y control instalados. No será obligación del SUSCRIPTOR y/o USUARIO cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazar, a satisfacción de LA EMPRESA. Art. 144 Ley 142 de 1.994.

10. Cuando LA EMPRESA encuentre que el funcionamiento del equipo de medida no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos, será obligación del SUSCRIPTOR y/o USUARIO hacerlo reparar o reemplazar a satisfacción de LA EMPRESA. Art. 144 Ley 142 de 1.994.

En los anteriores eventos, LA EMPRESA informará detalladamente al SUSCRIPTOR y/o USUARIO las causas que motivan el reemplazo o la reparación del equipo de medida, ajustados a lo establecido en la normatividad o al informe de laboratorio debidamente acreditado cuando LA EMPRESA encuentre que el funcionamiento del equipo de medida no permite determinar en forma adecuada los consumos. Todas las observaciones quedarán registradas en el acta de revisión y serán debidamente comunicadas al SUSCRIPTOR y/o USUARIO que atienda la visita. Cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar el (los) equipo (s) de medida de acuerdo con lo solicitado, LA EMPRESA podrá hacerlo por cuenta del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, y los respectivos costos serán cargados en la factura. Art. 144 Ley 142 de 1.994.

11. Las fallas en los elementos de los sistemas de medición de las fronteras comerciales con reporte al ASIC deben ser gestionadas de acuerdo con lo dispuesto en el Código de Medida.
12. Los instrumentos de medición, deberán estar localizados en sitios de acceso permanente para los funcionarios de LA EMPRESA. En caso que por su localización se impida o imposibilite realizar los controles y mediciones correspondientes o cualquier diligencia que se requiera efectuar en ejecución del contrato, LA EMPRESA podrá exigir la reubicación del equipo de acuerdo a las condiciones establecidas en las Normas de Diseño y Construcción de la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP.; El incumplimiento de este requerimiento dará lugar a la suspensión del servicio hasta tanto el mismo no sea atendido por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO.
13. LA EMPRESA podrá instalar un equipo de medida testigo simultáneamente con el del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, con el objetivo de comprobar el correcto funcionamiento de los equipos de medida y/o el correcto registro de los consumos. Estos equipos deben cumplir las características técnicas exigidas en las normas técnicas y de ello se dejará constancia al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, advirtiéndole que de presentarse una diferencia en los consumos, se facturará con fundamento en el registro del medidor testigo.



14. El correcto funcionamiento del equipo de medida suministrado por LA EMPRESA se avala por un período igual al extendido por el proveedor de la EMPRESA. Si el equipo presenta defectos en su fabricación o no funciona correctamente, LA EMPRESA lo repondrá por su cuenta. Si el equipo de medida defectuoso fue suministrado por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO se aplicará la condición décima (10) anterior sobre reemplazo del equipo.
15. En caso de pérdida, hurto, daño, destrucción o anomalía detectada en la acometida, equipo de medida y/o en la red interna por cualquier causa, el costo de las reparaciones y mano de obra a que haya lugar, serán por cuenta del SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

**Cláusula Décima Novena - Características técnicas del equipo de medida:** Los equipos de medición deberán cumplir las especificaciones establecidas en las normas que sean aplicables y deben estar de acuerdo con el tipo de instalación aprobada y, de ser necesario, con la discriminación de registros por franjas horarias. La clase requerida para los aparatos destinados a la medición de la energía activa y reactiva para la liquidación y facturación de consumos será la dispuesta en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

**Cláusula Vigésima - Determinación del consumo facturable:** LA EMPRESA facturará el consumo de sus SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS en periodos mensuales siempre y cuando el equipo de medida no sea de tipo prepago. Para efectos de distribuir de manera eficiente las actividades comerciales de LA EMPRESA, los USUARIOS se clasificarán por ciclos de acuerdo con el área geográfica donde se encuentren ubicados; en todo caso, LA EMPRESA deberá informar con claridad el periodo y ciclo en la factura que expide y entrega a cada uno de ellos.

Los métodos para determinar los consumos serán:

**Primero: consumo normal individual.** Se establecerá con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del equipo de medida.

Para el caso de los USUARIOS con equipo de telemedida, el total de la energía a liquidar se determinará con base en los consumos de energía registrados de forma horaria, tomados del equipo de medida del inmueble al que se le presta el servicio, mediante interrogación remota u otro medio.

**Segundo: consumo de áreas comunes:** De acuerdo con el artículo 32 de la Ley 675 de 2001, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal, si así lo solicita, podrá ser considerada como SUSCRIPTOR y/o USUARIO único frente a LA EMPRESA, caso en el cual los consumos de las áreas comunes de un conjunto habitacional con régimen de propiedad horizontal se determinarán en la misma forma que se menciona en la condición anterior, siempre que se cuente con equipo de medida individual e independiente para las áreas comunes; en caso de no existir dicho equipo se determinará de acuerdo con la diferencia entre el consumo que registra el macromedidor y la suma de los equipos de medida 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 base a la carga instalada y un factor de utilización mínimo del cincuenta por ciento (50%), más lo correspondiente a la carga reactiva.

**Tercero: consumo provisional o no permanente.** El consumo para instalaciones con servicio provisional o no permanente, se determinará con base en un equipo de medida y excepcionalmente con base a la carga instalada.

El pago de la energía deberá realizarse de manera anticipada de acuerdo con el consumo calculado para la carga y el periodo requerido, el cual en todo caso no podrá ser superior a seis (6) meses. En caso que el valor cancelado se agote antes de la terminación del tiempo proyectado para el servicio provisional, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, deberá realizar nuevamente pago anticipado que cubra la totalidad del consumo por el periodo restante para el

pago de la energía provisional.

Cuando se solicite la prórroga de la que trata el Numeral Tercero de la Cláusula Décima de este Contrato, o al vencimiento del término vigente aprobado, LA EMPRESA, con la finalidad de verificar la continuidad de uso exclusivamente provisional, realizará revisión integral de la instalación, a costo del SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

**Cuarto: consumo de SUSCRIPTORES y/o USUARIOS con equipo de medida prepago.** El consumo a facturar será determinado por la cantidad de energía eléctrica que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO pague en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del equipo de medida de acuerdo con el procedimiento establecido por la Empresa.

**Quinto: consumo imposible de determinar en forma individual.** Cuando durante un periodo no sea posible determinar el consumo normal individual, LA EMPRESA determinará su consumo así:

- a) En la modalidad RESIDENCIAL, se hará en primer lugar con base en el consumo promedio individual de los últimos seis (6) meses. En caso de no poderse aplicar la anterior condición, se realizará con base en los consumos promedios normales individuales de los últimos seis (6) meses de los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS del mismo estrato. En tercer lugar, se determinará con base en aforo de carga o capacidad instalada y el factor de utilización.
- b) En la modalidad NO RESIDENCIAL, se hará en primer lugar con base en el consumo promedio individual de los últimos seis (6) meses. En caso de no poderse aplicar la anterior condición, el consumo se determinará con base en aforos de cargas individuales y el factor de utilización

Los factores de utilización por aplicar, serán los dispuestos en este Contrato.

- c) Para los asentamientos subnormales se aplicará lo dispuesto en el Decreto 111 del 2012 o en aquellas normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.
- d) Cuando se trate de Usuarios con equipo de telemedida, LA EMPRESA realizará las liquidaciones de los consumos mensuales teniendo en cuenta lo dispuesto en el Código de Medida vigente.

**Parágrafo.** Se entiende que existe acción u omisión de LA EMPRESA, por la no colocación de equipos de medida en un período superior a seis (6) meses después de la conexión del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, siempre y cuando éste no sea de aquellos que carezcan de equipo de medida por razones de orden técnico, interés social y de seguridad o asentamientos subnormales.

**Cláusula Vigésima Primera - Liquidación del consumo y facturación:** LA EMPRESA, una vez liquidado el consumo de los USUARIOS regulados en cada periodo de facturación, aplicará las tarifas de acuerdo con la metodología definida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG- y que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del periodo correspondiente a su ciclo de facturación esto en virtud de lo establecido en el artículo 35 de la resolución CREG 108 de 1997 o demás normas que lo modifiquen o adicionen. En el caso de un USUARIO NO REGULADO se aplicará la tarifa pactada en el contrato u oferta mercantil suscrita

Para estos efectos de facturación oportuna, el lapso comprendido entre la fecha de la lectura del medidor del SUSCRIPTOR y/o USUARIO y la fecha de entrega de la respectiva factura, no podrá ser superior a un período de facturación, salvo los casos en que medie mora del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, caso en el cual podrán cobrarse los saldos insolutos de los períodos anteriores.

**Cláusula Vigésima Segunda - Desviaciones significativas:** al preparar las facturas, es obligación de LA EMPRESA investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos

anteriores o en la de SUSCRIPTORES y/o USUARIOS en circunstancias semejantes o mediante aforo individual y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, según sea el caso, de acuerdo con los rangos establecidos en el **ANEXO 02** Rangos de desviaciones significativas establecidos por la Empresa de Energía de Pereira y sus respectivas condiciones, que hace parte integral del presente contrato de condiciones uniformes.

