

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

EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P.



TITULO I

Este Contrato se celebra entre la Empresa de Energía de Boyacá S.A. ESP., quien para sus efectos se entiende como una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Mixta que opera bajo la modalidad de sociedad anónima de acuerdo con las leyes colombianas, con domicilio principal en la ciudad de Tunja, por una parte y por la otra el "SUSCRIPTOR" o "USUARIO", quien con la compra del servicio de energía eléctrica que presta la EMPRESA acepta y se acoge a todas las disposiciones del presente contrato de condiciones uniformes.

CAPITULO I OBJETO

CLÁUSULA 1.-OBJETO DEL CONTRATO: El presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales LA EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. ESP. - en adelante la EMPRESA - presta el servicio de suministro y distribución de energía eléctrica a cambio de un precio en dinero, a los suscriptores o USUARIOS del mercado regulado, en adelante los SUSCRIPTORES O USUARIOS.

TITULO II DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO I DE LAS PARTES DEL CONTRATO Y REGIMEN LEGAL

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

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

CLÁUSULA 4.- PARTES DEL CONTRATO: Son partes la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. ESP..., quien en adelante se denominará la EMPRESA y los suscriptores y/o USUARIOS, quienes en adelante se denominarán como el SUSCRIPTOR O USUARIO. La EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. ESP., es una sociedad anónima de nacionalidad colombiana, constituida mediante Escritura Pública No. 0000268 de la Notaria Quinta de Bogotá del 09 de febrero de 1955, inscrita el 23 de febrero de 1955 y registrada en la Cámara de Comercio de Tunja, clasificada como Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de naturaleza mixta, sometida al régimen jurídico aplicable a las empresas de servicios públicos y las normas especiales que rigen para el sector eléctrico. La EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. ESP..., ofrece el servicio público domiciliario de comercialización de energía eléctrica.

CLÁUSULA 5.- CAPACIDAD DEL SUCRIPTOR O USUARIO PARA CONTRATAR: Cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier

título, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica y ser parte del presente contrato. El SUSCRIPTOR O USUARIO podrá probar la habitación mediante cualquiera de los medios previstos en el Código de Procedimiento Civil.

CLÁUSULA 6.-SOLIDARIDAD: El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria ó bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas industriales y comerciales del estado prestadoras de servicios públicos. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial. Lo prescrito en este inciso se aplica a las facturas del servicio de energía eléctrica con destino al alumbrado público. El no pago del servicio mencionado acarrea para los responsables la aplicación del artículo que trata sobre los "deberes especiales de los usuarios del sector oficial".

Parágrafo. Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma.

CLÁUSULA 7.-REGIMEN LEGAL: El contrato de servicios públicos se regirá por la ley 142 de 1994, por las resoluciones de la CREG, las condiciones especiales que se pacten con los USUARIOS, las condiciones uniformes señaladas en el presente documento y por las normas del Código de Comercio, Código Civil y demás disposiciones que regulen la materia.

CLÁUSULA 8.- CESION DEL CONTRATO Y LIBERACION DE OBLIGACIONES: En la enajenación de bienes raíces urbanos, cualquiera que sea su forma, se entiende que hay cesión del presente contrato, salvo que las partes estipulen lo contrario. La cesión operará de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En los inmuebles rurales para la liberación de las obligaciones relacionadas con el contrato de servicios públicos, el USUARIO deberá anexar documento en el cual el nuevo propietario manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como USUARIO del contrato de servicios públicos.

CLÁUSULA 9.- ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: La EMPRESA presta actualmente el servicio en el departamento de Boyacá, Santander y Meta y puede hacerlo extensivo en todo el territorio Nacional de acuerdo con la normatividad vigente.

CAPITULO II DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 10.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. La EMPRESA suministrará el servicio de energía eléctrica bajo la modalidad de residencial o no residencial, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por la CREG, siempre y cuando el inmueble cumpla con los requisitos de tipo urbanístico establecidos por la autoridad competente, la zona en donde el inmueble esté ubicado no haya sido declarada como de alto riesgo y las instalaciones eléctricas se hayan ejecutado cumpliendo con las normas técnicas establecidas por la autoridad competente. No obstante, la EMPRESA podrá en ciertos casos en donde la construcción se hubiere realizado sin autorización, suministrar el servicio provisionalmente en las condiciones que sea posible hacerlo, en las condiciones que se establezcan para las zona de difícil gestión, excepto que el bien esté ubicado en zona de alto riesgo, en este último caso la EMPRESA podrá cortar definitivamente el servicio. Adicionalmente, en las condiciones de prestación del servicio se aplicará lo establecido en la Resoluciones CREG, de manera especial lo reglamentado en las resoluciones CREG 070 DE 1998 y 097 de 2008, artículos 13 y 14, o aquellas que las modifiquen.

