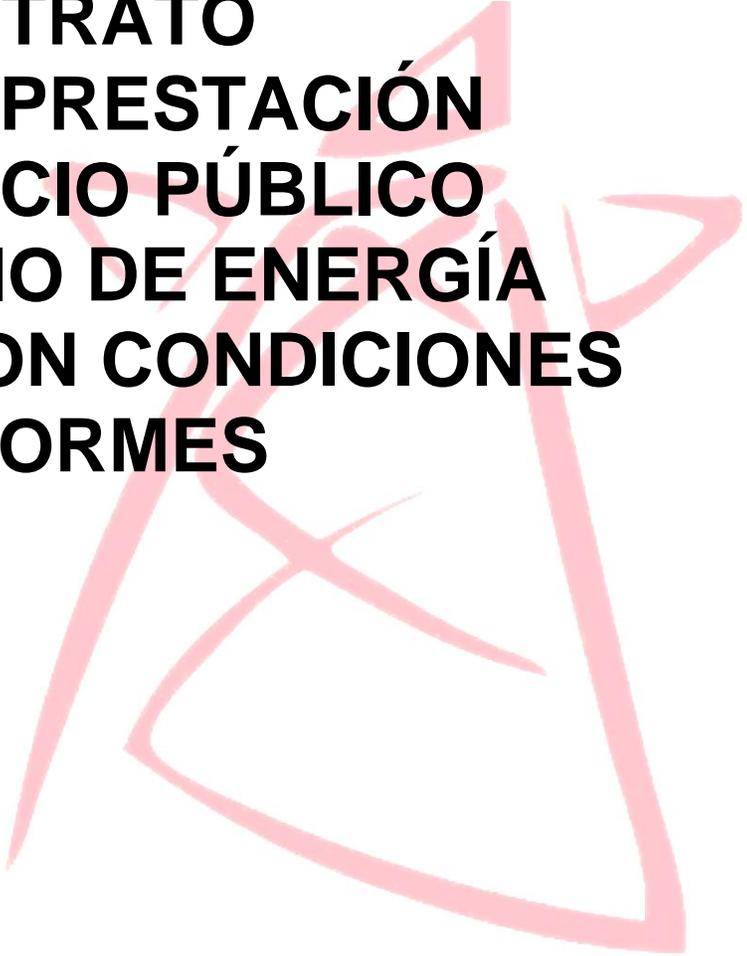


**CONTRATO  
PARA LA PRESTACIÓN  
DEL SERVICIO PÚBLICO  
DOMICILIARIO DE ENERGÍA  
ELÉCTRICA CON CONDICIONES  
UNIFORMES**



**EMPRESA DE ENERGÍA  
DE PEREIRA S.A. ESP.**

# CONTENIDO

---

Cláusula Primera - Identidad de la Empresa  
Cláusula Segunda - Naturaleza y Objeto del Contrato  
Cláusula Tercera - Régimen legal  
Cláusula Cuarta - Partes del contrato  
Cláusula Quinta – Celebración del contrato  
Cláusula Sexta - De la conexión del servicio  
Cláusula Séptima – Procedimiento para solicitar la conexión  
Cláusula Octava - Negación del servicio  
Cláusula Novena - Criterios de eficiencia, confiabilidad y continuidad  
Cláusula Décima - Obligaciones de LA EMPRESA  
Cláusula Décima Primera - Obligaciones del Suscriptor o Usuario  
Cláusula Décima Segunda – Propiedad de las conexiones domiciliarias  
Cláusula Décima Tercera - Medición del consumo  
Cláusula Décima Cuarta - Características Técnicas del Equipo de Medida  
Cláusula Décima Quinta - Determinación del consumo facturable  
Cláusula Décima Sexta - Liquidación del consumo y facturación  
Cláusula Décima Séptima – La Factura  
Cláusula Décima Octava - Facturación otros conceptos  
Cláusula Décima Novena – Suspensiones, terminación y corte del servicio  
Cláusula Vigésima - Restablecimiento del Servicio  
Cláusula Vigésima Primera - Condiciones para el cobro de consumos dejados de facturar y otros conceptos.  
Cláusula Vigésima - Segunda - Solicitudes, quejas, peticiones, reclamaciones y recursos.  
Cláusula Vigésima Tercera – Falla en la prestación del servicio  
Cláusula Vigésima Cuarta – Cesión del contrato  
Cláusula Vigésima Quinta - Incumplimiento del contrato  
Cláusula Vigésima Sexta - Solidaridad  
Cláusula Vigésima séptima - Causales para la liberación de obligaciones por parte del suscriptor  
Cláusula Vigésima octava – Autorización a consulta y reporte a centrales de riesgos  
Cláusula Vigésima novena - Definiciones  
Cláusula Trigésima- Vigencia, derogatorias, modificaciones y disposiciones finales.

**Cláusula Primera – 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 nacionalidad Colombiana, constituida como sociedad por acciones, del tipo de las anónimas, sometida al régimen general de los servicios públicos domiciliarios y que ejerce sus actividades dentro del ámbito del derecho privado como empresario mercantil.

**Cláusula Segunda - Naturaleza y Objeto del Contrato:** Este contrato es de carácter consensual, uniforme sin perjuicio de las estipulaciones legales que se señalen como especiales, el objeto del presente contrato es la prestación del servicio público domiciliario en cuanto hace a la actividad de comercialización de energía eléctrica por parte de LA EMPRESA a un bien inmueble -o a un bien mueble en forma temporal y para los casos que se señalan expresamente- que utiliza un USUARIO a cambio de un precio en dinero.

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

**Cláusula Tercera - Régimen legal:** El presente contrato se rige por lo dispuesto y por tanto hacen parte del mismo, en las leyes 142 y 143 de 1994, 689 de 2001 y demás normas que las desarrollen, reglamenten o modifiquen, por las condiciones especiales que se pacten expresamente con el USUARIO, por las condiciones uniformes aquí previstas, por las normas del código de comercio y del código civil y por todas aquellas disposiciones expedidas por autoridad competente establecidas por la regulación.

**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 estas.

**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 dentro de los quince (15) días calendarios siguientes a la fecha en la cual se haya realizado.

**Cláusula Cuarta - Partes del contrato:** Son partes del presente contrato LA EMPRESA y el (los) USUARIO (S) y/o, SUSCRIPTOR (ES), o aquellos a quienes éste haya cedido el contrato, bien sea por acuerdo o convenio o por disposición legal. Una vez celebrado el contrato, serán solidarios en los derechos y deberes el SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

**Cláusula Quinta – Celebración del contrato:** El Presente contrato es por término indefinido, 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 SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, solicita recibir el servicio en el domicilio o inmueble por este estipulado, si el solicitante y el inmueble cumplen los requisitos y condiciones previstas por LA EMPRESA acordes con la normatividad vigente 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, conforme el mercado, procedimiento y las condiciones que se indiquen para el efecto.

**Cláusula Sexta - De la conexión del servicio:** Cualquier persona 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 se cumplan los requisitos exigidos en este contrato. La correspondiente solicitud podrá tramitarse en cualquiera de las oficinas administrativas de LA EMPRESA en las localidades donde presta el servicio.

**Cláusula Séptima: Procedimiento para solicitar la conexión:**

1. El SUSCRIPTOR y/o USUARIO potencial interesado en conectarse al sistema de distribución de LA EMPRESA deberá efectuar su solicitud por escrito, en las oficinas de LA EMPRESA, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan conocer su voluntad inequívoca indicando para el efecto: nombre completo, identificación, calidad con que actúa, localización del inmueble para el que solicita el servicio, modalidad del servicio, estrato socioeconómico, la potencia máxima requerida, el tipo de carga, si requiere o no un punto de conexión, la indicación de si suministra el equipo de medida o si necesita que LA EMPRESA se lo suministre, si requiere de la energía en forma prepagada y finalmente, anexar copia de las licencias, permisos, prueba de la habitación y en general los que la regulación exija para cada tipo de conexión.

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 éstos. No obstante, 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 zona de difícil gestión, siempre que desde el punto de vista de la actividad de distribución sea posible hacerlo excepto que el bien esté ubicado en zona de medio o alto riesgo.

La prueba de la habitación podrá hacerse mediante cualquiera de los medios previstos en el Código de Procedimiento Civil, sin perjuicio de lo que se establece en el Art. 15 de la ley 820 de 2003, y las normas que lo modifiquen, reglamenten o deroguen.

El SUScriptor y/o USUARIO también podrá solicitar el servicio de energía eléctrica en forma provisional para consumir en forma temporal o transitoria bien a espectáculos públicos, ferias, fiestas, obras en construcción, trabajos no permanentes de construcción, iluminaciones decorativas, vallas publicitarias no permanentes, entre otras. En el caso de solicitud para prestación del servicio en espacio público, se deberá adjuntar el permiso expedido por el municipio para su funcionamiento.

LA EMPRESA prestará el servicio en forma provisional hasta por un término no mayor a seis (6) meses, según lo estipulado en el RETIE, artículo 36.2.3. y este deberá contar con medida.

**2.** Una vez recibida la solicitud, LA EMPRESA, que no queda comprometida a la prestación del servicio, dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecen gratuitamente a quienes deseen diligenciarlos directamente.

**3.** 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), el reglamento técnico de las instalaciones eléctricas –RETIE, y resolución CREG 225 de 1997, y las demás normas que las revoquen, modifiquen o adicionen. LA EMPRESA adelantará un estudio preliminar de viabilidad de la conexión y si ésta implica una 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.

**4.** LA EMPRESA comunicará la respuesta a la solicitud de un SUScriptor y/o USUARIO potencial por cualquier medio idóneo autorizado o de acuerdo con lo establecido en la resolución CREG 108 de 1997, es decir dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

**4.1.** En caso que el SUSCRIPUTOR y/o USUARIO haya solicitado un punto de conexión, y para su autorización se requiera de estudios especializados, LA EMPRESA podrá ampliar el término de respuesta por tres (3) meses más y así se lo dará a conocer por escrito a éste.

**4.2.** Cuando en la respuesta que LA EMPRESA emita, le sea requerido al SUSCRIPUTOR y/o USUARIO potencial que 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 antifraude mínimos. No obstante, previo acuerdo entre el SUSCRIPUTOR y/o USUARIO 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.

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 SUSCRIPUTOR y/o USUARIO son responsabilidad de LA EMPRESA. No obstante, en el caso en que LA EMPRESA presente limitaciones de tipo financiero que le impidan la ejecución de las obras con la oportunidad requerida por el SUSCRIPUTOR y/o USUARIO, tales obras podrán ser realizadas por el SUSCRIPUTOR y/o USUARIO, y en este caso se deberá presentar ante LA EMPRESA una garantía que ampare el cumplimiento de las normas técnicas descritas en el reglamento por un monto no inferior al veinte por ciento (20%) del valor de las obras y por un período de cinco (5) años a partir de la puesta en servicio de los activos.

**5.** Una vez efectuadas las obras de qué trata el numeral anterior, adquirido e instalado el equipo de medida y previa comunicación del SUSCRIPUTOR y/o USUARIO potencial a LA EMPRESA en ese sentido, efectuará una revisión a fin de verificar que la acometida y en general, todos los equipos que hacen parte de la conexión, según se trate, cumplan con las normas técnicas exigibles y que la operación de los equipos no deteriorarán la calidad de la potencia suministrada, ni del servicio prestado a los demás USUARIOS y/o SUSCRIPTORES. Cumplidas estas exigencias se procederá a dar la orden de conexión para la prestación del servicio.

**6.** LA EMPRESA cobrará las tarifas por cargo de conexión por el valor señalado que para el efecto publicara en forma anual en un diario de alta circulación local según el plan de pago escogido, entre los establecidos por LA EMPRESA 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 y/o ejecución de la obra de conexión, incluso los estudios particularmente complejos,

siempre y cuando estos hayan sido autorizados por el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO realizados e informados en detalle sus costos, excepto que se trate en el caso de estos últimos, de estudios realizados para inmuebles que se clasifiquen como residenciales pertenecientes a estratos 1, 2 y 3.

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

En ningún momento el SUSCRIPTOR y/o USUARIO procederá a la conexión del servicio sin el lleno de los requisitos exigidos y la autorización previa de LA EMPRESA.

**Cláusula Octava - Negación del servicio:** Podrá negarse la solicitud de conexión, en los casos señalados en la ley 142 de 1994 y las normas expedidas por las autoridades competentes, así también en los siguientes casos:

1. Por razones técnicas tales como: a) No ajustarse a las disposiciones contenidas en normatividad técnica establecida para este tipo de instalaciones (ie. Código de Distribución de Energía Eléctrica, Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE); b) Por no cumplir las instalaciones internas del inmueble con las normas técnicas y de seguridad establecidas por la autoridad competente. c) Por no encontrarse el inmueble conectado 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.
2. Cuando la zona donde esté situado el inmueble para el cual se solicita la conexión haya sido declarada como de alto riesgo según decisión de autoridad competente, o se encuentre fuera del perímetro de cobertura de LA EMPRESA.
3. Cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

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

**Cláusula Novena - 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*).

**Cláusula Décima - Obligaciones de LA EMPRESA:** En virtud de la celebración de este contrato LA EMPRESA se obliga para con el usuario o suscriptor 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 en el que el USUARIO y/o SUSCRITOR cumplan 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 a lo establecido en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, entregando al SUSCRITOR y/o USUARIO copia de la lectura tomada cuando así lo solicite el SUSCRITOR y/o USUARIO.
3. Facturar el servicio de acuerdo con los parámetros y los tiempos señalados por la ley o por la Comisión Reguladora. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, LA EMPRESA, no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó en tiempo oportuno por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del SUSCRITOR y/o USUARIO.
4. Investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores: Mientras se establece la causa, la factura se hará en primer lugar con base en los consumo promedio de los últimos seis (6) meses para los usuarios residenciales y no residenciales, en segunda instancia para los usuarios residenciales se realizará con base en los consumos promedios de los últimos seis (6) meses en la de SUSCRITORES 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 al SUSCRITOR y/o USUARIO 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 SUSCRITOR 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.