**Facturación en caso de desviación significativa:** mientras se establece la causa de la desviación significativa, LA EMPRESA determinará el consumo de conformidad con lo establecido en el Numeral Quinto de la Cláusula Vigésima del presente Contrato y al aclarar la causa de las mismas, las diferencias frente a los consumos que se determinaron, se abonarán o cargarán al SUSCRIPTOR y/o USUARIO en la siguiente facturación.

## **CAPÍTULO V. DE LA FACTURACIÓN**

**Cláusula Vigésima Tercera – Contenido de la factura:** LA EMPRESA cobra a través de una factura, los diferentes cargos por la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, publicaciones autorizadas y demás servicios o actividades complementarias prestadas, a los cuales el SUSCRIPTOR y/o USUARIO tenga acceso según las tarifas establecidas y publicadas o informadas según el caso, y los cargos correspondientes a la prestación del servicio de otras empresas con las que se hayan celebrado convenios con tal propósito.

LA EMPRESA recaudará en el Impuesto del Servicio de Alumbrado Público en la factura del servicio público domiciliario de energía eléctrica conforme al artículo 352 de la Ley 1819 de 2016 o todas aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan, salvo que el Municipio lo facture y recaude directamente.

En las facturas en las que se cobren varios servicios, cada uno podrá ser pagado independientemente; se exceptúa el caso de los servicios de saneamiento básico y en particular los de aseo y alcantarillado, que no podrán cancelarse con independencia del servicio de energía eléctrica salvo que exista prueba de mediación, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado.

La factura contiene la siguiente información:

- 1.** La denominación de "Factura" y su correspondiente número
- 2.** El nombre de LA EMPRESA y el NIT
- 3.** El código, matrícula o NIU que identifica al SUSCRIPTOR
- 4.** La fecha de emisión
- 5.** El nombre o razón social del SUSCRIPTOR
- 6.** La dirección o sitio de ubicación del inmueble al que se le suministra el servicio y el municipio
- 7.** El estrato socioeconómico si es residencial, la modalidad de uso del servicio y la carga contratada
- 8.** El período por el cual se cobra el servicio, consumo en kilovatios hora kWh y/o kilovoltio amperios reactivos hora kVARh correspondiente a ese periodo
- 9.** Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla
- 10.** El valor del kWh y los cargos expresamente autorizados por la CREG a través de las metodologías tarifarias
- 11.** El número de facturas vencidas y valor de las deudas anteriores
- 12.** La lectura actual y anterior
- 13.** El consumo en kWh mes, correspondientes al servicio de los últimos seis (6) meses y el promedio de consumo en kWh del servicio de los seis (6) últimos meses.
- 14.** Valor y conceptos facturados por LA EMPRESA, impuestos, deudas atrasadas, cuotas de financiación, intereses, intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada, recargos, monto de los subsidios y base de su liquidación, cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación, valor de los cargos por concepto de suspensión, reconexión, suspensión drástica, reconexión drástica, consumos dejados de facturar, otros cargos autorizados y otras empresas con sus correspondientes conceptos
- 15.** Fecha máxima para el pago oportuno
- 16.** Fecha de suspensión

**17.** Valor total de la factura.

**18.** En cuanto a la actividad de distribución, señalar los valores compensados a los USUARIOS, los indicadores de calidad calculados

**19.** La información adicional que ordenen las entidades de regulación, vigilancia y control.

**Cláusula Vigésima Cuarta – Entrega de la factura:** LA EMPRESA entregará las facturas respectivas, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento del plazo en que debe efectuarse el pago. De no encontrarse el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, la factura correspondiente se deberá dejar en el sitio de acceso al inmueble o a la unidad residencial.

En las localidades, zonas o lugares donde no se puedan despachar las facturas directamente al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, LA EMPRESA informará con anticipación, que las mismas deben ser reclamadas en los lugares señalados para ello. Lo anterior se aplicará en los casos en que por causas ajenas a LA EMPRESA, la entrega de la factura no fuere posible.

El envío oportuno de la factura, la entrega en el sitio establecido, en la forma y modo aquí previsto, hace presumir de derecho que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO la conoce en su integridad.

LA EMPRESA, salvo que en el contrato individual que suscribe con un USUARIO NO REGULADO señale otra cosa, le facturará el servicio dentro de los quince (15) días calendario siguientes al respectivo mes de consumo, enviándole la factura al sitio y/o correo electrónico indicado, siendo válida como fecha de recepción de la misma, la señalada en la constancia de envío.

**Parágrafo Primero:** cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO registre una dirección de envío de su factura diferente a la del predio donde se presta el servicio, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO asumirá los costos de envío de la factura, siempre y cuando dicha remisión se encuentre fuera del área de operación de LA EMPRESA; sin embargo, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO podrá consultar su factura a través de todos los medios que LA EMPRESA defina para tal fin.

**Parágrafo Segundo:** el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, podrá solicitar el envío de la factura por medio digital al correo electrónico que designe, para ello deberá presentar su autorización en los Centros de Atención al Usuario de la Empresa. Así mismo, en cualquier momento el SUSCRIPTOR y/o USUARIO podrán revocar dicha autorización, con el fin de entrega de la factura física, para lo cual deberá radicar su solicitud.

**Cláusula Vigésima Quinta – Mérito Ejecutivo de la Factura:** Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria. La factura expedida por LA EMPRESA, debidamente firmada por su representante legal, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho comercial y civil.

En caso de mora de un SUSCRIPTOR y/o USUARIO RESIDENCIAL en el pago de los servicios facturados, LA EMPRESA podrá aplicar los intereses de mora respectivos sobre los saldos insolutos con la tasa de interés moratorio prevista en el Código Civil. Para los USUARIOS y/o SUSCRIPTORES no residenciales la tasa aplicable sería la tasa moratoria máxima legal vigente autorizada por la Superintendencia Financiera o quien haga sus veces.

La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, los obligados renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro extrajudicial o judicial de la deuda.

**Cláusula Vigésima Sexta -Facturación de otros conceptos:** LA EMPRESA facturará a cada uno de sus SUSCRIPTORES y/o USUARIOS los valores de los servicios que preste o el costo de las actividades en que se incurra tales como: reconexión, suspensión drástica, reconexión drástica, copia de facturas por extravío, pérdida o pago parcial, desprendibles de pago generados a través de los kioscos virtuales, envío de factura a dirección diferente donde se presta el servicio (área local y nacional), suministro de equipos de medida, revisiones,

parametrización de medidores estado sólido, revisión general con otro comercializador, conexión y/o verificación de provisional del obra o evento, disponibilidad de cuadrilla para atención de eventos, revisión por procesos administrativos de recuperación de energía, verificación de medidores en laboratorio de metrología, aprobación de planos eléctricos, revisión de obras ejecutadas por terceros, otros servicios tales como georreferenciación, certificaciones, placas de identificación de transformadores nuevos instalados por terceros, servicio y transporte de cuadrilla: de línea energizada, grúa, mantenimiento y reparaciones, actividades para usuarios de otros comercializadores, obras de normalización (incluye materiales y mano de obra), los costos asociados a las revisiones de las peticiones, quejas y reclamos que requieran visita al predio y no sean procedentes, y las cuotas o pagos de productos o servicios no inherentes a la prestación del servicio, previamente autorizados por el propietario, suscriptor o usuario

**Parágrafo Primero.** LA EMPRESA, efectuará periódicamente el estudio de costos de los anteriores servicios, los cuales estarán discriminados por el valor de los materiales y la mano de obra que habitualmente se empleen, cuyos valores dependerán de las condiciones del mercado. En el mes de enero de cada año, la Empresa publicará en diario de amplia circulación local, los costos unitarios de los servicios asociados, complementarios y/o conexos que regirán para la vigencia.

**Parágrafo Segundo.** Se incluirán en la factura todos aquellos conceptos que hayan sido pactados con el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, tales como obras singulares o servicios asociados.

**Parágrafo tercero:** El valor de los conexos por concepto de reconexión corresponde a los costos en que incurre la Empresa por la mano de obra y transporte en la ejecución de cada actividad.

## **CAPÍTULO VI. SUSPENSIÓN, CORTE Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO**

### **Cláusula Vigésima Séptima – Suspensión del servicio.**

- 1. Suspensión por incumplimiento del presente contrato:** LA EMPRESA suspenderá el servicio prestado al SUSCRIPTOR y/o USUARIO en los siguientes casos:
  - a) Por el no pago de la factura en la fecha señalada, el cual no excederá de dos periodos de facturación para el servicio residencial y de un periodo para el servicio no residencial, salvo que exista con anterioridad reclamación o recurso en trámite. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de discusión.
  - b) Cuando LA EMPRESA encuentre conexiones y/o acometidas realizadas sin su autorización.
  - c) Por dar al servicio público domiciliario un uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA.
  - d) Proporcionar el servicio a otro inmueble distinto al del SUSCRIPTOR y/o USUARIO del servicio.
  - e) Cuando LA EMPRESA encuentre modificaciones en las acometidas o conexiones externas, retiro y/o ruptura de sellos sin su autorización previa.
  - f) Cuando LA EMPRESA encuentre adulteración en las conexiones o sistemas de medición, o alteración al normal funcionamiento de éstos.
  - g) Cuando se detecte, retiro o cambio del equipo de medida o adulteración de cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, o que los existentes no correspondan con los suministrados por LA EMPRESA.
  - h) Obstruir en la utilización, operación o mantenimiento de líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de LA

EMPRESA o de terceros.