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

PARÁGRAFO 2.- La EMPRESA no cobrará derechos de suministro, formularios de solicitud ni otros servicios ni bienes semejantes; pero si una solicitud de conexión implicará estudios particularmente complejos, su costo podrá cobrarse al interesado. La EMPRESA ofrece servicios relacionados con la conexión y en general la prestación del servicio; sin perjuicio de lo anterior, la revisión de la conexión y sellado de contadores o aparatos de medida siempre serán ejecutados por la EMPRESA.

CLÁUSULA 11.- CARGO POR CONEXIÓN Y ESTUDIO PRELIMINAR: De acuerdo con lo dispuesto en el Art. 136 de la ley 142 de 1994, la EMPRESA podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato, incluyendo, cuando así se requiera, los ajustes técnicos para la separación de otras Fronteras Comerciales. Las modificaciones a las conexiones existentes se tratarán como una conexión nueva. Para gozar del servicio domiciliario de energía eléctrica, el suscriptor potencial deberá obtener autorización de la EMPRESA. Para el efecto, se deberá observar el procedimiento y los requisitos descritos en la Cláusula 13 del presente contrato. Toda solicitud de conexión requiere por parte de la EMPRESA de un estudio preliminar.

PARÁGRAFO.- De acuerdo con lo dispuesto en el Art. 135 de la ley 142 de 1994, la EMPRESA se abstendrá de cobrar derechos de suministro, formularios de solicitud y otros servicios o bienes semejantes. Pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un SUSCRIPTOR o USUARIO residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

CLÁUSULA 12.- ESTUDIO DE CONEXIÓN PARTICULARMENTE COMPLEJO: Se requiere de un estudio de conexión particularmente complejo, cuando la solicitud de conexión contenga o implique las siguientes situaciones:

- No existe infraestructura eléctrica frente al inmueble.
- El proyecto involucra el montaje de una subestación o transformador de distribución.
- El proyecto implica un cambio de nivel de tensión.
- La carga solicitada por el SUSCRIPTOR O USUARIO supere los 10 KW y/o se pretenda destinar a más de una cuenta.

CLÁUSULA 13.- SOLICITUD DE FACTIBILIDAD DEL SERVICIO Y PUNTOS DE CONEXIÓN: La EMPRESA ofrecerá, de ser factible, al potencial SUSCRIPTOR O USUARIO un punto de conexión cuando éste lo solicite y garantizará el libre acceso a la red. Para tal efecto, el potencial SUSCRIPTOR O USUARIO deberá informar sobre la localización del inmueble, la potencia máxima requerida y el tipo de carga. La EMPRESA tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de presentación, para certificar la factibilidad del punto de conexión, pudiendo la EMPRESA especificar por razones técnicas un nivel de tensión de conexión diferente al solicitado. Lo anterior no obsta para que la EMPRESA amplíe dicho término por tres (3) meses por tratarse de una autorización que requiere de estudios especiales.

CLÁUSULA 14.- CLASES DE CONEXIÓN: Los procedimientos para la aprobación de una solicitud de conexión por parte de la EMPRESA, se diferencian según el tipo de conexión, a saber:

1.- Cargas que implican la expansión de la red del Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local: Cuando la conexión de un inmueble o una unidad inmobiliaria cerrada requiera, además de la construcción de la acometida, la construcción de redes de uso general, la EMPRESA será responsable del diseño de tales redes.

2.- Cargas que no implican la expansión de la red del Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local: Cuando la conexión de un inmueble o una unidad inmobiliaria cerrada sólo requiera de la construcción de la acometida y/o activo de conexión, el procedimiento a seguir será:

a) NIVEL I: El suscriptor potencial o el SUCRIPTOR O USUARIO deberá presentar los planos eléctricos del inmueble y de la acometida hasta el punto de conexión definido en la etapa de factibilidad y las características de la demanda. Si la solicitud está relacionada con la modificación de una conexión existente, el SUCRIPTOR O USUARIO deberá presentar los planos eléctricos de la conexión existente y los nuevos planos con la modificación requerida.

b) NIVEL II, III y IV: Para solicitar una conexión nueva o la modificación de una existente, el SUCRIPTOR O USUARIO potencial deberá presentar la información pertinente dependiendo de la complejidad de la conexión.