Enviar al SUSCRITOR 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 al sitio, o dirección donde el SUSCRITOR y/o USUARIO haya solicitado siempre y cuando el SUSCRITOR y/o USUARIO autorice a su costo el envío de la misma, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento.

**Parágrafo:** En caso de que el usuario no reciba la factura por causas no imputables a LA EMPRESA este podrá solicitar una copia en las instalaciones de LA EMPRESA.

6. Devolver al SUSCRIPUTOR 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.
7. Realizar mantenimiento y reparación de las redes de uso general y equipos de su propiedad.
8. Revisar, cuando lo estime conveniente, o lo solicite el SUSCRIPUTOR y/o USUARIO a su costo, los equipos de medida instalados para verificar su correcto funcionamiento, de conformidad con los parámetros establecidos en este contrato.
9. Tramitar y responder las quejas, reclamaciones, peticiones y recursos que se presenten con ocasión de la prestación del servicio de energía, conforme se establece en este contrato.
10. Hacer los descuentos y reparar e indemnizar cuando se presenten fallas en la prestación del servicio de conformidad con lo dispuesto en este contrato.
11. Suspender el servicio cuando el SUSCRIPUTOR y/o USUARIO haya incumplido el pago de la primera factura en la fecha señalada.
12. Cuando las condiciones técnicas de LA EMPRESA lo permitan, autorizar a los clientes la utilización de equipo de medida de prepago en cualquier sistema de medición de prepago.
13. Entregar al SUSCRIPUTOR 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 de condiciones uniformes para la prestación del servicio de energía eléctrica, 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 y disponer de una copia gratuita del mismo para entregar a los clientes que lo solicite.
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 tres (3) días hábiles. La reconexión del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por LA EMPRESA.
17. Comunicar al SUSCRIPTOR y/o USUARIO la terminación del contrato y el corte del servicio público.
18. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder, dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación de la queja, petición, o recursos verbales o escritos que presente el suscriptor o usuario personalmente o mediante apoderado formalmente constituido, en relación con el servicio o servicios públicos que presta LA EMPRESA. y que tienen relación con este contrato.

**Parágrafo:** Las obligaciones de LA EMPRESA se constituyen en los derechos de los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS.

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

1. Utilizar el servicio únicamente en el bien o parte de él, para el cual se autorizó la conexión y el servicio, de acuerdo con la 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 que se presente en las instalaciones eléctricas y en el equipo de medida. 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, el propietario 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 (revisión de planos), a las tarifas señaladas legalmente según el uso autorizado y el estrato o tarifa que le correspondan; El medidor y su instalación, cambio de sellos, reposición o reparación de la acometida cuando sea de su propiedad, caja hermética, revisión de instalaciones y/o transformadores, calibración de medidores, suspensión, reconexión, autorreconexión, reinstalación del servicio y revisiones solicitadas por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, valores que serán adoptados por LA EMPRESA mediante Circular Externa que forma parte integral de este contrato; b. La energía consumida y dejada de facturar en virtud de

- irregularidades presentadas en el equipo de medida y las conexiones que impidan su funcionamiento normal y/o el registro parcial o total de la energía consumida; c. 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; d. Copias de facturas.
3. Adquirir, instalar, mantener y reparar oportunamente los aparatos para la medición de los consumos, de conformidad con los requerimientos de LA EMPRESA. Las características técnicas de los equipos de medida son las establecidas en las normas técnicas de diseño y construcción de la empresa y este contrato.
  4. Aceptar y realizar a su costa, las normalizaciones del sistema de medición y acometida ordenadas por la CREG y el Ministerio de Energía de acuerdo al procedimiento previamente realizado por La Empresa, el cual se compone de la previsita o revisión previa realizada al inmueble a solicitud del Usuario o por disposición de la Empresa, donde se realiza la revisión correspondiente al equipo de medida y a la acometida, se detallan e informan al Usuario uno a uno los elementos que el mismo debe adecuar de acuerdo a lo establecido 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, El Suscriptor y/o Usuario contará con un periodo de 30 días contados a partir de la fecha de la previsita para realizar la Normalización de su sistema de medición particularmente o realizarlo con La Empresa de acuerdo con la cotización de los materiales y la mano de obra que se requerirá para sus adecuaciones y quedará a disposición del Suscriptor y/o Usuario la autorización para la ejecución de la obra la cual se programará y podrá ser financiada y cargada en la factura según lo disponga el propietario del Inmueble, si pasados 30 días no se ha realizado por parte del Suscriptor y/o Usuario la adecuación requerida ni se acepta la realización por parte de la Empresa, La Empresa procederá a la suspensión del servicio.  
Al realizarse la obra La Empresa revisará su ejecución y cumplimiento con lo requerido.
  5. Permitir el acceso para la lectura periódica de los equipos de medida cuando estos se hallen al interior del inmueble, permitir la revisión de las instalaciones internas, revisión de los medidores o su retiro temporal con el fin de verificar su correcto funcionamiento y calibración, cuando a juicio de LA EMPRESA sea técnicamente necesario y cualquier diligencia que sea necesaria efectuar en ejecución del contrato.

6. Autorizar el retiro del medidor y la acometida cuando LA EMPRESA requiera verificar su estado, para garantizar la correcta para medición del consumo.
7. Corregir de acuerdo con las recomendaciones técnicas y términos que LA EMPRESA le indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de equipos o instrumentos eléctricos utilizados que estén afectando las redes de LA EMPRESA o a los demás clientes.
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 NO REGULADO disponer de una línea telefónica, convencional ó celular durante las 24 horas del día y por toda la duración del contrato individual que con él se suscriba con el objeto de acceder fácilmente el equipo de medida para tomar su lectura.
10. Informar cuando un inmueble sea entregado en arriendo, a través de contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, se deberá proceder de la siguiente manera, con la finalidad de que el inmueble entregado a título de arrendamiento no quede afecto al pago del servicio público domiciliario de energía eléctrica:
  - Al momento de la celebración del contrato, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar a LA EMPRESA el pago de las facturas correspondientes.
  - La garantía o depósito, en ningún caso, podrá exceder el valor del servicio correspondiente a dos (2) períodos consecutivos de facturación, de conformidad con lo establecido en el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.
  - Prestadas las garantías o depósitos a favor de LA EMPRESA, el arrendador denunciará ante ésta, la existencia del contrato de arrendamiento y remitirá las garantías o depósitos constituidos.
  - El arrendador no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago del servicio público domiciliario de energía eléctrica, a partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquél en el que se efectúa la denuncia del contrato y se remitan las garantías o depósitos constituidos.
  - Una vez notificada LA EMPRESA y acaecido el vencimiento del período de facturación, la responsabilidad sobre el pago de los servicios públicos recaerá única y exclusivamente en el arrendatario. En caso de no pago, LA EMPRESA podrá hacer exigibles las garantías o depósitos

constituidos, y si éstas no fueren suficientes, podrá ejercer las acciones a que hubiere lugar contra el arrendatario.

- En cualquier momento de ejecución del contrato de arrendamiento o a la terminación del mismo, el arrendador, propietario, arrendatario o poseedor del inmueble podrá solicitar a LA EMPRESA, la reconexión de los servicios en el evento en que hayan sido suspendidos. A partir de este momento, quien lo solicite asumirá la obligación de pagar el servicio y el inmueble quedará afecto para tales fines, en el caso que lo solicite el arrendador o propietario.
- La existencia de facturas no canceladas por la prestación de servicios públicos durante el término de denuncia del contrato de arrendamiento, no será, en ningún caso, motivo para que LA EMPRESA niegue la reconexión, cuando dicha reconexión sea solicitada en los términos del inciso anterior.

11. Cuando LA EMPRESA instale un nuevo servicio a un inmueble, el valor del mismo será responsabilidad exclusiva de quién solicite el servicio. Para garantizar su pago, LA EMPRESA podrá exigir directamente las garantías previstas en esta cláusula, a menos que el solicitante sea el mismo propietario o poseedor del inmueble, evento en el cual el inmueble quedará afecto al pago. En este caso, LA EMPRESA determinará la cuantía y la forma de dichas garantías o depósitos de conformidad con la reglamentación expedida en los términos de la ley 820 de 2003, y demás normas que la revoquen, modifiquen, o adicionen.

12. Cancelar los conceptos por consumos no facturados, después de ser adelantado por LA EMPRESA un proceso administrativo de recuperación de energía, como consecuencia de la detección de anomalías o adulteraciones en el equipo de medida y con la utilización de su red, así como por las variaciones o modificaciones que se hagan en relación con las condiciones del servicio que se obtiene a través de esta, sin previa autorización de LA EMPRESA.

13. Cumplir con las obligaciones contenidas en la factura del servicio una vez tenga conocimiento de esta. En caso de no recibirla podrá solicitar duplicado de la misma en los sitios que LA EMPRESA defina para tal fin, o a través de la página Web de LA EMPRESA.

14. Ser respetuoso en las comunicaciones, peticiones, quejas y recursos que presente a LA EMPRESA, en forma verbal o escrita.

Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y las que surjan de las leyes y reglamentos expedidos por los organismos competentes o LA EMPRESA.

**Parágrafo:** Las obligaciones del SUSCRIPTOR y/o USUARIO se constituyen en derechos de LA EMPRESA.

**Cláusula Décima Segunda - Propiedad de las conexiones domiciliarias:** La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida domiciliaria será de quien los hubiere pagado, salvo cuando sean inmuebles por adhesión; pero ello no exime al SUSCRIPTOR y/o USUARIO de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieren a sus bienes.

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

1. Los equipos e instrumentos necesarios para la medición del consumo serán de propiedad del SUSCRIPTOR y/o USUARIO. El SUSCRIPTOR y/o USUARIO potencial puede suministrar el equipo de medida manifestando tal hecho por escrito al momento de diligenciar la solicitud de servicio, de acuerdo a la instalación aprobada por LA EMPRESA y mínimo de clase de precisión 1.0 (uno) o mayor. La aceptación del equipo de medida adquirido por él, quedará sujeta a la verificación de sus condiciones técnicas mínimas, contempladas en la norma técnica de LA EMPRESA y a la revisión, cuando potestativamente se considere conveniente en un laboratorio debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.  
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 los treinta (30) días calendario, al 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 podrá suministrarlo e instalarlo y facturar al SUSCRIPTOR y/o USUARIO su valor.
2. La conexión de la acometida y el sellado del equipo de medida deberá ser efectuado únicamente por LA EMPRESA o por personal autorizado por ella, mientras que la instalación, retiro, cambio y traslado del equipo de medida deberá ser efectuado o autorizado previamente por LA EMPRESA.  
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.
3. 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
4. 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.
5. Los equipos de medición exigidos deberán estar acordes con las opciones tarifarias y estar en un todo de acuerdo con las que LA EMPRESA ofrezca a cada tipo de suscriptor o usuario.

6. LA EMPRESA podrá exigir la instalación de equipos de medición que registren demanda de potencia o con diferenciación horaria de energía, a los USUARIOS y/o SUSCRIPTORES residenciales conectados a niveles de tensión superiores al uno (1).
7. 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 el artículo 11 de la Resolución CREG-082 de 2002, o aquellas que la modifiquen, adicionen o deroguen.
8. Tanto LA EMPRESA, como el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, podrán verificar el estado de los instrumentos utilizados para la medición del consumo y ambos estarán obligados a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren, LA EMPRESA verificará cuando lo considere conveniente, el estado de los equipos de medida y podrá retirarlos temporalmente para examinarlos en el laboratorio 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. Este equipo provisional deberá estar certificado por un laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, con un dictamen no superior a tres (3) años.

El SUSCRIPTOR y/o USUARIO es el guardián de los equipos de medida y control.

9. No será obligación del SUSCRIPTOR y/o USUARIO cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazar, a satisfacción de LA EMPRESA.
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, 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 que no están permitiendo el correcto registro de la medida, ajustados a lo establecido en la normatividad vigente y/o al informe de laboratorio de Inspección técnica debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, todas las observaciones quedarán registradas en el acta de revisión que se realice al inmueble 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 a lo solicitado, LA EMPRESA podrá hacerlo por cuenta del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, y lo cargará posteriormente a la factura.

11. Con el fin de posibilitar la realización de controles y mediciones a los instrumentos de medición, estos deberán estar localizados en las fachadas de acceso al inmueble o en las zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble y en caso de que por su localización impida o imposibilite realizar los controles y mediciones correspondientes (ie: lectura del registro de consumo de energía), LA EMPRESA podrá exigir el cambio de ubicación del equipo de acuerdo a las condiciones establecidas en las normas de diseño y construcción de la empresa; el no cumplimiento de este requerimiento dará lugar a la suspensión del servicio hasta tanto el mismo no sea atendido por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO.
12. LA EMPRESA podrá instalar un equipo de medida simultáneamente con el del SUSCRIPTOR y/o USUARIO o en las redes o líneas eléctricas que alimentan los USUARIOS, con el objeto de corroborar el correcto funcionamiento de los equipos de medida y/o el correcto uso del servicio. 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 así como le queda prohibido al SUSCRIPTOR y/o USUARIO manipular bajo cualquier modalidad este equipo de medida.
13. 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 (10) Décima anterior sobre reemplazo del equipo.
14. En caso de pérdida, daño, destrucción o anomalía detectada en el equipo de medida o de la red o acometida interna por cualquier causa, el costo de la reparación o de las reparaciones a que haya lugar y mano de obra necesarias para el retiro y/o instalación del equipo de medida, será en todo por cuenta del SUSCRIPTOR y/o USUARIO. El SUSCRIPTOR y/o USUARIO puede iniciar las acciones judiciales que considere necesarias contra la persona que él considere causante del daño.