- i) Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas y equipos de medida o la lectura de los medidores.
- j) No permitir el retiro o traslado de algún componente de los sistemas de medición, la reparación o cambio justificado de los mismos, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición o mayor precisión, previo agotamiento del procedimiento establecido en el artículo 144 de la ley 142 de 1994, y demostrando el impedimento causado por los usuarios.
- k) No ejecutar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones cuando LA EMPRESA se lo solicite por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio. Para esto LA EMPRESA debe informar al SUSCRIPOTOR y/o USUARIO sobre la suspensión, en decisión empresarial LA EMPRESA notificará la Decisión Empresarial señalando la procedencia de los recursos de reposición y en subsidio de apelación, término para interponerlos y funcionario al cual debe dirigirse, lo mismo ocurre en el evento que se surta la notificación por aviso
- l) Efectuar, sin autorización de LA EMPRESA, una reconexión cuando el servicio deba estar suspendido.
- m) Efectuar el pago de facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una factura adulterada.
- n) Aumentar la capacidad contratada sin permiso de LA EMPRESA.
- o) No permitir la Instalación de un equipo de medida provisional, de un medidor testigo o de la macromedida en un transformador de distribución.
- p) En el evento que el SUSCRIPOTOR y/o USUARIO no reubique el equipo de medida en un lugar de fácil acceso de conformidad con las condiciones establecidas en las Normas de Diseño y Construcción de la EMPRESA.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato para la prestación del servicio con condiciones uniformes le conceden para el evento del incumplimiento

**Procedimiento:** En los eventos en los que el usuario impida al personal designado por la Empresa la corrección de la irregularidad, la suspensión del servicio se realizará inmediatamente sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar y hasta tanto se permita la corrección de la irregularidad.

No procederá la suspensión del servicio, en el evento en que detectada una anomalía en la revisión que se le haga al inmueble, ésta sea corregida inmediatamente por LA EMPRESA y así lo permita el SUSCRIPOTOR y/o USUARIO.

En el evento en que no se permita la suspensión del servicio y/o se promueva directamente o mediante terceros, cualquier tipo de agresión verbal o física al personal autorizado para tal actividad, LA EMPRESA solicitará amparo policivo y ésta conducta será causal para corte del servicio.

- 2. Suspensión del servicio por otros eventos:** LA EMPRESA podrá proceder a la suspensión del suministro de energía en los siguientes eventos:

#### **a) Por mutuo acuerdo**

Si el SUSCRIPTOR y/o USUARIO que se encuentre a paz y salvo por todo concepto, podrá solicitar y sí en ello convienen LA EMPRESA y los terceros, que puedan resultar afectados.

Para ello, la solicitud de suspensión del servicio debe presentarse por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacerla efectiva.

**Procedimiento:** Una vez acordada, la suspensión se realizará en la fecha solicitada por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, se diligenciará acta en la que conste la fecha y hora de la actividad, lectura del medidor al momento de la suspensión, el acta deberá ser firmada por el personal técnico que ejecutó la actividad. Esta actividad no podrá efectuarse si en la visita se vislumbra terceros que puedan afectarse con las suspensión del servicio, de ello se dejará constancia en el acta.

**b) En interés del servicio:** LA EMPRESA podrá suspender el servicio en los siguientes casos:

- Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito, siempre que de ello se dé aviso de acuerdo con la normatividad vigente.
- Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias para que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO pueda ejercer sus derechos.
- Por fuerza mayor o caso fortuito en los eventos señalados en el artículo 6 inciso 4 de la Ley 143 de 1994.

**Procedimiento:** LA EMPRESA procederá inmediatamente a establecer la causa de la suspensión y realizará todas las actividades tendientes al restablecimiento del servicio de acuerdo con su capacidad técnica y operativa.

**c)** Incumplir las normas ambientales a las que se refiere el RETIE.

**d)** Por orden judicial o de autoridad competente.

**Procedimiento:** Para el literal c se notificará la Decisión Empresarial señalando la procedencia de los recursos de reposición y en subsidio de apelación, término para interponerlos y funcionario al cual debe dirigirse, lo mismo ocurre en el evento que se surta la notificación por aviso.

Para el literal d una vez recibida la solicitud por la autoridad competente, la suspensión se realizará en la fecha indicada, se diligenciará acta en la que conste la fecha y hora de la actividad, lectura del medidor al momento de la suspensión, el acta deberá ser firmada por el personal técnica que ejecutó la actividad.

LA EMPRESA cobrará el valor establecido para la suspensión, excepto cuando la misma se produzca por fuerza mayor o caso fortuito. Durante el período de suspensión, LA EMPRESA no facturará los cargos tarifarios aprobados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas; no obstante, se podrá exigir al SUSCRIPTOR y/o USUARIO el cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a aquella o emitir factura cuando se compruebe que existe consumo.

#### **Cláusula Vigésima Octava – Terminación y corte del servicio:**

**1. Terminación del contrato:** podrá ponerse fin al contrato:

- a) Por parte de LA EMPRESA, en los casos previstos en el numeral corte del servicio.

- b) Por solicitud del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, siempre que no afecte a terceros.
- c) Por la demolición del inmueble, sin perjuicio de las obligaciones del SUSCRIPTOR y/o USUARIO.
- d) Por orden de autoridad competente.
- e) Por los demás motivos establecidos en la ley 142 de 1994.

**Parágrafo primero. TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO POR CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.** Cuando el suscriptor y/o usuario desee cambiar de comercializador deberá estar a paz y salvo en sus obligaciones con el comercializador que le prestaba el Servicio anteriormente o garantizar las obligaciones a su cargo con un título valor. Igualmente el usuario se compromete a informar de su decisión a LA EMPRESA acerca del comercializador que le atenderá, la fecha en que iniciará su nuevo contrato, y acordará con ésta una fecha previa para las revisiones técnicas de las instalaciones eléctricas y de los equipos de medida pertinente.

**2. Corte del servicio:** LA EMPRESA podrá proceder al corte del servicio, con el desmonte simultáneo de los aparatos de medición y las acometidas domiciliarias, en los siguientes casos:

- a) Podrá después de haberse efectuado la suspensión del servicio por mora en el pago, presentado en cuatro (4) períodos de facturación consecutivos sin pagos o abonos parciales.
- b) Reincidencia en las causales de suspensión establecidas del literal b al p de la cláusula vigésima séptima de este contrato dentro de un período de dos (2) años.
- c) Cuando se encuentre que se ha adulterado o falsificado la factura de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite, o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio o cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del servicio, sin perjuicio de las acciones penales a que haya lugar.
- d) Por solicitud de autoridad competente.
- e) Cuando se solicite y obtenga la asignación de una matrícula o independización en un predio, para evadir el pago de cuentas en mora preexistentes.
- f) 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.
- g) Por los demás motivos establecidos en la ley.

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

**Procedimiento para el corte del servicio y terminación del contrato:**

- a) Una vez determinada la causal que da lugar al corte y agotada la actuación administrativa este se hará de forma inmediata, de lo cual se dejará constancia en acta suscrita por el empleado que ejecutó la actividad con indicación de la fecha, hora y motivo de la misma, dejando copia del citado documento en el inmueble objeto de la medida. En todo caso, dejara constancia de los elementos retirados, acometida, medidor y equipos asociados a la medida los cuales se entregaran mediante acta firmada al usuario y/o suscriptor, siempre y cuando no sean propiedad de la Empresa.
- b) Para el corte del servicio por solicitud del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, éste presentará ante LA EMPRESA solicitud por escrito de su deseo de corte del servicio, por lo menos con una antelación de cuarenta y ocho (48) horas a la fecha de ejecución del mismo, a



esta solicitud se deberá anexar:

- Copia del certificado de libertad y tradición expedido por la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos del inmueble para el cual desea opere el corte, expedido dentro del mes anterior a la solicitud.
- Autorización escrita del propietario del bien, si esta calidad no la tiene el solicitante.
- Fotocopia de la cédula del propietario de quien realiza la solicitud de corte.
- De existir terceros, deberá allegarse autorización expresa de estos para el corte o terminación.
- EL SUSCRIPTOR y/o USUARIO deberá estar a paz y salvo con LA EMPRESA por todo concepto, para lo cual cuando sea viable la terminación del contrato, LA EMPRESA dejará constancia de la lectura del equipo de medida y procederá a cobrar el consumo que se hubiere generado en ese período de facturación anterior a la terminación del contrato y las obligaciones insolutas contraídas con anterioridad, tales como deudas pendientes por consumos anteriores, financiación de deuda, cargos por conexión o energía dejada de facturar, valor que deberá cancelar el usuario o suscriptor en su totalidad para proceder a la terminación del contrato.