CLÁUSULA 15.- OTROS REQUISITOS PARA SOLICITAR LA CONEXIÓN: El SUCRIPTOR O USUARIO deberá cumplir los siguientes requisitos dependiendo del nivel de tensión:

a) NIVEL I: Los proyectos deberán ser realizados y firmados por un ingeniero electricista o afín con matrícula profesional vigente o profesional del área técnico o tecnólogo con matrícula profesional vigente según corresponda, teniendo en cuenta lo dispuesto en las leyes y normas reglamentarias que regulan el ejercicio de cada una de estas profesiones.

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

En la solicitud que presente SUSCRIPTOR O USUARIO o potencial suscriptor ante la EMPRESA, deberá anexar copia de las licencias, permisos y en general los exigidos para el tipo de conexión.

CLÁUSULA 16.- PLAZOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA APROBACIÓN O IMPROBACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CONEXIÓN: La EMPRESA tendrá los siguientes plazos para dar respuesta aprobando o improbando las solicitudes de conexión de cargas:

Para Nivel I: Siete (7) días hábiles

Para Nivel II y III: Quince (15) días hábiles

Para Nivel IV: Veinte (20) días hábiles

Cuando la EMPRESA no pueda pronunciarse sobre la aprobación o improbación de la solicitud de conexión informará de ello al solicitante explicando las razones. El pronunciamiento definitivo de la EMPRESA no excederá de tres (3) meses. La aprobación del proyecto por parte de la EMPRESA no exonera de responsabilidad al diseñador por errores u omisiones que afecten la red en la cual opera la EMPRESA

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

La solicitud y planos aprobados para la conexión tendrán una vigencia máxima de un (1) año.

CLÁUSULA 17.-EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONEXIÓN: Las obras de infraestructura requeridas por el potencial suscriptor o por el SUSCRIPTOR O USUARIO deberán ser realizadas bajo su responsabilidad. No obstante, previo acuerdo entre el SUSCRIPTOR O USUARIO y la EMPRESA, ésta podrá ejecutar las obras de conexión. En este caso se establecerán los cargos a que hubiere lugar y el cronograma de ejecución del proyecto mediante un contrato de conexión.

Las instalaciones internas son responsabilidad del SUSCRIPTOR O USUARIO y deberán cumplir las condiciones técnicas que aseguren que las mismas no afecten la seguridad de la red local ni a otro SUSCRIPTOR O USUARIO.

Las redes locales o de uso general que se requieran para la conexión del potencial suscriptor y/o del SUSCRIPTOR O USUARIO son responsabilidad de la EMPRESA. Sin embargo, en el caso en que la EMPRESA presente limitaciones de tipo financiero que le impidan la ejecución de las obras con la oportunidad requerida por el potencial suscriptor o SUSCRIPTOR O USUARIO, tales obras podrán ser realizadas por éste.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Distribución expedido por la CREG, en el evento de nuevas redes de uso general realizadas por el potencial suscriptor o EL SUSCRIPTOR

O USUARIO, éste deberá presentar ante la EMPRESA una garantía que ampare el cumplimiento de las normas técnicas descritas en el reglamento, por un monto no inferior al veinte por ciento (20%) de las obras y por un período de cinco (5) años a partir de la puesta en servicio de los activos.

Cuando la EMPRESA asuma la ejecución de las obras de conexión o cuando se requieran redes de uso general para la conexión, antes de la iniciación de las obras, se suscribirá un contrato de conexión.

CLÁUSULA 18.- PUESTA EN SERVICIO: Previo a la puesta en servicio de una conexión, la EMPRESA verificará que la acometida y en general todos los equipos que hacen parte de la conexión del suscriptor potencial o del SUSCRIPTOR O USUARIO, cumplan con las Normas técnicas exigibles y que la operación de sus equipos no deteriorará la calidad de la potencia suministrada a los demás SUSCRIPTORES O USUARIOS. El potencial suscriptor o el SUSCRIPTOR O USUARIO coordinará con la EMPRESA la realización de las pruebas y maniobras que se requieran para la puesta en servicio de la conexión, de conformidad con lo descrito por el Reglamento de Distribución expedido por la CREG.