**Cláusula Décima Cuarta - Características Técnicas del Equipo de Medida:** Los equipos de medición deberán cumplir las especificaciones establecidas en las normas ICONTEC definidas 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*) que sean aplicables y las que el sector y LA EMPRESA hayan adoptado.

Los medidores a instalar deben estar de acuerdo con el tipo de instalación aprobada y con la tarifa acordada. La clase requerida para los aparatos destinados a la medición de la energía activa y reactiva para la liquidación y facturación de consumos será para USUARIOS residenciales, como mínimo, clase uno (1) y para el sector no residencial, según el tipo de instalación, el que debe cumplir al Código de Medida.

**Cláusula Décima Quinta - Determinación del consumo facturable:** LA EMPRESA facturará el consumo de sus SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS en intervalos de tiempo mensual siempre y cuando el equipo de medida no sea de prepago y, a su vez clasifica dichos intervalos en diferentes ciclos de facturación para efectos de distribuir equitativamente el proceso de recaudo y de atención a los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS, según se trate de USUARIOS ubicados en zonas rurales o urbanas; en todo caso LA EMPRESA tiene especial cuidado de 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:

**Primera: Consumo normal individual.-** Con excepción de los USUARIOS y/o SUSCRIPTORES que tengan equipo de medida de prepago, LA EMPRESA establecerá el consumo inicial mediante la lectura de los KWh. consumidos y que se registran en el equipo de medida durante el periodo correspondiente al ciclo de facturación que haya determinado para cada SUSCRIPTOR y/o USUARIO; de ahí en adelante, el consumo se establecerá por la diferencia de lecturas, operación aritmética que consiste en la diferencia que arroje la sustracción entre la lectura que se realice finalizada la fecha del ciclo de facturación –actual- y la lectura anterior del equipo de medida. LA EMPRESA entregará al SUSCRIPTOR y/o USUARIO copia de la lectura que registre el equipo de medida cuando este la solicite.

Para el caso de los USUARIOS NO REGULADOS el total de la energía a liquidar se determinará con base en los consumos de energía leídos por LA EMPRESA de forma horaria a partir de los registros tomados del equipo de medida del inmueble al que se le presta el servicio, mediante interrogación remota u otro medio.

**Segunda: Consumo de áreas comunes de conjuntos habitacionales.-** 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 del conjunto habitacional; en caso de no existir dicho equipo se determinará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el equipo de medida -medidor general- del conjunto habitacional 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.

**Tercera: 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 y un factor de utilización del cuarenta por ciento (40%) cuando se conecten a la red secundaria, y si tiene transformador independiente el consumo se calculará con base en la capacidad instalada de transformación y un factor de utilización del sesenta por ciento (60%).

**Cuarta: Consumo a SUSCRIPTORES y/o USUARIOS con equipo de medida de prepago.-** El consumo a facturar a los USUARIOS y/o SUSCRIPTOR cuyo equipo de medida corresponda a un equipo de medida de prepago, será determinado por la cantidad de kWh de energía eléctrica que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO pague en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del equipo de medida.

**Quinta: Consumo imposible de determinar en forma individual.**

1. En caso que se trate de un SUSCRIPTOR y/o USUARIO registrado en el sistema de información –Legalizado - al que no pueda determinársele su consumo individualmente por alguna de las siguientes razones durante un periodo determinado:

- El inmueble carece de equipo de medida por razones de interés social o seguridad.
- El equipo de medida recién instalado aún se encuentra en verificación de funcionamiento por parte de LA EMPRESA.
- El equipo de medida ha sido retirado para revisión, calibración o investigación de desviaciones significativas de los consumos, mientras se determina su causa.
- El equipo de medida se encuentra con desperfectos o daños que impiden el registro adecuado del consumo y así se le ha hecho conocer al SUSCRIPTOR y/o USUARIO.
- Por fuerza mayor o caso fortuito.
- Cuando los niveles de macro o micro medición cubran por lo menos el 95% del total de SUSCRIPTORES y/o USUARIOS.
- El equipo de medida haya sido hurtado.
- Cuando no se permite a LA EMPRESA y/o al personal autorizado por esta, el acceso al equipo de medida para tomar la lectura.
- Cuando se ha retirado el equipo de medida sin autorización de LA EMPRESA.
- Al haber quedado en firme el acto administrativo de cobro de la energía consumida y dejada de facturar, cuando por error u omisión el equipo de medida y las conexiones eléctricas que hacen parte de una instalación eléctrica se hayan retirado y/o presenten algún tipo de anomalía que impida su funcionamiento normal y/o el registro parcial o total de la energía consumida.

- Cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO no adquiere o repara el equipo de medida a satisfacción de LA EMPRESA en el plazo que ésta haya fijado.

LA EMPRESA determinará su consumo así: a. En la modalidad RESIDENCIAL, se hará en primer lugar con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses para los usuarios residenciales, en segunda instancia para los usuarios residenciales se realizará con base en los consumos promedios de los últimos seis (6) meses en la de SUSCRIPTORES y/o USUARIOS del mismo estrato que cuenten con medidor, en tercera instancia se determinará con base en aforo de carga o capacidad instalada, caso en el cual el factor de utilización (FU) que se aplicará será del 20%. b. En la modalidad de NO RESIDENCIAL, el consumo se determinará con base en aforos de cargas individuales, caso en el cual el factor de utilización (FU) que se aplicará será del 30%, a excepción de los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS industriales, cuyo factor de utilización (FU) a aplicar será del 40%. b.1. En los casos de talleres en los cuales se encuentren equipos de soldadura y laboratorios en donde se encuentren equipos de rayos X, cuya carga total represente más del cincuenta por ciento (50%) del aforo, se aplicará un factor a estos equipos (FU) del 30%. b.2. En los casos de industrias de cerámicas, en donde el proceso de producción incluya el uso de varios hornos, se aplicará un factor (FU) del 30%, al horno de mayor capacidad y a los demás equipos, se aplicará un factor (FU) del 10%.

2. Igualmente en caso que se trate de un SUSCRIPTOR y/o USUARIO ubicado en asentamiento subnormal o que no cuente con equipo de medida y no esté registrado o legalizado - en el sistema de información y acceda al servicio a través de acometida directa, LA EMPRESA determinará su consumo con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS del estrato socioeconómico predominante en el sector que cuenten con medida.

**EXCEPCION:** LA EMPRESA no podrá determinar el consumo en forma individual en caso que el servicio sea utilizado por varias personas naturales o jurídicas en un inmueble que cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida, caso en el cual se seguirá entendiendo que existe un solo suscriptor y en consecuencia los derechos y obligaciones del presente contrato serán exigibles o se harán efectivos por ese único suscriptor.

3. Cuando se trate de USUARIOS NO REGULADOS, LA EMPRESA realizará las liquidaciones de los consumos mensuales a partir de estimaciones, que se realizarán con base en cualquiera de los siguientes procedimientos: a. Utilización de los registros del equipo de respaldo. b. Calculando el promedio del consumo de energía activa y/o reactiva del USUARIO de los últimos tres (3) meses. c. El balance de energía calculado a partir de lecturas de equipos de medida disponibles en otras fronteras comerciales, o a partir de equipos de medida internos utilizados por los transportadores o distribuidores de energía eléctrica para otros propósitos. d. Por afinidad con otros consumos de USUARIOS de similares características que operen en paralelo en la frontera comercial, cuyos equipos de medida estén trabajando normalmente. e. Por medio de la integración de la medida de potencias activa y/o reactiva, cuando ésta se encuentre en la cobertura del Centro de Control. En el evento de existir un procedimiento que permita realizar un

cálculo más aproximado del consumo real del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, LA EMPRESA lo aplicará.

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

1. 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.
2. Cuando investigando la causa que originó la desviación significativa, esta no se establezca al cabo de cinco (5) meses de presentada.
3. Estimar el consumo por más de cinco (5) periodos por causa no atribuible al SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

**Cláusula Décima Sexta - Liquidación del consumo y facturación:** LA EMPRESA una vez liquidado el consumo de cada USUARIO REGULADO en cada periodo de facturación, aplicará las tarifas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG- que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del periodo correspondiente a su ciclo de facturación. En el caso de un USUARIO NO REGULADO se aplicará la tarifa pactada en el contrato.

**Cargo por disponibilidad de capacidad de respaldo de la red:** Al cumplirse las condiciones establecidas para aplicar el cargo por disponibilidad de capacidad de respaldo de la red, se facturara dicho cargo de acuerdo a lo establecido con el SUSCRIPTOR y/o USUARIO de conformidad con lo establecido en la resolución CREG 097 de 2008.

**Facturación oportuna:** La facturación será oportuna; para estos efectos, el espacio de tiempo 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.

**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 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 o usuario, según sea el caso.

- **Tipos de Desviación Significativa**

En consideración a la definición que trae la ley de desviación significativa del consumo, LA EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A. ESP., adelantará con base

en los siguientes porcentajes, una investigación para determinar la existencia o no de una desviación significativa del consumo, para finalmente facturar AL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el valor real del consumo:

Desde	Hasta	Mediana	Grave
0 kw	5 kw	1.400 %	9.999 %
6 kw	10 kw	1.000 %	9.000 %
11 kw	30 kw	800 %	7.000 %
31 kw	50 kw	600 %	2.000 %
51kw	100 kw	300 %	1.000 %
101kw	300 kw	100 %	800 %
301kw	500 kw	100%	700 %
501 kw	1.000 kw	80 %	600%
1.001 kw	3.000 kw	60%	500%
3.001kw	5.000 kw	40%	500%
5.001 kw	10.000 kw	30%	500%
10.001kw	99.999.999 kw	22%	500%

Los porcentajes anteriores determinan dos clases de desviación de consumo, sin que aun se considere desviación significativa:

- **MEDIANA:** cuando la variación del consumo sea mayor o igual al porcentaje de la columna MEDIANA y menor o igual al porcentaje de la columna GRAVE.
- **GRAVE:** Cuando la variación del consumo sea mayor al porcentaje de la columna GRAVE.

Cuando la desviación del consumo, en un rango de consumo promedio, supere el límite de la clase de desviación MEDIANA, LA EMPRESA, iniciará la investigación para determinar la existencia de la desviación significativa de consumo, la cual podrá ser de uno de los dos tipos que se mencionan a continuación:

**A. Investigación documental:** consiste en el estudio de toda la información comercial la matrícula asociada al servicio de energía prestado en el predio del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, disponible en el sistema comercial de LA EMPRESA.

Cuando con base en cualquiera de los siguientes criterios y/o soportes, se determine que existe razón justificada de la existencia de la desviación de consumo, este será definitivamente facturado teniendo en cuenta la lectura tomada y registrada del periodo:

- Información ingresada en forma reciente al sistema comercial.

- Comportamiento estacional del consumo (temporada navideña, vacaciones, y fechas especiales) .
- Tendencia de consumos anteriores
- Aumento de carga instalada.
- Revisiones recientes efectuadas al predio.
- Revisiones recientes de suspensiones
- Revisiones recientes de lectura
- Fotografía del inmueble, equipo de medida, etc.

**B. Investigación en campo:** Cuando no exista una razón que justifique la desviación del consumo , se entenderá que efectivamente se presenta una desviación significativa en el consumo de energía en el predio del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, por tanto antes de liberar el consumo total al usuario se dará aplicación al artículo 149 de la ley 142 de 1994, esto es, se facturará al usuario sobre su consumo promedio individual, mientras se realiza por parte de LA EMPRESA una revisión al predio que presenta la desviación , una vez se detecte la causa de la desviación se facturara o abonará al usuario la diferencia frente a los consumos facturados y los consumos reales, según sea el caso en la próxima factura a emitir.

**Facturación en caso de desviación significativa:** Mientras se establece la causa de desviación significativa, LA EMPRESA determinará el consumo en primer lugar con base en los consumo promedio individuales de los últimos seis (6) meses para los USUARIOS residenciales y no residenciales, en segunda instancia para los USUARIOS residenciales se realizará con base en los consumos promedios de los últimos seis (6) meses en la de USUARIOS y/o SUSCRIPTORES del mismo estrato socio económica que cuenten con medidor, para los USUARIOS no residenciales el consumo individual se determinará con base en aforo de carga o capacidad instalada individual; Al aclarar la causa de las mismas, las diferencias frente a los valores que se cobraron, se abonarán o cargarán al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, según sea el caso.

**Cobros inoportunos:** Se consideran cobros inoportunos, que ocasionan para LA EMPRESA la pérdida del derecho a recibir el precio, los siguientes:

1. Los facturados luego del término de cinco (5) meses, por falta de medición del consumo por acción u omisión de LA EMPRESA
2. Los facturados luego de seis (6) meses sin que hubiese instalado el equipo de medida después de la conexión del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, salvo cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO obtenga el servicio de manera directa por razones de interés social, orden técnico o por encontrarse en asentamientos subnormales.
3. Los facturados al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, cuando no facturó bienes o servicios relacionados con la prestación del servicio por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, salvo que exista dolo del SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

**Cláusula Décima Séptima - La factura:** LA EMPRESA identifica y cobra a través de una factura, los diferentes cargos por la prestación del servicio público 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. Las facturas indican el hecho de que LA EMPRESA está sujeta al control y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD y tienen como mínimo la siguiente información exigida por autoridad competente:

1. La denominación de “Factura” y su correspondiente número
2. El nombre de LA EMPRESA. y el Nit;
3. El código o matrícula que identifica al USUARIO;
4. La fecha de emisión;
5. El nombre o razón social del USUARIO;
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 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 kilovatio hora y los cargos expresamente autorizados por la CREG;
11. El número de periodos vencidos;
12. La lectura actual y anterior;
13. El consumo en kilovatios hora mes, correspondientes al servicio de los últimos seis (6) meses; o de los últimos tres (3) periodos, cuando se trate de facturaciones bimestrales. En defecto de lo anterior, el promedio de consumo en kilovatios hora del servicio de los seis (6) últimos meses;
14. Valor a cargo de LA EMPRESA, valor otras empresas, valor discriminado de 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 reconexión, consumos dejados de facturar, reinstalación del servicio cuando a ello hubiere lugar; otros cargos autorizados por el SUScriptor y/o USUARIO.
15. Fecha máxima para el pago oportuno
16. Fecha inicio de suspensión y/o corte;
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 y los valores máximos admisibles;
19. El costo unitario de prestación del servicio (CU) o costo económico que resulta de desagregar los costos de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía.