Una vez realizada la solicitud, LA EMPRESA realizará visita de revisión al predio en la cual tomará lectura del equipo de medida y lo desmontará; lectura con la que emitirá facturación, en la que se incluirá el costo de la revisión y las obligaciones insolutas contraídas con anterioridad, factura que deberá cancelar el solicitante en su totalidad para proceder a la terminación del contrato.

En todo caso, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO deberá estar a paz y salvo con LA EMPRESA por todo concepto.

**Cláusula Vigésima Novena: restablecimiento del servicio:**

- a) Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión, según el caso, en los que LA EMPRESA incurra y cancele los demás cobros previstos en la Ley y en este contrato.

Una vez el SUSCRIPTOR y/o USUARIO cumpla las condiciones para la reconexión o reinstalación del servicio, LA EMPRESA lo restablecerá en el término legalmente establecido para ello.

- b) Cuando la suspensión es por solicitud del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, el servicio se restablecerá a petición de éste, en cualquier momento o al vencimiento del término de duración de la suspensión por él indicado. En este caso, los costos de estas operaciones serán asumidos por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO.
- c) Si la suspensión es imputable a LA EMPRESA o derivada de fuerza mayor o caso fortuito, ésta empleará la máxima celeridad que permita el pronto restablecimiento del servicio.
- d) Cuando la suspensión o corte sea por orden judicial, la misma se levantará cuando el funcionario competente lo ordene.
- e) En los demás casos, el servicio se restablecerá cuando se elimine la causa que originó el cese, y se cumplan las prestaciones entre las partes que correspondan.

**CAPÍTULO VII RECUPERACIÓN DE ENERGÍA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR**

**Cláusula Trigésima - Condiciones para el cobro de consumos dejados de facturar y otros conceptos:**

### **Primera - Actuación administrativa:**

LA EMPRESA cobrará al SUSCRIPTOR y/o USUARIO con fundamento en lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1.994, la energía consumida y dejada de facturar, cuando por error u omisión no se haya facturado o cuando el equipo de medida y/o las conexiones eléctricas que hacen parte de una instalación eléctrica, se hayan retirado y/o presenten algún tipo de anomalía o irregularidad que impida su funcionamiento normal y/o el registro parcial o total de la energía consumida.

### **Segunda - Cálculo del monto de la energía dejada de facturar:**

Para el cálculo de este valor, se procederá de acuerdo con las formulas establecidas en el **ANEXO 3** que hace parte integral de las condiciones uniformes del presente contrato.

**PARAGRAFO:** Para que LA EMPRESA proceda al cobro de consumos no facturados de acuerdo con el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, el documento que da Inicio al Procedimiento Administrativo de Recuperación de Energía debe proferirse dentro de los (30) días siguientes contados a partir del momento en el que fue hallada la anomalía, de lo contrario serán descontados los periodos de facturación que se pretenden recuperar de acuerdo con la siguiente tabla:

<b>DÍAS TRANSCURRIDOS</b>	<b>PERIODOS A RECUPERAR</b>
<b>0 a 30</b>	<b>Cinco</b>
<b>31 a 60</b>	<b>Cuatro</b>
<b>61 a 90</b>	<b>Tres</b>
<b>91 a 120</b>	<b>Dos</b>
<b>121 a 150</b>	<b>Uno</b>

### **Tercera - Procedimiento para efectuar el cobro de los consumos dejados de facturar:**

LA EMPRESA observará el siguiente procedimiento para adelantar el cobro de los consumos dejados de facturar.

LA EMPRESA garantizará el debido proceso a que tiene derecho el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, indicando los medios de prueba que serán utilizados por cada una de las partes, determinando los plazos y términos dentro de los cuales podrá actuar para realizar su defensa, dando a conocer al SUSCRIPTOR y/o USUARIO la metodología de determinación del consumo dejado de facturar y entre otros, precisando las formas de notificación con indicación de los recursos que procedan.

En virtud de lo anterior LA EMPRESA procederá de la siguiente manera:

- 1. Visita Técnica:** Conforme a lo establecido en la Cláusula Décima Cuarta del presente contrato y el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, la Empresa, en cualquier tiempo realizara revisiones rutinarias al equipo de medida, para verificar su estado, su funcionamiento y realizar las normalizaciones del caso que aseguren una adecuada medición del consumo. de la visita se levantará un acta de revisión y/o instalación en donde quede el registro completo de lo evidenciado y de la cual se dejara copia al suscriptor y/o usuario.
  - 1.1.** Podrán obtenerse en forma adicional pruebas como videos, fotografías y en general todas aquellas que permitan establecer el estado general de las instalaciones, obtenidas bajo la garantía del debido proceso.
  - 1.2.** 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 sistemas de medición, o que los sellos no corresponden a los instalados, se procederá a retirar

este sistema para su verificación y análisis en un laboratorio debidamente acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia. Dejando un equipo de medida en calidad de préstamo. De todo lo anterior LA EMPRESA dejará prueba en el acta de revisión y/o instalación.

- LA EMPRESA podrá remplazar los sellos de seguridad por nuevos si encuentra que aquellos han sido violados o retirados.
- Una vez retirado el sistema de medición, LA EMPRESA adoptará medidas para garantizar la cadena de custodia del sistema de medida desde su retiro hasta la entrega al laboratorio acreditado.

**2. Inicio del Procedimiento administrativo de recuperación de energía:** si del análisis del acta de revisión y/o dictamen del laboratorio de metrología y/o demás pruebas recaudadas, LA EMPRESA encuentra que las situaciones halladas en el inmueble objeto de visita, generaron un consumo de energía que no fue registrado o cobrado al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, LA EMPRESA dará inicio al Procedimiento Administrativo de Recuperación de Energía – PARE siguiendo las siguientes reglas:

**2.1. Traslado de material probatorio:** En todo caso, LA EMPRESA trasladará al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, el material probatorio que pretenda hacer valer en el procedimiento en aras de garantizar su derecho al debido proceso y de facilitar el ejercicio del principio de contradicción que le asiste.

**2.2. Descargos:** A efectos de ejercer el derecho de contradicción que le asiste al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, contará con cinco (5) días hábiles contados a partir del envío del traslado de material probatorio para controvertir las pruebas que fueron objeto de traslado, presentar los descargos que considere pertinentes y/o solicitar la práctica de pruebas que considere conducentes, pertinentes y/o útiles.

**2.3. Informe resultado de la investigación por consumo no facturado. :** transcurrido el plazo para la presentación de los descargos por parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO o habiéndolos presentado, LA EMPRESA mediante escrito informará al suscriptor y/o usuario el resultado de la investigación realizada por la empresa el cual contendrá.

- a) Los hechos encontrados al momento de la revisión técnica y/o lo dictaminado por el laboratorio de metrología en caso de existir anomalía en el equipo de medida.
- b) El análisis de los descargos presentados por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO o dejar constancia de que estos no fueron presentados.
- c) Los fundamentos técnicos y jurídicos de la decisión.
- d) La fórmula utilizada para calcular el valor correspondiente.
- e) El cálculo de la energía dejada de facturar.
- f) El valor de la revisión si hubiere lugar a su cobro.
- g) El número de factura y periodo donde van a ser facturados los valores establecidos en los numerales 5 y 6.

### **3. Facturación:**

Una vez analizados los descargos si el suscriptor y/o usuario los hubiere presentado, se procederá a incluir en la factura los valores calculados de acuerdo a la fórmula aplicada al caso concreto y el valor de la revisión si a ello hubiere lugar.

**4. Vía administrativa:** Se aplicaran las condiciones, reglas, excepciones y trámites previstos en el CAPÍTULO VIII. DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS

**5. Cobro de revisiones por procedimiento administrativo de recuperación de energía:**

Las revisiones en terreno o al equipo de medida efectuadas por LA EMPRESA para la investigación de consumos dejados de facturar serán cobradas al SUSCRIPTOR y/o USUARIO por un costo equivalente a diez (10) SMDL.

## **CAPÍTULO VIII. DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS**

**Cláusula Trigésima Primera.- Peticiones, quejas, reclamos y recursos:** LA EMPRESA en virtud de lo establecido en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios atenderá, tramitará y responderá en las oficinas destinadas para tal fin todas las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o recursos, en adelante PQR´s que presenten sus usuarios, suscriptores, o suscriptores potenciales en relación con el servicio o la ejecución del contrato.

Las PQR´s se recibirán, radicarán, tramitarán y responderán conforme a las normas aplicables y con las condiciones uniformes que se señalan a continuación, cumpliendo en todo caso con los principios y garantías Constitucionales y Legales que le asisten a los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS durante el trámite de las mismas, en especial el derecho a la defensa y el debido proceso.

**Cláusula Trigésima Segunda.- Condiciones para la atención de PQR´s:** el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá tener en cuenta los siguientes aspectos para la presentación de una PQR´s:

1. Las PQR´s 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. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas, conforme a lo establecido en el Régimen Especial de los Servicios Públicos Domiciliarios.
2. Cualquier PQR no requiere de presentación personal ni intervención de abogado; de formularse a través de un mandatario, deberá acreditarse el mandato.
3. EL SUSCRIPTOR y/o USUARIO deberá suministrar la información mínima necesaria para que LA EMPRESA pueda realizar el análisis correspondiente y dar contestación o tomar la decisión respectiva, en particular deberá:
  - a) Designar la autoridad a la cual se dirige.
  - b) Identificar el inmueble y su dirección con el señalamiento de la matrícula asignada por LA EMPRESA la cual figura en la factura del cobro por la prestación del servicio de energía.
  - c) Indicar nombres, apellidos e identificación del solicitante, su representante o apoderado si fuere el caso, acreditando la calidad en que actúa.
  - d) Si la PQR se presenta a través de apoderado debe allegarse copia auténtica del poder con el cual actúa.
  - e) Dirección para citaciones o notificaciones.
  - f) Objetivo claro y determinado de la PQR.
  - g) Razones en la que se fundamenta la PQR.

- h) Las pruebas que se pretenden hacer valer cuando fuere el caso.
- i) Relación de los documentos que acompañe.
- j) Firma del peticionario, quejoso, reclamante o recurrente, su representante o apoderado si lo hubiere.

Si quien presenta la petición afirma no saber o no poder escribir y solicita constancia de haberla presentado, se procederá de conformidad.

LA EMPRESA no exigirá el pago del concepto objeto de petición, queja, reclamo o recurso como requisito para atenderlo, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamo, so pena de la suspensión del servicio.

**Cláusula Trigésima Tercera - Excepciones para la atención de PQR's** no es posible que terceros puedan ejercer el derecho de petición ante LA EMPRESA con el fin de obtener datos, información o documentos que hacen parte del ámbito de la gestión privada de LA EMPRESA y de cuyo conocimiento están excluidos, por no tratarse de documentos públicos a los cuales pueden tener acceso todas las personas en los términos del artículo 74 de la Constitución Política, dado que los referidos datos y documentos están sujetos a la protección a que aluden los incisos 3 y 4 del artículo 15 de la Constitución. Solo es posible ejercer el derecho de petición por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO en asuntos relacionados directamente con el contrato de servicios públicos domiciliarios, esto es, concretamente actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación del servicio (Actos que nieguen o afecten la prestación del servicio o la ejecución del contrato).

**Cláusula Trigésima Cuarta - Trámite de las PQR's.-** LA EMPRESA tramitará las PQR's siguiendo en general los siguientes lineamientos:

1. Una vez radicada la PQR, el funcionario competente analizará los fundamentos y resolverá dentro de un término no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación. No proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas.
2. LA EMPRESA dispone de formularios para facilitar la presentación de las peticiones, quejas, reclamos o recursos a los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS que deseen emplearlos.
3. El efecto general de una reclamación sobre la facturación consiste en que la exigibilidad de las sumas objetadas queda suspendida hasta tanto se decida de fondo dicha reclamación.
4. Las reclamaciones que se formulen con anterioridad a la fecha de vencimiento de la factura, dan lugar a dividirla para permitir al SUSCRIPTOR y/o USUARIO el pago de las sumas no reclamadas; en este caso debe tenerse en cuenta que:
  - 4.1. Si se resuelve desfavorablemente, los valores objetados, se cargarán en la siguiente factura, o en su defecto, dentro de los cinco (5) meses siguientes de conformidad con el artículo 150 de la ley 142 de 1994.
  - 4.2. Si la reclamación se presenta después de efectuado el pago de la factura y la decisión es favorable al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, se le descontarán dichos valores y el ajuste se ordenará junto con la decisión, reflejándose el valor a favor en su siguiente factura.
5. Si la información o documentos que proporcione el SUSCRIPTOR y/o USUARIO al elevar una PQR no son suficientes para decidir, LA EMPRESA lo requerirá y obrará de conformidad con lo establecido en la normatividad aplicable. Desde el momento en que

el SUSCRIPTOR y/o USUARIO aporte la información requerida, comenzarán otra vez a correr los términos. En adelante, LA EMPRESA no podrá solicitar más complementos y decidirá de fondo. LA EMPRESA se abstendrá de solicitar información que repose en su poder.

6. En caso que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO no esté conforme con la respuesta a su PQR, podrá interponer los recursos que procedan si en la decisión se está debatiendo un acto de terminación, corte, suspensión o facturación del servicio.

**Cláusula Trigésima Quinta – De los recursos:** el recurso es un acto del SUSCRIPTOR y/o USUARIO para obligar a LA EMPRESA a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice LA EMPRESA proceden el recurso de reposición y en subsidio el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la Ley.

LA EMPRESA indicará en la notificación de la decisión empresarial o acto administrativo los recursos que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá interponer frente a sus decisiones, los plazos para su interposición, las autoridades ante quienes deben interponerse y dispondrá de formatos sin que su uso sea obligatorio, para facilitar su presentación teniendo en cuenta que:

1. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación corte y facturación, si con ellos se pretende discutir un acto que no fue objeto de recurso oportuno.
2. Contra las decisiones relacionadas con la prestación del servicio o ejecución del contrato, proceden los siguientes recursos:
  - **Recurso de Reposición:** se interpone ante LA EMPRESA quien expidió la decisión para que la revise nuevamente y resuelva confirmar, modificar o revocar la decisión recurrida.
  - **Recurso de Apelación:** será resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el trámite de segunda instancia, este debe presentarse como subsidiario al de reposición ante la empresa en el mismo escrito.
  - **Recurso de Queja:** Cuando se rechace el de apelación por alguna de las causales establecidas en la ley.
3. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de notificación de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA.
4. De resolverse el recurso de Reposición negativamente para el SUSCRIPTOR y/o USUARIO y habiéndose presentado subsidiariamente el recurso de Apelación junto con el escrito del de Reposición, LA EMPRESA remitirá copia de la actuación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que ésta resuelva el recurso de Apelación, si este ha sido concedido.
5. Cuando LA EMPRESA rechace el recurso de apelación, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá interponer el de queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que esta lo conceda si fuere procedente, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la Decisión Empresarial que haya rechazado el recurso, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.
6. Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. No obstante lo anterior, debe existir identidad entre el titular del derecho surgido en virtud del contrato de condiciones uniformes y quien hace uso de estos derechos.

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

**Cláusula Trigésima Sexta - Conocimiento de las Decisiones.**-LA EMPRESA informará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el contenido de una respuesta o Decisión Empresarial de la siguiente manera:

**Notificación Personal:** Una vez emitida la Decisión Empresarial se le enviará al peticionario una citación para notificación personal a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en los incisos anteriores también podrá efectuarse por medio de correo electrónico la cual procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera

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

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

Lo anterior en cumplimiento del procedimiento de notificación personal y por aviso establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen.

**Cláusula Trigésima Séptima - Del Silencio Administrativo Positivo:** La falta oportuna de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos o recursos que correspondan a la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación por parte de LA EMPRESA y salvo que se demuestre que el usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas para responder, da lugar a la aplicación del efecto jurídico denominado silencio administrativo positivo de que tratan las normas vigentes sobre la materia, es decir, que pasados los quince (15) días hábiles, sin que se le haya dado respuesta al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, se entenderá que la petición ha sido resuelta de forma favorable a él. Art. 158 Ley 142 de 1.994.

El reconocimiento del silencio administrativo positivo se realizará dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles. LA EMPRESA reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo conforme a las reglas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen.

**Cláusula Trigésima Octava - Desistimiento-** Los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS podrán desistir en cualquier tiempo de sus PQR's. En este evento se archivará el expediente.

Cuando LA EMPRESA constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

No se podrá desistir de las quejas que comprometan la responsabilidad disciplinaria de un colaborador de LA EMPRESA.

**Cláusula Trigésima Novena - Revocatoria Directa:** Podrán revocarse los actos administrativos que haya expedido LA EMPRESA en ejercicio de sus funciones, en cualquiera de los casos indicados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, o cualquier norma que lo modifique o adicione.

La revocatoria requerirá de la expedición de acto motivado, debiendo garantizarse el debido proceso.

## **CAPÍTULO IX. MEDIDAS QUE FACILITAN RAZONABLEMENTE VERIFICAR LA EJECUCIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y FALLAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**Cláusula Cuadragésima – Medidas que facilitan razonablemente verificar la ejecución y cumplimiento del contrato:**

**Por parte de LA EMPRESA:**

- Revisiones periódicas para determinar el estado del sistema de medida, garantizar la lectura, facturación y modalidad del servicio.
- Revisión de los pagos y clasificación de cartera.

**Por parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO:**

- Pleno ejercicio de peticiones, quejas, reclamos y recursos
- Verificación del contenido de la factura

**Cláusula Cuadragésima Primera - Falla en la prestación del servicio:** existe falla en la prestación del servicio en los siguientes casos:

1. Cuando LA EMPRESA no cumpla con la prestación continua del servicio objeto de este contrato. Dicho incumplimiento dará derecho al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, a las siguientes reparaciones:
  - a) A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación.