## 20. Indicadores de calidad del servicio (DES Y FES).

**Entrega de la factura:** Las facturas se entregan con una antelación mínima de cinco (5) días a la fecha del vencimiento para el pago, mediante mecanismos de reparto y sectorización que garantizan su entrega oportuna. En las zonas urbanas y rurales las facturas se envían a la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO registre para estos efectos un lugar diferente. En algunas zonas rurales, LA EMPRESA podrá indicar e informar con anticipación a los USUARIOS y/o SUSCRIPTORES de la zona el sitio donde podrá retirar la factura, pudiendo ser entre otros los centros de atención, las oficinas de correo, sitios en donde funcionen organizaciones comunitarias o entidades gubernamentales, o la dirección en la zona urbana indicada por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, en el caso que esta no sea entregada en el predio. El envío oportuno de la factura, la entrega en el sitio establecido por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, 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 indicado o por vía fax, siendo válida como fecha de recepción de la misma, la fecha de recibo del fax por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

**PARAGRAFO:** 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.

**Mérito Ejecutivo de la Factura:** 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 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, aseo o alcantarillado, que no podrán cancelarse con independencia del servicio de energía eléctrica salvo que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado.

**Intereses por mora:** 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 máxima tasa moratoria legal vigente.

**Renuncia al requerimiento para constituirse en mora:** La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto los obligados (SUSCRIPTOR y/o USUARIO) 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 Décima Octava - Facturación otros conceptos:** LA EMPRESA facturará a cada uno de sus suscriptores o usuarios los valores de los servicios que preste, tales como revisión técnica para aprobación de nuevas instalaciones, revisiones de obras, revisiones practicadas dentro del estudio de solicitudes de conexión, reconexiones del servicio, sellos, costos de instalación de nuevos aparatos de medición, costos de instalación de cajas de protección, reinstalaciones del servicio, costos de verificación de calibración de equipos de medida, la revisiones técnicas de las acometidas externas e internas del predio que solicite el SUSCRIPTOR y/o USUARIO a través de una petición Queja o Reclamo cuando estas sean declaradas por la empresa como no procedentes, envío de la factura a una dirección postal, copia de facturas, entre otros conceptos.

**Parágrafo 1º:** LA EMPRESA, efectuará periódicamente el estudio de costos de los anteriores servicios, los cuales estarán discriminados por el valor de los materiales que habitualmente se empleen y el valor de la mano de obra. El incremento anual del costo de mano de obra, será igual al porcentaje de incremento del salario mínimo legal. En el mes de enero de cada año, la Empresa publicará en diario de amplia circulación local, los costos que regirán para la vigencia.

**Parágrafo 2º:** En los eventos en los que la Empresa requiera efectuar la inspección de los equipos de medida y/o su calibración, no habrá lugar a trasladar al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, los costos en los que incurra por retiro, reinstalación o calibración del equipo, siempre y cuando la causa que llevó a la Empresa la inspección y/o retiro del Equipo de medida no sea imputable al SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

**Cláusula Décima Novena - Suspensión, Terminación y corte del servicio.**

**1. Suspensión por incumplimiento:** 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 un periodo de facturación, salvo que exista con anterioridad reclamación o recurso en trámite.
- b) Hacer conexiones y/o acometidas sin autorización de LA EMPRESA o fraudulentas.

- c) 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 beneficiario del servicio, sin contar previamente con el permiso expreso y escrito de LA EMPRESA.
- e) Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas, retiro y/o ruptura de sellos sin autorización previa de LA EMPRESA.
- f) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, o alterar el normal funcionamiento de éstos.
- g) Dañar, retirar o cambiar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, o que los existentes no correspondan con los instalados por LA EMPRESA.
- h) Interferir 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 y traslado de los equipos de medida, la reparación o cambio justificado de los mismos, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición.
- 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 SUScriptor y/o USUARIO sobre la suspensión con cuarenta y ocho (48) horas de antelación.
- l) Efectuar, sin autorización de LA EMPRESA, una reconexión cuando el servicio se encuentre 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) Incumplir las normas ambientales vigentes.
- ñ) La alteración inconsulta y unilateral de las condiciones contractuales de la prestación del servicio.

- o) Aumentar la capacidad contratada sin permiso de la EMPRESA.
- p) No permitir la Instalación de un equipo de medida provisional, de un medidor testigo o de la Macromedia en un transformador de distribución.
- q) Por mediar orden judicial o autoridad competente.

En el caso de un incumplimiento imputable al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, haya o no suspensión, LA EMPRESA puede ejercer todos los derechos que la Ley y el presente contrato le conceden.

No procederá la suspensión del servicio, en el evento en que detectada una anomalía en la revisión que se le haga al inmueble, cuando ésta sea corregida inmediatamente por LA EMPRESA y así lo permita el SUSCRIPTOR 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 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: Cuando lo solicite el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, si conviene en ello LA EMPRESA, previa autorización por escrito de los terceros que puedan resultar afectados.

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. Se deben adjuntar a esta solicitud la autorización escrita de terceros que puedan ser afectados por la suspensión. En caso de suspensión física del servicio, LA EMPRESA cobrará el valor establecido para la suspensión. Durante el período de suspensión, LA EMPRESA no facturará los cargos tarifarios aprobados por la Comisión; 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.

- b. Por Fuerza mayor o caso fortuito.
- c. 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 amplio y oportuno a los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS.

- 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.

**3. 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) Si después de haberse efectuado la suspensión del servicio por mora en el pago, presenta seis (6) períodos de facturación consecutivos sin pagos o abonos parciales.
- b) Reincidencia en una causal de suspensión 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 fraudulentamente la asignación de una matrícula en un predio, para evadir el pago de cuentas en mora preexistente.
- 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 de que la EMPRESA inicie las acciones judiciales necesarias para obtener el pago de la deuda y los demás cobros a que haya lugar.

**4. Terminación del contrato:** Podrá ponerse fin al contrato:

- a) Por mutuo acuerdo, siempre que los terceros directamente afectados convengan en ello.
- b) Por parte de LA EMPRESA, En los casos previstos en el numeral inmediatamente anterior, corte del servicio.

- c) Por solicitud del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, siempre que no afecte a terceros, presentada con dos (2) meses de anticipación a la fecha a partir de la cual se desea la terminación.
- d) Por la demolición del inmueble, cuando LA EMPRESA lo considere conveniente y sin perjuicio de los derechos del SUSCRIPTOR y/o USUARIO.
- e) Por orden de autoridad competente.

Por los demás motivos establecidos en la ley **5. Procedimiento para la suspensión del servicio:** a) LA EMPRESA informará en cada factura o por otro medio la fecha a partir de la cual procederá la suspensión del servicio de energía. b) Para realizar la suspensión del servicio, una vez determinada la causal, éste se hará en 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. Contra la decisión de la Empresa, proceden los recursos de ley, siempre y cuando con estos no se pretenda discutir un acto de facturación que no sea objeto de recurso oportuno. c) Para la suspensión del servicio por solicitud del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, éste presentará ante LA EMPRESA solicitud por escrito de su deseo de suspender el servicio, por lo menos con una antelación de cuarenta y ocho (48) horas a la fecha de suspensión.

**6. Procedimiento para el corte del servicio:** a) Una vez determinada la causal que da lugar al corte, 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. Contra la decisión de la Empresa, proceden los recursos de ley, siempre y cuando con estos no se pretenda discutir un acto de facturación que no sea objeto de recurso oportuno. 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 tradición del inmueble para el cual desea opere el corte, expedido dentro del mes anterior a la solicitud.
- Autorización escrita del propietario del bien, debidamente autenticada, si esta calidad no la tiene el solicitante.
- Fotocopia de la cédula del propietario de quien realiza la solicitud de corte y/o reconexión.
- Manifestar bajo la gravedad del juramento que no existen terceros perjudicados con la medida y que se compromete a responder en el evento de que estos aparecieran con posterioridad y se hayan causados daños.
- De existir terceros, deberá allegarse autorización expresa de estos para el corte o terminación.

- El suscriptor 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 y cargos por suspensión o energía dejada de facturar, valor que deberá cancelar el usuario o suscriptor en su totalidad para proceder a la terminación del contrato.

Después de dar por terminado el contrato, LA EMPRESA podrá iniciar las acciones judiciales que considere pertinentes para cobrar ejecutivamente la deuda existente

#### **Cláusula Vigésima: Restablecimiento del Servicio:**

- a) Cuando la suspensión o corte sean imputables al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, el servicio será restablecido una vez éste proceda a eliminar la causa, pague todos los gastos de reinstalación o reconexión 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 un término máximo a tres (3) días hábiles. El suscriptor o usuario no podrá recibir el servicio hasta tanto no realice los trámites descritos.

- b) Cuando la suspensión es a solicitud del USUARIO, el servicio se restablecerá a pedido de éste, en cualquier momento, o al vencimiento del término de duración de la suspensión por él indicado dentro de los tres (3) días siguientes. En este caso los costos de estas operaciones serán asumidos por el USUARIO.

- c) Cuando la suspensión es por mutuo acuerdo, se levantará en cualquier momento en que se convenga, o al vencimiento del término pactado.

- d) 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.

- e) Cuando la suspensión sea por orden judicial, la misma se levantará cuando el funcionario competente lo ordene.

- f) 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.

#### **Cláusula Vigésima Primera: 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 1994, la energía consumida y dejada de facturar, cuando por error u omisión 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 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 la siguiente manera, estableciendo las siguientes fórmulas para cada caso específico, teniendo en cuenta los factores de utilización según el tipo de uso del servicio establecido por la Empresa:

Fu= Factor de utilización = 20%	Clientes Residenciales
Fu= Factor de utilización = 30%	Clientes No Residenciales (diferentes a Industriales) y Áreas Comunes
Fu= Factor de utilización = 40%	Clientes Industriales
Fu= Factor de utilización = 50%	Para Alumbrados exteriores

**No 1:** En caso de encontrarse anomalía o irregularidad en el equipo de medida , la liquidación 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 (CF).

$$\text{CNR} = \text{CC} - \text{CF}$$

**Donde:**

CNR: Consumo no registrado  
CC: Consumo Calculado = (CI x fu x t)  
CF: Consumo facturado.

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 calculará con base en los consumos atribuibles al inmueble en condiciones normales.

**No 2:** En caso de encontrarse porcentajes de error en los equipos de medida la liquidación se efectuará de la siguiente manera:

El consumo no registrado (CNR) se calculará aplicando el error porcentual en la medida (e%) a cada uno de los periodos ya facturados por la empresa (CF) dentro del tiempo a recuperar:

$$\begin{aligned}\text{CNR} &= \text{CR} - \text{CF} \\ \text{CR} &= \text{CF} \div (1 + e\%)\end{aligned}$$

**Donde:**

CNR: Consumo no registrado  
CR: Consumo real  
CF: Consumo facturado  
e%: Error en la medida

**No 3:** Para los casos en los que la anomalía encontrada en terreno sea la Conexión no autorizada o servicio directo no registrado por el equipo de *medida (acometidas intervenidas)*, 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 secuencias invertidas, no se descontará consumo facturado alguno, o si la anomalía corresponde a la conexión de puentes entre los bornes de entrada y salida en el medidor y/o puentes entre la acometida y la carga de la misma fase, se debe tener en cuenta que en estos casos se presenta un registro parcial del consumo, el cual será descontado del valor total de la liquidación.

- Para los casos anteriormente expuestos el consumo por período calculado por LA EMPRESA (CC) se determinará así:

$$\begin{aligned}\text{CNR} &= \text{CC} \\ \text{CC} &= \text{CI} \times \text{fu} \times \text{t}\end{aligned}$$

**Donde:**

CNR: Consumo no registrado.  
CC: Consumo Calculado.  
CI: Carga instalada.  
fu: factor de utilización.  
t: tiempo en horas.

Los factores de utilización establecidos por la Empresa para este tipo de anomalías se incrementarán en un diez por ciento (10%) de la siguiente manera:

Fu= Factor de utilización = 30%	Clientes Residenciales
Fu= Factor de utilización = 40%	Clientes No Residenciales (diferentes a Industriales) y Áreas Comunes
Fu= Factor de utilización = 50%	Clientes Industriales
Fu= Factor de utilización = 60%	Para Alumbrados exteriores

Para los 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 o el aforo no se pueda realizar por circunstancias atribuibles al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, se utilizará para los cálculos como carga instalada los siguientes:

- Para los predios con transformador exclusivo, la potencia del transformador.
- En USUARIOS residenciales el cálculo será 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 USUARIOS no residenciales el cálculo será con base 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 en pesos será la que resulte luego de haber valorado el consumo no registrado (CNR) a la tarifa vigente del KWh al momento de la revisión (TV) correspondiente al mes de detección de la anomalía, así:

$$RE = TV \times CNR$$

**Donde:**

RE: Recuperación de Energía

TV: Tarifa vigente del KWh al momento de la revisión.  
CNR: Consumo no registrado.

**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, con ocasión a las irregularidades presentadas en el equipo de medida, acometidas y/o las conexiones eléctricas que impiden su funcionamiento normal y/o el registro parcial o total de la energía.

**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 el usuario para realizar su defensa, motivando todos los actos que afecten a particulares, dando a conocer al usuario la metodología de determinación del consumo dejado de facturar y entre otros precisando las formas de notificación con indicación de los recursos.

Para ello en los procesos adelantados para la determinación de consumos dejados de facturar, LA EMPRESA garantizará al usuario el derecho de defensa antes de que se incluya el precio dentro de la respectiva factura, esto es, desde cuando se da inicio a la investigación que impidió la medición adecuada de los consumos reales del predio. En virtud de lo anterior La Empresa procederá de la siguiente manera:

**1. Visita Técnica:** La visita que LA EMPRESA haga al inmueble en ejercicio del derecho de revisión consagrado en el numeral 5 de la cláusula décima primera del presente contrato y en los artículos 143 y 145 de la ley 142 de 1994, deberá realizarse en presencia del SUSCRIPTOR y/o USUARIO; de lo cual se levantará un acta en donde quede constancia de:

- Objeto de la revisión realizada por la empresa.
- Nombre y firma de los colaboradores de la empresa que realizan la visita.
- Nombre y firma del SUSCRIPTOR y/o USUARIO que atiende la visita; en caso de que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO se niegue a firmar, se dejara constancia de la ejecución de esta labor a través de un testigo.
- Constancia de haber informado al SUSCRIPTOR y/o USUARIO que tiene derecho a solicitar asesoría y/o participación de un técnico particular, o de cualquier persona, para que sirva de testigo en el proceso de revisión, en un plazo máximo de quince (15) minutos.
- Fecha de la revisión.
- Dirección del predio.
- Número de matrícula o código del predio.
- Teléfono del predio, si lo tiene.
- Hora de inicio y terminación de la revisión.
- Datos de la acometida y tipo de medición encontrados.

- Datos del medidor y/o medidores instalados en el predio.
- Relación de los sellos encontrados e instalados en el equipo de medida.
- Censo de carga en kW para lo cual se podrá dejar constancia mediante fotografías.
- Relación y descripción de las irregularidades encontradas en la acometida.
- Relación si la anomalía encontrada fue corregida o no en el momento de la visita.
- Relación de los elementos probatorios recolectados el momento de la revisión.
- Diagrama unifilar , de antes y después de la revisión realizada al predio
- Las demás observaciones que consideren las partes necesarias relacionar dentro del acta de revisión.

**1.1** Cuando alguna de las personas que atendieron la visita no saben, no pueden o no quieren firmar, el representante de LA EMPRESA expresará esta circunstancia en el documento o acta y en su reemplazo firmará un testigo.

**1.2** El representante de la EMPRESA, la persona que atendió la visita y los testigos o técnico si los hubiere, firmarán el acta de verificación o visita. Una copia del acta se entregará a quien atendió a la diligencia. Podrán obtenerse en forma adicional pruebas como videos, fotografías y en general todas aquellas que permitan establecer el estado general de las instalaciones.

**1.3** Si en la visita la EMPRESA encuentra ausencia de sellos, ruptura o indicio de alteración en uno o más de los elementos de seguridad instalados en los equipos de medida, o que los sellos no corresponden a los instalados se procederá a verificar el equipo de medida en un laboratorio debidamente acreditado. De todo lo anterior la EMPRESA dejará prueba en el acta de verificación o visita.

- La EMPRESA podrá reemplazar los sellos de seguridad por nuevos si encuentra que aquellos han sido violados o retirados. La EMPRESA podrá enviar los sellos afectados al laboratorio para su verificación. La anterior facultad aplica igualmente tratándose de presunta irregularidad en los elementos de protección, de control, de gabinete o en celdas, bloque de terminal o similares, ya sea por que han sido alterados o retirados.  
Constituirá un indicio grave en contra del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, la circunstancia de que en posterior visita se encuentre que este ha incurrido en cualquiera de las anteriores conductas.
- La EMPRESA podrá retirar el medidor a fin de establecer técnicamente la existencia de la anomalía o la presunta irregularidad, dejando constancia de ello en el acta de verificación o visita así como del censo de carga, y si a bien lo determina podrá instalar un equipo provisional en calidad de préstamo mientras el laboratorio determina el estado del equipo de medida retirado.

- Una vez retirado el medidor, la EMPRESA adoptará medidas para evitar su deterioro. En todo caso, el aparato de medida se embalará en una bolsa diseñada para el efecto, la cual será sellada para su posterior apertura en el laboratorio de la EMPRESA o en el que decida el SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

**1.4** En caso que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO no atienda la visita o no designe a un representante, se entenderá que existe omisión por parte de este, lo cual dará lugar para que la EMPRESA efectúe la revisión con la firma de un testigo hábil que se encuentre en el sitio.

**1.5** Si el SUSCRIPTOR y/o USUARIO no permite la revisión se procederá a la suspensión del servicio.

**1.6** La EMPRESA dejará constancia de la verificación o visita e informará al usuario de la misma dejando una copia del acta en sitio.

**1.7** No procederá la suspensión del servicio, en el evento en que la anomalía sea corregida inmediatamente por la EMPRESA.

## **2. Inicio del Procedimiento Administrativo de Recuperación de Energía -Traslado de Material Probatorio- :**

Si del análisis del acta de revisión y/o del dictamen del laboratorio de metrología y/o de las 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, ni cobrado al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, LA EMPRESA dará inicio al Procedimiento Administrativo de Recuperación de Energía, mediante comunicación enviada al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, en donde se relaciona el material probatorio recaudado por LA EMPRESA en aras de garantizar su derecho al debido proceso y de facilitar el ejercicio del principio de contradicción que le asiste.

Para el cálculo de los consumos no facturados LA EMPRESA procederá con fundamento en lo establecido en el artículo 150 de la ley 142 de 1994 con una retroactividad de máximo cinco (5) meses contados a partir de la fecha de visita técnica, se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

A efectos de ejercer el derecho de contradicción que le asiste al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, este contará con diez (10) días hábiles contados a partir del envío del comunicado 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.

Para que la Empresa proceda al cobro 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 y el traslado de material probatorio 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:

DIAS TRANSCURRIDOS DESDE LA FECHA DE LA ANOMALIA	NUMERO DE PERIODOS A RECUPERAR
De 0 a 30 días	Cinco periodos
De 31 a 60 días	Cuatro periodos
De 61 a 90 días	Tres periodos
De 91 a 120 días	Dos periodos
De 121 a 150 días	Un periodo
De 151 en adelante	Ningún periodo

**3. Decisión Empresarial :** Una vez transcurrido el plazo para la presentación de los descargos por parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, LA EMPRESA mediante Decisión Empresarial que deberá ser notificada conforme los parámetros establecidos en los artículos 44 y 45 del código contencioso administrativo (CCA), le informará al USUARIO:

- (1) Los hechos encontrados al momento de la revisión técnica y/o lo dictaminado por el laboratorio de metrología.
- (2) Las consideraciones que dan lugar a la Decisión tomada por la Empresa.
- (3) Análisis de los descargos presentados por el usuario o dejar constancia de que estos no fueron presentados.
- (4) El valor de la energía dejada de facturar, así como el procedimiento utilizado para calcular su monto.
- (5) El derecho que tiene de interponer los recursos de la vía gubernativa y el término para hacerlo.

### **3.1 Notificación del Acto Administrativo:**

La Decisión Empresarial adoptada será notificada personalmente al SUCRIPTOR y/o USUARIO, conforme a los parámetros establecidos en los artículos 44 y 45 del código Contencioso Administrativo, para lo cual LA EMPRESA le enviará una citación por correo certificado y/o mensajería especializada dentro de los cinco (5) días siguientes

de la expedición de la Decisión, a la última dirección reportada por el usuario o en su defecto la que figure en el Sistema de Administración Comercial de la EMPRESA, con el fin de que comparezca a notificarse personalmente dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de envío de la citación, en las oficinas que para tal efecto designe LA EMPRESA. Vencido ese término, si el SUCRIPTOR y/o USUARIO no comparece a notificarse personalmente, LA EMPRESA procederá a notificar la decisión empresarial mediante edicto, el cual será fijado por diez (10) días hábiles en un lugar público de la oficina designada, con constancia de la fecha de fijación y desfijación, para lo cual el representante autorizado de LA EMPRESA colocará su firma. El edicto tendrá inserto en su texto la parte resolutive de la Decisión Empresarial y los recursos de que dispone.

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

### **3.2 Vía Gubernativa:**

Mediante la vía gubernativa se da la oportunidad al SUCRIPTOR y/o USUARIO para acceder al control de legalidad de los actos expedidos por la EMPRESA.

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

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

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

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

***Si el SUCRIPTOR 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.***

LA EMPRESA está en la obligación de resolver el recurso de reposición dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de su radicación. Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de

treinta (30) días hábiles, ni menor de diez (10) días hábiles. Los términos inferiores a treinta (30) días podrán prorrogarse por una sola vez sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días.

Si el SUCRIPTOR y/o USUARIO solo interpuso el recurso de reposición este se resolverá y No procederá el de apelación.

La EMPRESA una vez interpuesto los recursos los admitirá o rechazará.

En caso de que la EMPRESA rechace el recurso de apelación, el SUCRIPTOR y/o USUARIO podrá interponer el recurso de Queja ante la EMPRESA o Superintendencia de Servicios Públicos, dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de la notificación del la Decisión que rechace el recurso de apelación.

Los recursos no proceden en contra de Actos de trámite, preparatorios o de ejecución, como las revisiones a las instalaciones, la comunicación de Anomalías como lo es el documento que da Inicio al Procedimiento Administrativo de Recuperación de Energía. (Traslado de Material Probatorio).

La EMPRESA notificará el Acto al SUCRIPTOR y/o USUARIO, observando el procedimiento previsto en el presente contrato.

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

Ejecutoriado el acto administrativo de cobro de energía dejada de facturar la EMPRESA exigirá su pago. La EMPRESA podrá incluir en la factura el valor de la energía consumida dejada de facturar.

La factura que contenga el cobro prestará mérito ejecutivo. Sobre el valor de la energía consumida dejada de facturar incluida en la factura se generaran intereses los cuales serán tasados de acuerdo con las disposiciones legales.

**4.** Una vez en firme el citado acto administrativo en los términos señalados en el código contencioso administrativo, o si LA EMPRESA ha llegado a algún tipo de acuerdo con el SUCRIPTOR y/o USUARIO para el pago del monto de la energía dejada de facturar, se podrá incluir el valor en la factura la cual se hará llegar al SUCRIPTOR y/o USUARIO para su pago y prestará mérito ejecutivo. Vencido el plazo, si no se ha cancelado, LA EMPRESA procederá a la suspensión o corte del servicio sin perjuicio del cobro de intereses y/o el inicio de las acciones judiciales procedentes a fin de obtener el pago de la suma adeudada.

**5.** No procederán recursos contra la decisión en firme y/o la factura que contenga el cobro de la energía dejada de facturar, si con estos se pretende discutir un asunto que debió debatirse en el trámite investigativo en el que se liquidó la energía consumida dejada de facturar.

**6.** La EMPRESA y los SUCRIPTORES y/o USUARIOS podrán transar en cualquier etapa del proceso. Suscrito el contrato de transacción o en firme la decisión, la EMPRESA incluirá el valor transado en la factura la cual hará llegar al SUCRIPTOR y/o USUARIO para su pago. Vencido el plazo, si no se ha cancelado, la EMPRESA

procederá a la suspensión o corte del servicio sin perjuicio de las acciones judiciales procedentes a fin de obtener el pago de la suma adeudada.

La EMPRESA dará al SUCRIPTOR y/o USUARIO las opciones de pago señaladas a través de directiva de gerencia.

**Cuarta: Adulteración de sellos y/o elementos de seguridad:** Cuando LA EMPRESA encuentre que se ha retirado, roto o adulterado uno cualquiera de los sellos y/o elementos de seguridad instalados en los equipos de medición, protección, control de gabinete o celda de medida, o que los existentes no correspondan a los instalados por ella, se tomara como un indicio para dar inicio a un proceso administrativo de recuperación de energía no facturada.

**Quinta: Cobro de provisionales de obra no autorizados:** LA EMPRESA empleará un factor de utilización del cincuenta por ciento (50%) para calcular el cobro por el uso no autorizado de energía eléctrica para una cuenta con tarifa de provisional de obra, incluido el utilizar mayor carga de la contratada.

El tiempo de permanencia del uso no autorizado o la mayor carga utilizada se tomará desde la fecha de vencimiento de la última renovación, y de no poderse determinar, se asumirán cinco (5) meses. El aforo o carga instalada (CI), será la sumatoria de cargas de todos los inmuebles energizados y/o la suma de todos los equipos utilizados en la construcción, o la capacidad de transformación en caso de transformador de uso exclusivo.

**Sexta: Cobro de revisiones:** Las revisiones en terreno o al equipo de medida efectuadas por LA EMPRESA para la investigación de consumos dejados de facturar serán cobradas al SUCRIPTOR y/o USUARIO por un costo equivalente a 10 SMDLV.

**Séptima: Cobro por adecuación de instalaciones:** En los casos en los que LA EMPRESA detecte anomalías en las instalaciones (acometida), elementos de seguridad (cajas, sellos, pernos, chapas, etc.) en los equipos de medida, LA EMPRESA realizará las adecuaciones de las instalaciones y/o cambio del equipo, de tal manera que se garantice una correcta medición del consumo y un acceso permanente al sitio de ubicación del equipo de medida para la toma de lecturas, o revisiones periódicas. Los valores por estos conceptos les serán facturados a los SUCRIPTORES y/o USUARIOS.

**Cláusula Vigésimo Segunda .- Solicitudes, Quejas, peticiones, reclamaciones y recursos:** En caso de controversias por negación para contratar, suspensión del servicio, terminación y/o corte del servicio, facturación y en general, todas las decisiones administrativas y/o actos con los que LA EMPRESA niegue o afecte la prestación del servicio o la ejecución del contrato y que den lugar al inicio de una actuación administrativa a solicitud de parte mediante petición, queja, reclamo, en adelante PQR's o recursos, serán atendidas por LA EMPRESA a través de personal directo o mediante terceros, en las oficinas destinadas para tal fin o a una actuación administrativa de oficio.