- b) A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del SUSCRIPUTOR y/o USUARIO afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; mas el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al SUSCRIPUTOR y/o USUARIO; mas el valor de las inversiones o gastos en que el SUSCRIPUTOR y/o USUARIO haya incurrido para suplir el servicio.

La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

No podrán acumularse, en favor del SUSCRIPUTOR y/o USUARIO, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este literal con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a LA EMPRESA por las autoridades, si tienen la misma causa.

2. Cuando después del término establecido para el restablecimiento del servicio, contado a partir del momento en que el SUSCRIPUTOR y/o USUARIO haya eliminado la causa de la suspensión o corte, LA EMPRESA no lo haya restablecido.

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

#### **Parágrafo Primero.- NO ES FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P, para:

- Hacer reparaciones técnicas.
- Suspensiones generadas por actos irresistibles ocasionados por causas de la naturaleza.
- Interrupción del servicio de manera programada para realizar expansiones, remodelaciones, mejoras, mantenimientos preventivos y/o mantenimientos correctivos, etc. en sus redes, instalaciones y/o equipos y corrección de medida y/o normalizaciones.
- Conexión de nuevos SUSCRIPTORES y/o USUARIOS.
- Racionamiento de emergencia del Sistema Interconectado Nacional (STN), por seguridad ciudadana, solicitada por organismos de socorro o autoridades competentes.
- Por eventos generados en los activos del STN y/o STR.
- Reponer un activo de nivel 1 de propiedad del usuario, por falla del mismo.
- Por hechos constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito, en cuyo caso el SUSCRIPUTOR y/o USUARIO no tendrá derecho a indemnización alguna, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS, para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, cuando se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el SUSCRIPUTOR y/o USUARIO pueda hacer valer sus derechos.

### **CAPÍTULO X. DISPOSICIONES FINALES**

**Cláusula Cuadragésima Segunda - Cesión del contrato:** en la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión de éste 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.

**Cláusula Cuadragésima Tercera- NO EXTINCIÓN DE LA OBLIGACIÓN.** El hecho que un usuario fallezca no extingue las obligaciones que por servicios públicos tenga el inmueble, pues estas pueden ser cobradas a otros usuarios que se beneficien del servicio, al suscriptor del respectivo contrato de condiciones uniformes o al propietario del inmueble, para lo cual deberá analizarse cada caso en particular. Por otra parte, hay que precisar que, cuando el propietario

del inmueble es el mismo usuario del servicio, este debe responder por la totalidad de la deuda. Por tanto, ante la muerte del propietario usuario, serán sus herederos quienes entrarán a responder por las deudas derivadas de los servicios públicos domiciliarios.

**Cláusula Cuadragésima Cuarta - Incumplimiento del contrato:** el incumplimiento del contrato por parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO da lugar a la suspensión del servicio, o a tener por resuelto el contrato y proceder al corte definitivo del servicio, de acuerdo con la normatividad vigente.

**Cláusula Cuadragésima Quinta - Autorización a consulta y reporte a centrales de riesgo:** la consulta de base de datos comerciales o financieras, para obtener información de los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS, se realizará de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, reglamentada parcialmente por el Decreto 1377 de 2013 compilado en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 capítulo XXV. Para la consulta de bases de datos oficiales o publicaciones, que por disposición legal, sean de libre acceso al público, no se requerirá autorización previa del SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

EL SUSCRIPTOR y/o USUARIO que se sirva del servicio prestado por LA EMPRESA que se encuentre al día o en mora con el pago de sus obligaciones, podrá ser reportado a las centrales de riesgo. LA EMPRESA podrá actualizar y reportar toda la información acerca del pago de las obligaciones al día o en mora a centrales de riesgo en los términos de permanencia de la información en la respectiva central, según lo que determine la Ley y los reglamentos internos de las mismas.

Para que LA EMPRESA pueda realizar cualquiera de las anteriores actividades deberá contar con la autorización previa por parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

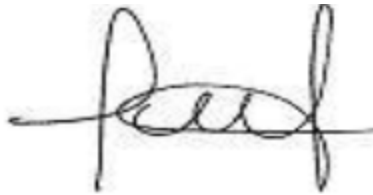
**Cláusula Cuadragésima Sexta - Duración del contrato:** este contrato se entiende celebrado por término indefinido.

- **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 medio de amplia circulación del territorio donde la EMPRESA presta sus servicios. En todo caso la EMPRESA dispondrá de copias y tendrá la obligación de suministrarlas al SUSCRIPTOR y/o USUARIO que las solicite.
- **Vigencia:** El presente contrato rige a partir de la fecha de su publicación en un medio de amplia circulación del territorio donde LA EMPRESA presta sus servicios.
- **Disposición final:** Harán parte del presente contrato las disposiciones de la Ley 142 de 1.994 que establece el Régimen Especial de los Servicios Públicos Domiciliarios, la Ley 143 de 1.994 que establece el régimen para la generación, interconexión, transmisión, distribución y comercialización de electricidad en el territorio nacional, la Ley 689 de 2001, la Ley 820 de 2003 y aquellas que las modifiquen, aclaren, adicionen, sustituyen o deroguen, Las Resoluciones vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG-, en lo no regulado en las normas especiales de Servicios Públicos Domiciliarios, se aplicará de forma supletiva El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el Código de Comercio y Código Civil y aquellas que las modifiquen, aclaren, adicionen, sustituyen o deroguen, las cláusulas especiales que se pacten con los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS, los ANEXOS publicados que hacen parte integral del presente contrato y en general toda la normatividad que regule la materia.

El SUSCRIPTOR y/o USUARIO declara haber recibido copia de este contrato y podrá solicitar en cualquier momento copia del mismo.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Cartago a los 12 día del mes del abril del 2020.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yulieth Porras Osorio', written in a cursive style.

YULIETH PORRAS OSORIO  
Representante Legal.

Primera publicación realizada en el periódico El Norte, a los 12 días del mes de abril de 2020.

## ANEXO No. 01

### AL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. ESP.

Para efectos de interpretación en la ejecución de este contrato se tendrán en cuenta las definiciones contenidas en la Ley 142 y 143 de 1994 que tengan relación con el servicio, objeto del presente contrato, así como las señaladas en las Resoluciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, en especial la 108 de 1997, 225 de 1997, 070 de 1998, 097 de 2008 y aquellas que las modifiquen, deroguen o sustituyan, así:

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

**Acta de Revisión y/o Instalación Eléctrica:** documento de carácter consecutivo en el que LA EMPRESA hace constar el estado, las características, los sellos de seguridad y el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición del consumo.

**Actuaciones Administrativas:** Etapa procesal mediante la cual se da la oportunidad al SUScriptor y/o USUARIO para acceder al control de legalidad de los actos expedidos por LA EMPRESA mediante la interposición de recursos.

**Aforo:** actividad adelantada por LA EMPRESA 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. De no tener estos aparatos discriminados, la carga instalada se podrá deducir del producto entre las corrientes tomadas y los voltajes respectivos de cada fase.

**Anomalía:** irregularidad, adulteración y/o alteración técnica en una instalación eléctrica de un cliente, que no permite medir en debida forma el consumo.

**Carga Contratada:** carga autorizada y aprobada por LA EMPRESA a un SUScriptor y/o USUARIO determinado que aparece representada en la factura o cuenta de cobro.

**Cargo por Disponibilidad de Capacidad de Respaldo de la Red:** costo que un USUARIO del SDL acuerda pagar al OR mediante la firma de un contrato de disponibilidad de capacidad de respaldo de la red para suplir la totalidad de su demanda.

**Código de Cuenta o Matrícula:** asignación numérica con el que LA EMPRESA identifica los inmuebles o bienes a los cuales les presta el servicio de energía eléctrica.

**Código o Reglamento de Distribución:** reglamento que regula la actividad de Transmisión Regional y/o Distribución Local de Energía Eléctrica, con base en los principios relacionados con la eficiencia, calidad y neutralidad, en cumplimiento del artículo 23 de la Ley 143 de 1994, contenida en la Resolución CREG 070 de 1998, la cual hace parte integral del Reglamento de Operación y complementa el Código de Redes, en lo pertinente a la actividad de Transmisión Regional y/o Distribución Local.

**Cogenerador:** Persona natural o jurídica que tiene un proceso de producción combinada de energía eléctrica y energía térmica como parte integrante de su actividad productiva, que reúne las condiciones y requisitos técnicos para ser considerado como cogeneración. El cogenerador puede o no, ser el propietario de los activos que conforman el sistema de cogeneración; en todo caso el proceso de cogeneración deberá ser de quien realice la actividad productiva de la cual hace parte.

**Conexión no Autorizada:** cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización del prestador del servicio.

**Conexión:** es el 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 equipo de medida. La conexión comprende la acometida y el equipo de medida. La red interna no forma parte de la conexión.

**Conjunto Habitacional:** conjunto de viviendas cuyo acceso es limitado o restringido por un cerramiento, pero que no se constituye en propiedad horizontal.

**Consumo No Facturado:** es el consumo realizado a través de una acometida no autorizada por **LA EMPRESA**, o por la adulteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o daño en tales equipos.

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

**Consumo:** cantidad de kilovatios-hora de energía activa, recibidos por el suscriptor o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en el presente contrato. También se podrá medir el consumo en Amperios – hora, en los casos en que la Comisión lo determine.

**Contrato de Servicios Públicos:** es un contrato uniforme consensual, en virtud del cual una EMPRESA de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

**Contribución de solidaridad:** es un gravamen con destinación específica que los USUARIOS residenciales de estratos 5 y 6, así como los no residenciales pagan, por encima del costo unitario de prestación del servicio y cuyo valor resulta de aplicar el factor que determina la ley y la regulación.

**CREG:** Comisión de Regulación de Energía y Gas.

**Debido Proceso:** principio y derecho constitucional consagrado en el artículo 29 de la Carta Política que guarda relación directa con el derecho a la defensa y que se rompe en la medida en que se omite un procedimiento procesal o se viola sustancialmente una norma. Hacen parte del debido proceso el derecho a la defensa, el de contradicción de la prueba, el consagrado en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y el de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional y demás normas concordantes.

**Decisión Empresarial:** acto administrativo expedido por LA EMPRESA en ejercicio de una función pública.

**Defraudación de Fluidos:** Es un delito tipificado en el artículo 256 del Código Penal, que a la letra dice: *"Aquel que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes"*.

**Días:** cuando dentro del presente contrato se haga mención a días, se entenderá siempre que se trata de días hábiles, es decir, los determinados como laborables para LA EMPRESA, a menos de expresarse lo contrario.

**Directiva de Gerencia:** documento expedido por la Gerencia General de LA EMPRESA, en la cual se adoptan políticas y directrices organizacionales.

**Energía Activa:** energía eléctrica potencialmente transformable en trabajo o iluminación. En Colombia se factura en \$/kWh (kilovatios hora).

**Energía:** capacidad de efectuar un trabajo.

**Equipo de Medida Testigo:** equipo de medida de respaldo, conectado a la misma carga que registra el equipo de medida del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, pero que no se encuentra ubicado en el mismo sitio para corroborar el correcto funcionamiento del equipo de medida principal.

**Equipo de Medida:** conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo de energía y de los parámetros de calidad de la misma.

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

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

**Fuerza Mayor o Caso Fortuito.** factores ajenos a la voluntad de LA EMPRESA, que la eximen de toda responsabilidad en el evento de un hecho dañoso.

**Generador:** Persona Natural o Jurídica que produce energía eléctrica, que tiene por lo menos una central o unidad generadora conectada al SIN.

**Inmueble:** bien que cumple con las condiciones del artículo 656 del código civil para recibir ese calificativo.

**Instalación Eléctrica:** conjunto de una serie de elementos que permiten la conexión de la energía eléctrica al cliente, tales como el equipo de medida, sellos, cajas, celdas, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc. y sus conexiones eléctricas.

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

**Irregularidad:** es toda anomalía técnica en las instalaciones eléctricas y/o el equipo de medida de un usuario que afecta directa o indirectamente la fidelidad de la medida.

**Lectura:** Registro del consumo que marca el medidor.

**Medios de Prueba:** De conformidad con lo dispuesto en los artículos 165 y siguientes del Código General del Proceso, servirán todos y cada uno de los medios que sean útiles para la formación del convencimiento de LA EMPRESA en sus actuaciones administrativas.

**Modalidad del Servicio:** Se refiere a la actividad del servicio para la cual el USUARIO y/o SUScriptor solicita recibir el servicio en las modalidades de residencial o no residencial, comercial, oficial o industrial.

**Modalidad 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.

Los suscriptores o usuarios residenciales serán clasificados de acuerdo con la estratificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente, según lo dispuesto en la Ley 142 de 1994.

**Normalización:** Proceso mediante el cual se adecuan las instalaciones eléctricas de los Usuarios, dando cumplimiento a cada uno de los requisitos establecidos en la normatividad vigente (*Resolución CREG 070 del 28 de Mayo de 1998 y las demás normas que la modifiquen y/o adicionen y las normas definidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE- ICONTEC NTC 2050: Código Eléctrico Colombiano*) con el fin de brindar una segura prestación del servicio de energía eléctrica.

**Notificación:** hacer saber, hacer conocer, es comunicarle a las partes y a los terceros las decisiones administrativas que se tomen al interior de un proceso. Se realiza en cumplimiento del principio de publicidad, en virtud del cual, las partes deben conocer las decisiones con el fin de que puedan hacer uso de los derechos que la ley consagra para impugnarlas o para que, enteradas de su contenido, se dispongan a cumplir lo ordenado.

**Pago Parcial:** cantidad de dinero que un SUScriptor y/o USUARIO entrega a LA EMPRESA como parte de pago del valor de la factura por la prestación del servicio público de energía eléctrica o por lo correspondiente a cada uno de los vencimientos de un crédito otorgado luego de la suscripción de un acuerdo de pago con ella.

**Periodo de Consumo:** Es el término transcurrido entre dos (2) lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, tomado como referencia por **LA EMPRESA** para la determinación de consumos y su facturación.

**Persona Calificada:** persona natural que demuestre su formación (capacitación y entrenamiento) en el conocimiento de la electrotecnia y los riesgos asociados a la electricidad.

**Petición:** Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades y a las personas particulares por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta. Se encuentra consagrado como derecho fundamental en el artículo 23 de la Constitución Política, y reglamentado por la Ley 1755 de 2.015 en concordancia con los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1.994, y aquellas que las modifiquen, aclaren o deroguen.

A través de este se pueden realizar quejas, reclamos y recursos.

**Potencia:** velocidad con la que se entrega la energía. Se mide en W (léase vatios).

**Prepago:** compra de energía que efectúan los USUARIOS con anterioridad a su consumo, en un sistema de comercialización prepago.

**Servicio Provisional:** servicio de energía eléctrica que se presta en forma temporal hasta máximo por seis (6) meses.

**Punto de Medición:** es el punto de conexión eléctrico del circuito primario del transformador de corriente que está asociado al punto de conexión, o los bornes del medidor, en el caso del nivel de tensión I.

**Racionamiento:** suspensión temporal y/o colectiva del servicio de energía eléctrica por razones técnicas o de seguridad en la operación del sistema eléctrico.

**Recargo:** sobre costo por la aplicación de una tasa de interés al valor no pagado de la factura por el USUARIO, en forma oportuna o dentro del plazo estipulado.

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

**Recurso:** el recurso es un acto del SUSCRIPTOR y/o USUARIO mediante el cual este obliga a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y subsidiariamente el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley, conforme lo establecido en el artículo 156 de la Ley 142 de 1.994

Este puede ser de Reposición y/o Apelación, el primero se encuentra definido como aquel que se interpone ante el mismo funcionario que expidió el acto con el objeto de que lo aclare, modifique o revoque; busca que el mismo funcionario que profirió la decisión sea el que vuelva sobre ella y, si es del caso reconsiderarla, en forma total o parcial. El segundo (apelación) se interpone subsidiariamente al de reposición en un mismo escrito ante el colaborador que profirió el acto y del cual se da traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**Red Interna:** es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o, en el caso de los suscriptores o usuarios sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

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



**RETIE:** acrónimo del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas adoptado por Colombia, cuyo objeto principal es establecer las medidas que garanticen la seguridad de las personas, la vida animal y vegetal y de la preservación del medio ambiente; previniendo, eliminando o minimizando los riesgos de origen eléctrico.

**Revisión Previa:** conjunto de actividades y procedimientos previos a la facturación que realiza **LA EMPRESA** para detectar e investigar desviaciones significativas de consumos, según el patrón de consumo histórico normal de cada Suscriptor y/o Usuario.

**Revisión:** conjunto de actividades y procedimientos que realiza LA EMPRESA, directamente o a través de terceros a un inmueble o bien que va a recibir o ya tiene servicio.

**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.

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

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

**Servicios complementarios de la conexión:** Corresponden a la Calibración del Equipo de Medida posterior a la calibración inicial, cuando el equipo de medición es de tipo electromecánico, la Reconexión y la Reinstalación del servicio de electricidad cuando sea del caso.

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

**Sistema de medida:** Conjunto de elementos destinados a la medición y/o registro de las transferencias de energía en el punto de medición.

**SSPD.** Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato para la prestación del servicio público de energía eléctrica con condiciones uniformes .

**Suspensión del servicio:** Interrupción temporal del servicio de energía eléctrica por alguna de las causales previstas en la ley o en el presente contrato.

**Tarifa:** Valor que le asigna LA EMPRESA a cada kilovatio hora suministrado al USUARIO, de acuerdo con los procedimientos y factores que previamente ha establecido la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

**Usuario no regulado:** Para efectos del presente contrato en concordancia con lo dispuesto en la reglamentación vigente, se entenderá como tal al usuarios no regulados; persona natural o jurídica con una demanda máxima superior a un valor en MW o a un consumo mensual mínimo de energía en MWh por instalación legalizada, definidos por la Comisión, cuya energía es utilizada en un mismo predio o en predios contiguos. Sus compras de electricidad se realizan a precios acordados libremente entre el comprador y el vendedor.