Las PQR's se recibirán, tramitarán y responderán conforme 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 consagrado en el Art. 29 de la Constitución Nacional y en el código contencioso administrativo y demás normas que lo reglamenten, modifiquen o complementen.

Se entiende sujeto a lo anterior todas las decisiones empresariales y/o actos que LA EMPRESA emita con ocasión del inicio de una actuación administrativa de oficio para investigar el incumplimiento de este contrato que pueda dar lugar a la imposición de sanciones pecuniarias de su parte.

**Primera. Condiciones para la atención de peticiones quejas y recursos:** A efecto que EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO ejerza su derecho a presentar PQR's ante LA EMPRESA, éste debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Las peticiones, quejas y recursos 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.
2. Cualquier PQR's 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 a: **a).** Indicar el nombre y apellido completo del el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO y/o de su representante legal o apoderado, si es el caso, con indicación de la dirección donde se recibirán las respuestas o notificaciones. En caso de una queja bastará el nombre y apellido del quejoso. **b).** Exponer el objeto de la petición, queja o reclamo identificando o señalando claramente en qué consiste la misma o de las razones concretas que motivan un recurso; **c).** En caso de petición, reclamo o recurso indicar el Numero del código de el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, si cuenta con él y el cual aparece señalado en la factura del servicio; **d).** Probar la cancelación oportuna de las facturas en relación con las sumas no reclamadas, cuando se vayan a presentar recursos, o la del promedio del consumo de los últimos cinco (5) meses de facturación; **e).** Relacionar los documentos que se acompañan o de las pruebas que se pretendan hacer valer. Cuando una petición no se acompañe de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicará al peticionario los que falten; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas. **f).** Firmar la petición, queja, reclamo o recurso cuando fuere el caso. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, se procederá de conformidad.

LA EMPRESA no exigirá el pago del bien o servicio objeto de petición, queja o recurso como requisito para atenderlo, pero podrá rechazar un recurso cuando el escrito en el que se formula no cumpla con los requisitos señalados.

LA EMPRESA no podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

**Segunda: Excepciones a la atención de peticiones quejas y recursos:** No es posible que terceros puedan ejercer el derecho de petición ante LA EMPRESA con el fin de obtener datos, informaciones y documentos que hacen parte del ámbito de la gestión privada de LA EMPRESA y de cuyo conocimiento están excluidos dichos terceros, por no tratarse de documentos públicos a los cuales pueden tener acceso todas las personas en los términos del Art. 74 de la Constitución Política, y porque los referidos datos y documentos están sujetos a la protección a que aluden los incisos 3 y 4 del Art. 15 de la Constitución.

**Tercera: Tramite de las peticiones quejas y recursos.-** LA EMPRESA tramitará las PQR´s siguiendo en general las siguientes pautas:

1. Las PQR´s se resolverán en la misma forma como se hayan presentado. Si estas fueran verbales o por correo electrónico LA EMPRESA las podrá resolver de la misma forma; no obstante, el colaborador que los reciba en forma verbal, si lo solicitaré el peticionario, estará obligado a expedir y entregar a quien la presente una certificación o constancia del contenido de la misma, si se presenta por correo deberá enviar por el mismo medio la constancia de su recibo o el formato electrónico diligenciado y si se presenta en forma escrita estará obligado a fechar, firmar, sellar y entregar una copia de la misma.

2. LA EMPRESA responderá las peticiones reclamaciones y recursos dentro del término de quince días (15) contados a partir su presentación, sin perjuicio de la actuación que sobre la materia pueda adelantar la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; si no fuere posible resolver o contestar dentro de dicho termino se aplicará lo señalado al respecto en el código contencioso administrativo. Las quejas por el hecho mismo de su definición no tienen término de contestación.

**3.** El recurso de reposición se resolverá igualmente dentro del término de quince días (15) hábiles a menos que se requiera la práctica de pruebas, caso en el cual LA EMPRESA señalará un término no mayor de treinta (30) días hábiles, ni menor de diez días (10) hábiles. Los términos podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días hábiles. La decisión empresarial o el acto administrativo que LA EMPRESA expida decretando la práctica de pruebas, como acto de trámite indicarán con toda exactitud, el día en que vence el término probatorio y se comunicará al SUCRIPTOR y/o USUARIO.

**4.** El efecto general de una reclamación de facturación consiste en que la exigibilidad de las sumas objetadas queda suspendida hasta tanto no se decida de fondo dicha petición. **a).** Las reclamaciones que se formulen con anterioridad a la fecha de vencimiento de “*pago oportuno*” de la factura, dan lugar a dividirla para permitir al SUCRIPTOR y/o USUARIO el pago de las sumas no reclamadas; en este caso debe tenerse en cuenta que:

1). Si se le 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. **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 descuento se ordenará junto con la decisión.

**5.** Si las informaciones o documentos que proporcione el SUCRIPTOR y/o USUARIO al elevar una petición o una queja no son suficientes para decidir, LA EMPRESA lo requerirá por escrito, por una sola vez, con toda precisión, para que aporte lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994. Desde el momento en que el SUCRIPTOR y/o USUARIO aporte la información requerida, comenzarán otra vez a correr los términos. En adelante, LA EMPRESA no podrá pedir más complementos y decidirá de fondo. LA EMPRESA se abstendrá de solicitar información que repose en su poder.

**6.** En caso de que el SUCRIPTOR y/o USUARIO no esté conforme con la respuesta a su petición o reclamo, puede presentar o interponer recursos al tenor con lo que adelante se dispone.

**Cuarta: De Los Recursos.-** En los casos que proceda, 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 formularios o formatos sin que su uso sea obligatorio, para facilitar su presentación teniendo en cuenta lo siguiente:

**1.** Los recursos deberán cumplir con los requisitos señalados en esta cláusula.

**2.** El recurso es un acto del suscriptor 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.

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

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

Si el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, solo interpuso el recurso de reposición este se resolverá en tiempo y no procederá el de apelación.

**3.** 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.

**4.** No son procedentes igualmente los recursos contra las decisiones o actos de trámite, preparatorios o de ejecución como las revisiones a las instalaciones, la comunicación de anomalías y la incorporación en las facturas de las sanciones pecuniarias que se encuentren en firme.

**6.** Cuando LA EMPRESA deniegue 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 fuera procedente, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la decisión empresarial que haya negado el recurso, y dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión. El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO presentará ante LA EMPRESA dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la interposición, copia del recurso de queja radicado ante la Superintendencia.

**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.

**Quinta : Conocimiento de las Decisiones.-** LA EMPRESA informará al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO el contenido de una decisión empresarial o acto administrativo de la siguiente manera:

**1. Por Comunicación:** La respuesta respecto a una petición o queja que no tenga como propósito o efecto discutir un acto de facturación, o que resuelva sobre una solicitud de información o consulta y, en general, aquellas que no tengan como propósito resolver el fondo de un asunto relacionado con la prestación del servicio, como la comunicación de la iniciación de una actuación administrativa por alguna irregularidad serán comunicadas por correo ordinario, electrónico o por fax a la dirección urbana, rural o electrónica o a la línea telefónica que se señale; en todo caso las decisiones referidas a la suspensión o corte del servicio se pondrán en conocimiento del el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en la factura. De igual forma deberá comunicarse la decisión a terceros determinados que puedan resultar afectados con una decisión empresarial, siempre que ello haya sido reportado ante LA EMPRESA.

**2. Por Notificación Personal:** La decisión respecto a una PQR's que tenga como propósito discutir un acto de facturación o resolver el fondo de un asunto relacionado con la ejecución del contrato o la prestación del servicio será notificada personalmente, así mismo se notificará la decisión empresarial en la que LA EMPRESA decide sobre el cobro de la energía consumida y dejada de facturar.

Si no hay otro medio más eficaz de informar el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO interesado o afectado acerca de la decisión empresarial, para hacer la notificación personal de la misma LA EMPRESA enviará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición de la decisión por correo certificado y/o mensajería especializada una citación a la dirección registrada o a la que aquél haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o a la dirección que el interesado haya indicado para tal propósito. La constancia del envío se anexará al expediente que por cada actuación LA EMPRESA haya conformado.

No será necesaria la entrega personal de la citación al interesado, basta con entregarla, o dejarla cuando no hayan moradores en el inmueble, de lo cual también se dejará constancia en el expediente, así como del evento de negativa a recibir la comunicación.

Al hacer la notificación personal se entregará al el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión y en el texto de la notificación se indicarán los recursos que legalmente proceden en su contra, ante quién se deben interponer y los plazos para hacerlo.

**3. Por edicto.** Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, LA EMPRESA fijará edicto en cualquier oficina de atención al cliente, visible al público, por el término de diez (10) días, con inserción de la parte resolutive de la decisión que resuelva la petición, queja o recurso.

**Sexta: Del Silencio Administrativo Positivo:** La falta oportuna de respuesta a las peticiones, reclamos o recursos del USUARIO por parte de LA EMPRESA y salvo que se demuestre que él 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.

En caso de que la petición o recurso sea sobre la factura, ésta se consolida y LA EMPRESA debe asumir el monto del reclamo. En concordancia con lo anterior, en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA, ni reclamaciones o recursos contra actos ejecutoriados o en firme.

**Séptima - Desistimiento-** Los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS podrán desistir en cualquier tiempo de sus PQR's y recursos. Igualmente, se entenderá que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO han desistido de su solicitud si hecho el requerimiento para que complementamente una información no da respuesta o no remite la misma en el término de un (1) mes contado a partir de la remisión del requerimiento. En este evento se archivará el expediente. Las quejas que comprometan la responsabilidad disciplinaria de un colaborador de LA EMPRESA no son desistibles.

**Octava - Revocatoria Directa:** Podrán revocarse los actos administrativos que se hayan expedido como resultado de la aplicación del silencio administrativo positivo cuando fuere evidente que aquellos ocurrieron por medios ilegales, o por las causas establecidas en los artículos 69 y 73 del C.C.A. La revocatoria requerirá de la expedición de acto motivado, debiendo garantizarse el debido proceso.

**Cláusula Vigésima Tercera - 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 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 SUSCRIPTOR 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 SUSCRIPTOR 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 de tres (3) días hábiles, contados a partir del momento en que el SUSCRIPUTOR y/o USUARIO haya eliminado la causa de la suspensión o corte, LA EMPRESA no haya restablecido el servicio.

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

**Cláusula Vigésima Cuarta - Cesión del Contrato:** Habrá cesión del contrato por voluntad del SUSCRIPUTOR y/o USUARIO; además, salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del presente contrato, cuando haya enajenación del bien al que se le suministra el servicio. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

**Cláusula Vigésima Quinta – Incumplimiento del contrato:** El incumplimiento del contrato por parte del SUSCRIPUTOR 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 lo dispuesto en este contrato, por la ley 142 de 1994, en especial los artículos 140 modificado por el art. 19 de la Ley 689 de 2001. y 141, y la Resolución CREG. 108 DE 1997 y las demás normas que la modifiquen o adicionen.

**Cláusula Vigésima Sexta: Solidaridad:** El propietario del inmueble, el SUSCRIPUTOR y/o USUARIO del servicio, son solidarios en sus obligaciones en el contrato de Servicios Públicos, salvo los casos previstos en la ley.

**Parágrafo 1º:** Si el SUSCRIPUTOR y/o USUARIO incumple con la obligación de pagar oportunamente los servicios públicos facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá de un (1) periodo de facturación, LA EMPRESA, estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumpliere la obligación de la suspensión del servicio, se romperá la solidaridad prevista por el Art. 130 de la Ley 142 de 1994 modificada por la Ley 689 de 2001 Art. 19.

**Parágrafo 2º** Las deudas derivadas de la prestación del servicio podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes. La factura expedida por LA EMPRESA y

debidamente firmada por el representante legal de la entidad, prestará mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del derecho civil y comercial.

**Cláusula Vigésima Séptima - Causales para la liberación de obligaciones por parte del suscriptor:** Conforme al artículo 128 de la Ley 142 de 1994 y artículo 10 de la Resolución 108 de 1997 de la CREG, los SUSCRIPTORES podrán liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios públicos, en los siguientes casos:

1. Discusión sobre la tenencia, posesión o propiedad del inmueble: El SUSCRIPTOR y/o USUARIO no será parte del contrato a partir del momento en que acredite ante LA EMPRESA, que entre el SUSCRIPTOR y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos, LA EMPRESA facilitará la celebración del contrato con sus consumidores.

Para que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO deje de ser parte del contrato de servicios públicos en el evento descrito en el inciso anterior, deberá presentar ante LA EMPRESA, copia del auto admisorio de la demanda, o constancia de que se ha iniciado una actuación de policía expedida por la respectiva autoridad, en la cual conste que sobre el inmueble, identificado con exactitud por su ubicación y dirección, existe un proceso judicial, o una actuación de policía, según el caso, entre el SUSCRIPTOR y/o USUARIO y quienes efectivamente consumen el servicio, relacionado con la tenencia, la propiedad o la posesión del inmueble.

2. Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al SUSCRIPTOR y/o USUARIO para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.
3. Cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y, mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la respectiva sentencia.
4. Cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO es el poseedor o tenedor del inmueble, y entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios deberá presentarse ante LA EMPRESA con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como SUSCRIPTOR y/o USUARIO.
5. Cuando el SUSCRIPTOR y/o USUARIO siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y opera la cesión del contrato de servicios públicos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994. En este evento bastará que cualquiera de las partes informe a LA EMPRESA este hecho para que ella proceda

a tomar nota de la cesión y de la liberación del suscriptor inicial. En los casos en que por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano, no opere la cesión de pleno derecho del contrato de servicios públicos, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO podrá liberarse de las obligaciones derivadas de este, anexando documento en el cual el nuevo propietario del inmueble manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como SUSCRIPTOR y/o USUARIO del contrato de servicios públicos.

Salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes raíces rurales por parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, si éste es propietario del inmueble. La manifestación de liberación deberá hacerse en la forma indicada en la ordinal anterior.

Cuando se presente cualquiera de las causales aquí previstas, corresponde a la persona interesada en la liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos, informar a LA EMPRESA la existencia de dicha causal en la forma indicada.

La liberación de las obligaciones por parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO de acuerdo con las causales señaladas en esta cláusula no implica la extinción de la solidaridad establecida por el Artículo 18 de la ley 689 de 2001, que modificó parcialmente el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994 respecto de obligaciones propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

**Cláusula Vigésima Octava - Autorización a consulta y reporte a Centrales de Riesgo** -: La consulta de base de datos comerciales o financieras, para obtener información de los clientes, sólo podrá efectuarla LA EMPRESA, previa autorización escrita y expresa del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, para que de ellas se obtenga de cualquier fuente y reporte a cualquier base o banco de datos, informaciones, referencias sobre la persona (Natural o Jurídica), a que se incorpore su nombre, apellidos y documentos de identificación, se informe sobre su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de sus cuentas corrientes, de ahorros, corporaciones de ahorro y vivienda, tarjetas de crédito y en general sobre el comportamiento y cumplimiento de todas sus obligaciones. 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 cliente.

El SUSCRIPTOR y/o USUARIO que se sirva del servicio prestado por LA EMPRESA que se encuentre AL DIA o en MORA con el pago de sus obligaciones, podrá ser reportado a las CENTRALES DE RIESGOS. 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 escrita por parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

**Cláusula Vigésima Novena- Definiciones:** Para efectos de interpretación en la ejecución de este contrato se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

1. **Activos de Conexión:** Son aquellos activos que se requieren para que un generador, un usuario u otro transmisor, se conecte Físicamente al Sistema de Transmisión Nacional, a un Sistema de Transmisión Regional, o a un Sistema de Distribución Local.
2. **Abono:** 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.
3. **Acometida:** Derivación de la red local del servicio de energía que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general.
4. **Acometida irregular, conexión no autorizada o Fraudulenta:** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización del prestador del servicio.
5. **Acta de verificación:** Documento de carácter consecutivo en el que LA EMPRSA 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.
6. **Activación del prepago:** Momento en el cual LA EMPRESA a través del mecanismo que tenga establecido para tal fin, pone a disposición del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO la cantidad de energía eléctrica prepagada a que tiene derecho por el pago ya realizado.
7. **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.
8. **Agentes del sistema interconectado nacional (Agentes):** Personas que realizan por lo menos una actividad del sector eléctrico (generación, transmisión, distribución, comercialización).
9. **Anomalía:** Irregularidad, adulteración y/o alteración técnica en una instalación eléctrica de un cliente, que no permite medir en debida forma el consumo.
10. **Aumento de carga:** Incremento de la carga registrada o contratada para el inmueble que aparece registrada en la factura.
11. **Autogenerador:** Persona que produce energía eléctrica para atender sus propias necesidades. Por lo tanto, no usa la red pública para fines distintos al de obtener respaldo del SIN y puede o no, ser el propietario del sistema de generación.
12. **Asentamiento Subnormal:** Es aquel que no ha sido desarrollado por urbanizador responsable y cuya infraestructura de servicios presenta serias deficiencias por no

estar integrada totalmente a la estructura urbana y en el cual las familias viven generalmente en condiciones de pobreza crítica.

13. **Carga contratada:** Carga autorizada y aprobada por LA EMPRESA a un USUARIO determinado que aparece representada en la factura o cuenta de cobro.
14. **Capacidad o potencia instalada:** Es la carga instalada o capacidad nominal que puede soportar el componente limitante de una instalación o sistema eléctrico.
15. **Capacidad o potencia instalable:** Se considera como capacidad instalable, la capacidad en kVA que puede soportar la acometida a tensión nominal de la red, sin que se eleve la temperatura por encima de 60 °C en cualquier punto o la carga máxima que soporta la protección de sobrecorriente de la acometida, cuando exista.
16. **Capacidad nominal:** El conjunto de características eléctricas y mecánicas asignadas a un equipo o sistema eléctrico por el diseñador, para definir su funcionamiento bajo unas condiciones específicas.
17. **Carga censada o Instalada:** Es la suma de las capacidades nominales de los electrodomésticos y equipos que consumen energía eléctrica y que se encuentran conectados a la instalación o que potencialmente se puedan instalar en la misma.
18. **Carga por aportes de conexión:** Es aquella suma de dinero que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, paga para cubrir los costos involucrados en la conexión al servicio de electricidad.
19. **Cargo por consumo:** Valor que se factura y cobra al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO por el consumo determinado por la aplicación de las tarifas vigentes para el servicio por el número de unidades consumidas.
20. **Centro de Control:** Es el Centro Nacional de Despacho (CND), un Centro Regional de Despacho (CRD) o un Centro Local de Distribución (CLD), según el caso.
21. **Centro Nacional de Despacho (CND):** Es la dependencia encargada de la planeación supervisión y control de la operación integrada de los recursos de la generación, interconexión y transmisión del Sistema Interconectado Nacional.
22. **Centro Regional de Despacho (CRD):** Es un centro de supervisión y control de la operación de las redes, subestaciones y centrales de generación localizadas en una misma región.
23. **Circuito:** Es la red o tramo de red eléctrica monofásica, bifásica o trifásica que sale de una subestación, de un transformador de distribución o de otra red y suministra energía eléctrica a un área geográfica específica. Cuando un circuito tenga varias secciones o tramos, para los efectos de este reglamento, cada sección se considerará como un circuito.
24. **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.
25. **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.

26. **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.
27. **Código de redes:** Conjunto de reglas, normas, estándares y procedimientos técnicos expedidos por CREG a los cuales se somete LA EMPRESA.
28. **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 Art. 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.
29. **Comercialización de Energía Eléctrica:** Actividad consistente en la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a los usuarios finales, regulados o no regulados. Quien desarrolla esta actividad se denomina comercializador de energía eléctrica.
30. **Comercializador:** Persona cuya actividad principal es la comercialización de energía eléctrica.
31. **Componente Limitante:** Es el componente que forma parte de un sistema y que determina la máxima capacidad a operar.
32. **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.
33. **Consignación de equipos:** Es el procedimiento mediante el cual se autoriza el retiro de operación de un equipo, una instalación o parte de ella para mantenimiento.
34. **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.
35. **Consumo Anormal:** Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por **LA EMPRESA**
36. **Consumo de subsistencia:** Cantidad mínima de electricidad requerida en un mes por un USUARIO para satisfacer necesidades básicas de acuerdo con lo reglamentado por la Unidad de Planeación Minero Energética -UPME.
37. **Consumo Estimado:** Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios con características similares, o con base en aforos individuales de carga.

38. **Consumo Facturado:** Es el liquidado y cobrado al suscriptor o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión para los usuarios regulados, o a los precios pactados con el usuario, si éste es no regulado. La tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del suscriptor o usuario.
39. **Consumo Medido:** Es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, o en la información de consumos que este registre.
40. **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.
41. **Consumo no Autorizado:** Es el consumo realizado a través de una acometida no autorizada por **LA EMPRESA**, o por la adulteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos.
42. **Consumo Prepagado:** Es la Cantidad de energía eléctrica a la que tiene derecho el usuario por el valor prepagado, definida en el momento en que el suscriptor o usuario active el prepago a través del mecanismo que la empresa disponga.
43. **Contribución:** Es un gravamen que los USUARIOS residenciales de estratos 5 y 6, así como los industriales y comerciales y no regulados 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.
44. **Consumo Promedio:** Es el que se determina con base en el consumo histórico del usuario en los últimos seis meses de consumo.
45. **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.
46. **Corte del Servicio:** Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, en el Contrato de Servicios Públicos y demás normas vigentes.
47. **Costo de prestación del servicio:** Es el costo económico de prestación del servicio denominada CU, que resulta de aplicar las fórmulas generales de costos de generación, transmisión, distribución y comercialización establecidas por las autoridades competentes, sin afectarlo con subsidios ni contribuciones.
48. **Contrato de adhesión:** El USUARIO en virtud de esta característica, acepta incondicionalmente el contenido del presente Contrato en toda su extensión, pues se presume legal.
49. **CREG:** Comisión de Regulación de Energía y Gas.
50. **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.

- 51.**Decisión empresarial:** Acto administrativo expedido por LA EMPRESA en ejercicio de una función pública.
- 52.**Defraudación de fluidos:** Es un delito tipificado en el artículo 256 del Código Penal y definido por este así: 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.
- 53.**Días:** Cuando dentro del presente contrato se haga mención a días, se entienden suprimidos los feriados a menos de expresarse lo contrario, por consiguiente se entenderá siempre que se trata de días determinados como laborables para LA EMPRESA.
- 54.**Distribución de energía eléctrica:** Es la actividad de transportar energía a través de una red de distribución a voltajes iguales o inferiores a 115 kv. Quien desarrolla esta actividad se denomina distribuidor de energía eléctrica.
- 55.**Equipo de Medida:** Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo de energía.
- 56.**Carcaza o tapa principal del medidor:** Cubierta en la parte frontal hecha completamente de material transparente o con ventanas que permitan ver el movimiento del Rotor (disco) y/o leer el mecanismo registrador.
- 57.**Bornera del medidor:** Elemento del contador en donde realizamos sus conexiones de entrada y salida a la carga.
- 58.**Tapa Bornera:** Tapa que cubre los terminales del medidor y generalmente los extremos de los conductores externos o cables conectados a los terminales.
- 59.**Bloque terminal de prueba:** Dispositivo de interconexión entre los transformadores de potencial y de corriente y la bornera del contador; cuando hay medición indirecta o semidirecta.
- 60.**Energía:** Capacidad de efectuar un trabajo.
- 61.**Energía activa:** Energía eléctrica potencialmente transformable en trabajo o iluminación. En Colombia se factura en \$/kWh (kilovatios hora)
- 62.**Energía no facturada:** Energía que por acción u omisión de LA EMPRESA o el USUARIO no fue facturada dentro del periodo correspondiente
- 63.**Energía reactiva inductiva:** Energía utilizada para magnetizar transformadores, motores y otros aparatos que tienen bobinas.
- 64.**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.
- 65.**Estratificación Socioeconómica:** Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley. Los inmuebles residenciales se clasificarán máximo en seis (6) estratos socioeconómicos (1, bajo-bajo; 2, bajo; 3, medio-bajo; 4, medio; 5, medio-alto; 6, alto)
- 66.**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.

- 67.**Estudio preliminar:** Es el procedimiento mediante el cual, previo estudio de factibilidad de la conexión y del proyecto respectivo, LA EMPRESA determina las condiciones técnicas y operativas bajo las cuales está en disposición de suministrar el servicio de energía. Este forma parte del Estudio de Conexión Particularmente Complejo.
- 68.**Estudio de conexión particularmente complejo:** Se define como aquél que involucra como proyecto el montaje de una subestación o transformador de distribución o aquél que conlleva un cambio de voltaje para atender al USUARIO. Podrá ser cobrado al USUARIO de manera detallada.
- 69.**Eventos No Programados:** Son aquellos que ocurren súbitamente y causan un efecto operacional en el Sistema del Operador de Red y pueden o no causar efectos en la operación del Sistema Interconectado Nacional.
- 70.**Eventos Programados:** Son aquellos eventos planeados por el Operador de Red que causan un efecto operacional en el Sistema del Operador de Red y pueden o no causar efectos en la operación del Sistema Interconectado Nacional.
- 71.**Factor de utilización de la carga:** Porcentaje de las 720 horas del mes en que usa una carga determinada; **LA EMPRESA** ha fundamentado estadísticamente los siguientes factores de utilización de carga de acuerdo al tipo de uso, así:

Sector Residencial:	<b>20%</b>
Sector Oficial:	<b>30%</b>
Sector Comercial:	<b>30%</b>
Sector Industrial:	<b>40%</b>
Servicios especiales (temporales):	<b>50%</b>
Áreas comunes uso residencial:	<b>30%</b>
Áreas comunes uso comercial:	<b>30%</b>

- 72.**Factor de multiplicación del equipo de medida:** Número por el que se debe multiplicar la diferencia de lecturas consecutivas que registran los equipos de medida para obtener el consumo real en un período de facturación. Este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente Y/o de potencia.
- 73.**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.
- 74.**Factura de Servicios Públicos:** Es la cuenta de cobro que LA EMPRESA entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes prestados, en desarrollo del presente contrato de servicios públicos.  
En el caso de consumos prepagados, es el acto de cobrar, a solicitud del usuario, una cantidad de energía o de gas que él desea pagar anticipadamente.
- 75.**Frontera Comercial:** Se define como frontera comercial entre el OR, o el Comercializador y el Usuario los puntos de conexión del equipo de medida, a partir

del cual este último se responsabiliza por los consumos, y riesgos operativos inherentes a su Red Interna.