**Usuario potencial:** Persona natural o jurídica que ha iniciado trámites para convertirse en USUARIO del servicio público de energía eléctrica.

**Usuario regulado:** Es aquella persona propietaria, usuaria, tenedora, poseedora, suscriptor y/o arrendataria de un inmueble que no puede escoger o negociar tarifa con LA EMPRESA y tiene que sujetarse a la establecida por la autoridad competente para los clientes en general.

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

## ANEXO 02

### CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CON CONDICIONES UNIFORMES DE EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A ESP.

Al preparar las facturas, es obligación de LA EMPRESA investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de SUSCRIPTORES y/o USUARIOS en circunstancias semejantes o mediante aforo individual y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, según sea el caso, de acuerdo con los rangos establecidos en el siguiente cuadro de Rangos de desviaciones significativas establecidos por la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP. y sus respectivas condiciones, que hace parte integral del presente contrato de condiciones uniformes.

RANGO DE CONSUMO EN kWh	VARIACIÓN %
De 101 a 200	>200%
De 201 a 500	>100%
De 501 a 800	>80%
>800	>75%

**Condición 1:** Para las matrículas que registren consumos iguales o inferiores a 100 kWh, se considerará desviación significativa si el consumo actual es superior a 210 kWh.

### ANEXO 03

## CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CON CONDICIONES UNIFORMES DE EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. ESP.

### CÁLCULO DEL MONTO DE LA ENERGÍA DEJADA DE FACTURAR

Para el cálculo de este valor, se procederá de acuerdo con las fórmulas para cada caso específico, teniendo en cuenta los factores de utilización (fu) según el tipo de uso del servicio establecido por LA EMPRESA:

USUARIOS residenciales: 20 %  
USUARIOS no residenciales y Áreas Comunes: 30 %  
USUARIOS industriales: 40 %  
Alumbrados exteriores y provisionales de obra: 50 %  
Cargas de uso continuo: 100 %

**Caso No 1.** De encontrarse anomalía o irregularidad en el equipo de medida:

La liquidación del Consumo No Registrado Activa (CNRA), se hará teniendo en cuenta la carga instalada encontrada en kilovatios al momento de la revisión (CI), por el factor de utilización (fu), multiplicada por el tiempo en horas de recuperación (t), menos los consumos registrados y facturados en los periodos a recuperar (CFA).

$$CCA = CI \times fu \times t$$
$$CNRA = CCA - CFA$$

**Donde:**

CCA: Consumo Calculado Activa.  
CI: Carga Instalada en kW.  
fu: factor de utilización.  
t: tiempo en horas de recuperación.  
CNRA: Consumo No Registrado Activa.  
CFA: Consumo Facturado Activa.

Para los casos en los que los consumos del inmueble no se ajusten a los factores de utilización (fu) establecidos por LA EMPRESA, el consumo calculado (CC) se determinará con base en los consumos atribuibles al inmueble en condiciones normales.

La liquidación del Consumo No Registrado Reactiva (CNRR), se calculará con base en el factor de potencia (FP) detectado en el momento de la revisión, de la siguiente manera:

$$FP = \cos \theta$$
$$\theta = \cos^{-1}(FP)$$
$$CCR = CCA \times \tan(\theta)$$
$$CNRR = (CCR - 0,5 \times CCA) - CFR$$

**Donde:**

FP: Factor de potencia.  
CCR: Consumo Calculado Reactiva.  
CCA: Consumo Calculado Activa.  
CNRR: Consumo No Registrado Reactiva.  
CFR: Consumo Facturado Reactiva.

**Caso No 2.** De encontrarse en los equipos de medida porcentajes de error en la medida dictaminados por un laboratorio debidamente certificado y acreditado por el ONAC, la liquidación se efectuará de la siguiente manera:

El consumo no registrado activa (CNRA) se calculará aplicando el error porcentual en la medida (e %) a cada uno de los periodos ya facturados por LA EMPRESA (CFA) dentro del tiempo a recuperar:

$$CRA = \frac{CFA}{1 + e \%}$$

$$CNRA = CRA - CFA$$

**Dónde:**

CRA: Consumo Real Activa.

CFA: Consumo Facturado Activa.

e %: error porcentual en la medida.

CNRA: Consumo No Registrado Activa.

El consumo no registrado reactiva (CNRR) se calculará aplicando el error porcentual en la medida (e %) a cada uno de los periodos ya facturados por LA EMPRESA (CFR) dentro del tiempo a recuperar:

$$CRR = \frac{CFR}{1 + e \%}$$

$$CNRR = CRR - CFR$$

**Dónde:**

CRR: Consumo Real Reactiva.

CFR: Consumo Facturado Reactiva.

e %: error porcentual en la medida.

CNRR: Consumo No Registrado Reactiva.

**Caso No 3.** Cuando la anomalía encontrada en terreno sea la conexión no autorizada por acometidas intervenidas o líneas directas, el cálculo del consumo se realizará, con la carga instalada (CI) no medida y/o encontrada en kilovatios al momento de la revisión y no se descontará consumo facturado alguno (CFA = 0).

En los casos de medida semidirecta e indirecta, donde se detecten puenteados los transformadores de corriente, abiertos los transformadores de potencial y/o las señales de secuencia invertidas; en los casos de medida directa, la conexión de puentes entre los bornes de entrada y salida en el medidor, puentes entre la acometida y la carga de la misma fase y/o conexiones invertidas, se debe tener en cuenta que de presentarse un registro parcial del consumo (CFA), éste será descontado del valor total del Consumo Calculado Activa (CCA), el cual se determinará así:

$$CCA = CI \times fu \times t$$

$$CNRA = CCA - CFA$$

**Dónde:**

CCA: Consumo Calculado Activa.

CI: Carga Instalada en kW.

fu: factor de utilización.  
t: tiempo en horas de recuperación.  
CNRA: Consumo No Registrado Activa.  
CFA: Consumo Facturado Activa.

Los factores de utilización (fu) establecidos por LA EMPRESA para este tipo de casos serán:

USUARIOS residenciales: 30 %  
USUARIOS no residenciales y áreas comunes: 40 %  
USUARIOS industriales: 50 %  
Alumbrados exteriores y provisionales de obra: 60 %  
Cargas de uso continuo: 100 %

La liquidación del Consumo No Registrado Reactiva (CNRR), se calculará con base en el factor de potencia (FP) detectado en el momento de la revisión, de la siguiente manera:

$$\begin{aligned}FP &= \cos \theta \\ \theta &= \cos^{-1}(FP) \\ CCR &= CCA \times \tan(\theta) \\ CNRR &= (CCR - 0,5 \times CCA) - CFR\end{aligned}$$

**Donde:**

FP: Factor de potencia.  
CCR: Consumo Calculado Reactiva.  
CCA: Consumo Calculado Activa.  
CNRR: Consumo No Registrado Reactiva.  
CFR: Consumo Facturado Reactiva.

Para los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS NO RESIDENCIALES que trabajen en jornadas superiores a las ocho (8) horas diarias, el factor de utilización se definirá con base a las horas de duración de su jornada laboral.

Cuando no sea posible efectuar el aforo de carga, se utilizará para los cálculos como carga instalada las siguientes:

En USUARIOS residenciales el cálculo del aforo de carga se realizará con base al estrato, así:

Estrato 1: 1.3 kW  
Estrato 2: 1.6 kW  
Estrato 3: 3.1 kW  
Estrato 4: 3.7 kW  
Estrato 5: 4.1 kW  
Estrato 6: 5.0 kW

Para SUSCRIPTORES y/o USUARIOS NO RESIDENCIALES el cálculo del aforo de carga se realizará con base al tipo de medición, así:

Monofásico: 4 kW  
Trifilar: 12 kW  
Trifásico: 18 kW  
Semidirecta o Indirecta: la potencia del transformador.

La liquidación de los Consumos No Facturados Activa en pesos, será la que resulte luego

de haber calculado el Consumo No Registrado Activa (CNRA) multiplicado por el costo unitario del kWh al momento de la revisión (CU), así:

$$CNFA = CNRA \times CU$$

**Dónde:**

CNF: Consumo No Facturado Activa.

CU: Costo Unitario del kWh al momento de la revisión.

CNRA: Consumo No Registrado Activa.

La liquidación de los Consumos No Facturados Reactiva en pesos, será la que resulte luego de haber calculado el Consumo No Registrado Reactiva (CNRR) multiplicado por la componente de distribución, del costo unitario del kWh al momento de la revisión (D), así:

$$CNFR = CNRR \times D$$

**Dónde:**

CNFR: Consumo No Facturado Reactiva.

D: Componente de Distribución del Costo Unitario del kWh al momento de la revisión.

CNRA: Consumo No Registrado Reactiva



EmpresaEnergíaPereira



EnergíaPereira



EnergíaPereira

Cra 4 No. 15-104 local 1  
Cartago - Valle del Cauca