- 76.**Fraude:** Es la instalación no autorizada de acometidas, la manipulación indebida e ilegal de cualquier instalación, equipo de medición y/o regulación que afecta la medida del consumo real del suscriptor o usuario. Constituye igualmente fraude la adulteración de documentos por parte del suscriptor o usuario.
- 77.**Fuerza mayor o ocaso fortuito.** Factores ajenos a la voluntad de LA EMPRESA, que la eximen de toda responsabilidad en el evento de un hecho dañoso.
- 78.**Generador:** Persona Natural o Jurídica que produce energía eléctrica, que tiene por lo menos una central o unidad generadora conectada al SIN.
- 79.**Independización del servicio:** Son las nuevas acometidas para una o varias unidades segregadas legalmente de un inmueble con autorización de LA EMPRESA que requiere autorización del propietario o poseedor del mismo.
- 80.**Inmueble:** Bien que cumple con las condiciones del código civil para recibir ese calificativo.
- 81.**Inquilinato:** Edificación clasificada en los estratos socioeconómicos 1, 2 ó 3, con una entrada común desde la calle, que aloja tres o más hogares que comparten los servicios públicos domiciliarios y los servicios sanitarios.
- 82.**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.
- 83.**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.
- 84.**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.
- 85.**Lectura:** Registro del consumo que marca el medidor.
- 86.**Libertad Regulada:** Régimen de tarifas mediante la cual la Comisión de Regulación de Energía y Gas fija los criterios y la metodología con arreglo a los cuales **LA EMPRESA** puede determinar o modificar los precios máximos para el servicio prestado.
- 87.**Libertad Vigilada:** Régimen de tarifas, mediante la cual **LA EMPRESA** puede determinar libremente las tarifas de venta a medianos y pequeños consumidores, con la obligación de informar por escrito a la Comisión de Regulación de Energía y Gas, en cuanto a las decisiones tomadas sobre la materia.
- 88.**Medidor de Conexión Directa:** Es el dispositivo de energía que mide el consumo y se conecta a la red eléctrica sin transformadores de medida.
- 89.**Medidor de Conexión Indirecta:** Es el dispositivo de energía que se conecta a la red a través de transformadores de tensión y/o corriente.

90. **Medidor Prepago:** Equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al suscriptor o usuario, de una cantidad de energía eléctrica o de gas combustible por la cual paga anticipadamente.
91. **Mercado Mayorista:** Conjunto de sistemas de intercambio de información entre generadores y comercializadores de grandes bloques de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional, para realizar contratos de energía a largo plazo y en bolsa sobre cantidades y precios definidos, con sujeción al Reglamento de Operación y demás normas aplicables.
92. **Medios de prueba:** De conformidad con lo dispuesto en los artículos 174 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, servirán todos y cada uno de los medios que sean útiles para la formación del convencimiento de LA EMPRESA en sus actuaciones administrativas.
93. **Modalidad del servicio:** Se refiere a la actividad del servicio para la cual el USUARIO solicita recibir el servicio en las modalidades de residencial o no residencial y comercial, oficial o industrial.
94. **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.
95. **Modalidad no residencial:** Es aquel que sin ser para uso comercial, oficial o industrial, tampoco cumple las características del residencial conforme se establece en normas expedidas por autoridades competentes.
96. **Niveles de Tensión:** Los Sistemas de Transmisión regional y/o Distribución Local se clasifican por niveles en función de la tensión nominal así:
97. **Nivel I:** Sistemas con tensión nominal menor a 1 KV.
98. **Nivel II:** Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 1 Kv. y menor de 30 kv.
99. **Nivel III:** Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 30 kv. y menor de 62 kv.
100. **Nivel IV:** Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 62 kv.
101. **Nomenclatura:** Asignación numérica y alfanumérica que realiza la autoridad municipal para identificar un inmueble de otro.
102. **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 adicione 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.
103. **Notificación:** Es toda acción inequívoca que se sigue para comunicar los efectos de un acto de carácter administrativo de conformidad con la legislación vigente.
104. **Operador de Red de STR's y/o SDL's (OR):** Es la persona encargada de la planeación de la expansión y de las inversiones, operación y mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL; los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para todos los propósitos son las EMPRESAS que tienen cargos por uso de los STR's y/o

SDL's aprobados por la CREG. El OR siempre debe ser una EMPRESA de Servicios Públicos.

- 105.**Período de Consumo:** Es el término transcurrido entre dos (2) lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, tomando como referencia por **LA EMPRESA** para la determinación de consumos y su facturación.
- 106.**Petición:** Es uno de los mecanismos en virtud del derecho constitucional que le asiste, mediante el cual un USUARIO o no del servicio, solicita a LA EMPRESA en interés particular o general, de manera respetuosa, cualquier información relacionada con la prestación del servicio o la ejecución del contrato, con el fin de obtener de ella una respuesta. Dependiendo de lo pretendido y del asunto, la respuesta se comunica o notifica.
- 107.**Plan de expansión:** Programa de inversión establecido por LA EMPRESA para ser ejecutado en un periodo determinado, tendiente a ampliar la cobertura de prestación del servicio de energía eléctrica en aquellas áreas en donde éste no es suministrado. El plan se desarrollará y ejecutará de acuerdo con las disposiciones que rigen el presupuesto interno, el plan de ordenamiento territorial y la normatividad existente.
- 108.**Prepago:** compra de energía que efectúan los USUARIOS con anterioridad a su consumo, en un sistema de comercialización prepago.
- 109.**Potencia:** velocidad con la que se entrega la energía. Se mide en W (léase vatios)
- 110.**Potencial cliente:** Persona natural o jurídica que ha iniciado trámites para convertirse en USUARIO del servicio público de energía eléctrica.
111. **Periodo de Facturación:** Es el intervalo de tiempo establecido por **LA EMPRESA** para el cobro del servicio.
- 112.**Prestador de servicios públicos:** Cualquiera de las personas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994.
- 113.**Previsita:** Visita ordenada por la Empresa o solicitada por el Suscriptor y/o Usuario, a un inmueble con el fin de establecer las adecuaciones necesarias para realizar la normalización de la instalación eléctrica, comunicándole al Suscriptor y/o Usuario cada uno de los requisitos establecidos en la normatividad vigente.
- 114.**Punto de conexión:** Es el punto de conexión eléctrico en el cual el equipo de un usuario está conectado a un STR y/o SDL para propósito de transferir energía entre las partes.
- 115.**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.
- 116.**Provisional:** Servicio de energía eléctrica que se presta en forma temporal hasta máximo por seis (6) meses.
- 117.**Queja:** Es el mecanismo por el cual un USUARIO o no del servicio pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados colaboradores al servicio de LA EMPRESA o con la forma o condiciones en que se ha prestado el servicio.
- 118.**Racionamiento:** suspensión temporal y/o colectiva del servicio de energía eléctrica por razones técnicas o de seguridad en la operación del sistema eléctrico.
- 119.**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.

- 120.**Reclamación:** Es el género que comprende a las especies de Petición y de Recurso.
- 121.**Reconexión del servicio:** Es el proceso mediante el cual LA EMPRESA reanuda la prestación del servicio de energía eléctrica cuando se ha suspendido temporalmente, por cualquier causa, una vez ha desaparecido la causa que le dio origen, y que dio lugar al cobro de un derecho por este concepto a favor de LA EMPRESA.
- 122.**Recurso:** El recurso es un acto del suscriptor 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.
- 123.**Recurso de reposición:** Es el recurso que se presenta ante el mismo colaborador de LA EMPRESA que produjo la decisión o profirió el acto.
- 124.**Recurso de Apelación:** Es el recurso que normalmente otorga la ley para controvertir las decisiones de LA EMPRESA, que 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, una vez se resuelve de manera negativa, total o parcial el recurso de reposición.
- 125.**Reconexión del Servicio:** Restablecimiento del suministro del servicio de energía eléctrica cuando previamente se ha suspendido.
- 126.**Red de Uso General:** Redes Públicas que no forman parte de Acometidas o de Instalaciones Internas.
- 127.**Red Local:** Es el conjunto de redes que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad, del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.
- 128.**Red Pública:** Aquella que utilizan dos o más personas naturales o jurídicas, independientemente de la propiedad de la red.
- 129.**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
- 130.**Refacturación:** Corrección que se efectúa a la liquidación de una factura.
- 131.**Registrador:** Mecanismo de conteo que hace posible la determinación del valor medido.
- 132.**Registro de corte:** Cajilla generalmente empotrada en donde se ubica un dispositivo que permite el corte de la energía a un bien. En su ausencia, entiéndase por aquel, la parte de la acometida externa más cercana al equipo de medida si lo hubiere. Si no hubiere equipo de medida, entiéndase por tal, la parte de la acometida más cercana al bien que permite suspender el suministro del servicio.
- 133.**Registro de corte general:** Armario que almacena los instrumentos de corte individual en los inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal o

condominios. En su defecto, entiéndase como la parte de la acometida en donde se derivan las conexiones a cada equipo de medida.

- 134.**Reinstalación del Servicio:** Restablecimiento del suministro del servicio cuando previamente se ha efectuado su corte.
- 135.**Reserva de carga:** Es la solicitud que tiene por objeto disminuir a petición del SUScriptor y/o USUARIO o por conveniencia de LA EMPRESA la carga contratada, conservando el suscriptor sus derechos sobre la misma. En ningún caso dicha carga podrá ser inferior a 2 kW.
- 136.**Responsabilidad objetiva:** Fundamento jurisprudencial que se basa en el hallazgo de un hecho anómalo derivado de una conducta delictiva, que produjo o está produciendo perjuicio o daño patrimonial, que no se imputa a una persona en particular, por lo que basta solo con encontrar el hecho y que en virtud de la solidaridad es el USUARIO (Usuario, poseedor, suscriptor y/o propietario) el llamado a responder por los daños que cause el hecho. Esta clase de responsabilidad está proscrita en el derecho penal pero se encuentra vigente en el derecho administrativo.
- 137.**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 de la vida animal y vegetal y de la preservación del medio ambiente , previniendo, eliminando o minimizando los riesgos de origen eléctrico.
- 138.**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
- 139.**Revisión previa:** Conjunto de actividades y procedimientos previos a la facturación que realiza LA EMPRESA para detectar e investigar desviaciones significativas de consumos anormales, según el patrón de consumo histórico normal de cada suscriptor o usuario.
- 140.**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.
- 141.**Servicio Residencial:** Es el destinado a satisfacer las necesidades de energía eléctrica de los hogares o núcleos familiares.
142. **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.
- 143.**Sello de condenación:** Sistema de seguridad instalado en el equipo de medida con el objeto de que este no sea manipulado por personal ajeno a LA EMPRESA.
- 144.**Servicio de conexión:** es el conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la instalación eléctrica. Estas actividades incluyen los siguientes conceptos: Estudio de la Conexión, Suministro del equipo de medida y de los Materiales de la Acometida, Ejecución de la Obra de Conexión, Instalación y Calibración Inicial del equipo de medida de Energía cuando se trata de un equipo de medición de tipo electromecánico, y Revisión de la Instalación de la Conexión, incluida la Configuración y/o Programación del equipo de medida de Energía cuando el aparato de medición es de tipo electrónico.

145. **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.
146. **SSPD.** Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
147. **Silencio Administrativo:** Es la no contestación por parte de **LA EMPRESA**, a la petición, queja o recurso por un suscriptor o usuario dentro del término legal establecido.
148. **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.
149. **Sistema de comercialización Prepago:** Modalidad de prestación del servicio de comercialización de energía eléctrica o de gas combustible al usuario final, que no requiere las actividades de lectura del medidor, reparto de facturación al domicilio y gestión de cartera en relación con el consumo, por cuanto el consumo se ha prepagado.
150. **Sistema Interconectado Nacional (SIN):** Es el sistema compuesto por los siguientes elementos conectados entre sí: las plantas y equipos de generación, la red de interconexión nacional, las redes regionales e interregionales de transmisión, las redes de distribución, y las cargas eléctricas de los Usuarios.
151. **Sistema de Distribución Local (SDL):** Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por redes de distribución municipales o distritales; conformado por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 kv que no pertenecen a un sistema de transmisión regional por estar dedicadas al servicio de un sistema de distribución municipal, distrital o local.
152. **Sistemas de Transmisión Regional (STR):** Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por redes regionales o interregionales de transmisión; conformado por el conjunto de líneas y subestaciones con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 kv y que pertenecen a un sistema de distribución local.
153. **Sistemas de Transmisión Nacional (STN):** Es el sistema interconectado de transmisión de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas, con sus correspondientes módulos de conexión, que operan a tensiones iguales o superiores a 220 kv.
154. **Subsidio:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio, y el costo unitario de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. Se refleja como el descuento que pueden recibir, en el valor de la factura, los USUARIOS y/o SUSCRIPTORES –usuarios- de menores ingresos que se encuentren ubicados en los estratos 1,2 y 3, denominado subsidio sobre el consumo de subsistencia.
155. **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
156. **Suscriptor potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios.

157. **Suspensión del servicio:** Interrupción temporal del servicio de energía eléctrica por alguna de las causales previstas en la ley o en el presente contrato.
158. **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
159. **Transmisor Regional (TR):** Persona que opera y transporta energía eléctrica en un sistema de transmisión regional o que ha constituido una EMPRESA cuyo objeto es el desarrollo de dichas actividades.
160. **Unidades Inmobiliarias Cerradas:** Las Unidades Inmobiliarias Cerradas son conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual; cuyos propietarios participan proporcionalmente en el pago de expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras.  
El acceso a tales conjuntos inmobiliarios se encuentra restringido por un encerramiento y controles de ingreso
161. **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 consumidor.
162. **Vía gubernativa:** 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.
163. **Voltaje:** Potencial con el que se puede transportar energía eléctrica. También se denomina “nivel de tensión”. A mayor voltaje, se puede transportar mayor cantidad de energía. El voltaje se mide en V (léase voltios).
164. **Zonas:** Es cada una de las divisiones territoriales, en que está organizada LA EMPRESA para prestar el servicio.

**Cláusula Trigésima - 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 el Código Contencioso Administrativo, junto con sus reformas y/o adiciones, las leyes 142, 143 de 1994, 689 de 2001, 820 de 2003, Art. 105 Ley 1151 de 2007, resoluciones CREG, conceptos emitidos por la SSPD y las cláusulas especiales que se pacten con los

SUSCRIPTORES y/o USUARIOS, 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 copia del mismo.

PUBLÍQUESE Y CUMPLASE

Dado en Pereira a los [redacted] días, del mes de [redacted], del año [redacted].

ADRIANA MARIA WOLFF CUARTAS  
Representante Legal

*Primera Publicación realizada en el Diario del Otún de Pereira, a los 15 días del mes de Abril de 2009.  
Primera Modificación publicada en el Diario del Otún de Pereira a los [redacted] días del mes de [redacted]  
del año [redacted], pagina [redacted].*