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

- a) Por razones técnicas.
- b) Por no encontrarse el inmueble conectado al Sistema de Distribución Local (SDL).
- c) Por no cumplir las instalaciones internas del inmueble con las normas técnicas y de seguridad establecidas tanto por la autoridad competente como por la EMPRESA.
- d) Por no existir redes locales frente al lugar donde se encuentra el inmueble del potencial suscriptor.
- e) Cuando el inmueble se encuentre asentado en zonas de alto riesgo.
- f) Cuando el potencial suscriptor y/o el inmueble se encuentre en mora con otro comercializador de energía eléctrica por deudas de venta de energía eléctrica.
- g) Cuando respecto al inmueble al cual se solicita la conexión existe mora en el pago por servicios prestados con anterioridad a la totalidad o parte del bien.
- h) Aquellas que se encuentran en las casuales de negación del servicio de la Ley 1228 de 2008

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

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

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

CAPITULO III DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES

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

- a) Suministrar energía eléctrica al inmueble, en forma continua con los parámetros de eficiencia, confiabilidad, continuidad y calidad.
- b) Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos.
- c) Devolver al SUSCRIPTOR O USUARIO los medidores y demás equipos retirados por la EMPRESA que sean de su propiedad, salvo por razones de tipo probatorio, dentro de un proceso legal de detección y control de pérdidas o para verificación en el laboratorio, se requiera

mantenerlo por algún tiempo o cuando informado sobre la devolución, SUSCRIPTOR O USUARIO no se presente a recibirlo en un plazo máximo de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de la comunicación, caso en el cual la EMPRESA no se hará responsable por el medidor no reclamado.

d) Efectuar los descuentos proporcionales y compensar en las cuentas de cobro, cuando se presente una falla en la prestación del servicio.

e) Elaborar un acta en donde se relacionen los equipos y demás elementos que se instalen o retiren para medir el consumo, la cual deberá ser firmada por el empleado y/o personal autorizado de la EMPRESA que realice la operación, el Operador de Red o el Comercializador según se trate y el SUSCRIPTOR O USUARIO, su representante o la persona que se encuentre. Copia del acta le será entregada al SUSCRIPTOR O USUARIO.

f) Entregar al SUSCRIPTOR O USUARIO una copia de la lectura tomada al medidor o aparato de medida.

g) Entregar al SUSCRIPTOR O USUARIO una factura de cobro en los términos y condiciones establecidas en el presente contrato.

h) Determinar los consumos en forma individual, con instrumentos, métodos y procedimientos apropiados.

i) Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas y toda práctica o conducta que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otros prestadores de servicios públicos domiciliarios.

j) Facturar oportunamente los consumos suministrados. En consecuencia, después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, si el periodo de facturación es mensual, la EMPRESA se abstendrá de cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, salvo en los casos en que se compruebe alteraciones en la acometida, red interna, en sus instrumentos asociados o cuando se impida por cualquier medio tomar la lectura o cuando se compruebe dolo del SUSCRIPTOR O USUARIO .

k) Dar aviso amplio y oportuno sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos.

l) Informar acerca de las condiciones uniformes previstas en el presente contrato y disponer de una copia gratuita del mismo para el SUSCRIPTOR O USUARIO que lo solicite.

m) Investigar las causas que dieron origen a las desviaciones significativas del consumo.

n) La prestación continúa del servicio, salvo cuando se suspenda por situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, mutuo acuerdo entre las partes, reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, por inestabilidad del inmueble o del terreno para evitar perjuicios de terceros, o por el incumplimiento de sus obligaciones por parte del SUSCRIPTOR O USUARIO.

o) Permitir la celebración del contrato de condiciones uniformes con el SUSCRIPTOR O USUARIO en el evento de existencia de actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble.

p) Realizar la lectura de los consumos reportados por los medidores y equipos de medida cuando estuvieren instalados y reportados a la EMPRESA dejando la prueba de lectura.

q) Reconectar el servicio en el término de tres (3) días hábiles, contados a partir de la superación de la causa que dio origen a la suspensión. La reconexión del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por la EMPRESA.

r) Entregar las facturas en la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica, o al sitio donde lo haya acordado con el SUSCRIPTOR O USUARIO, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento. La no remisión de la factura no exime al suscriptor del pago oportuno del servicio.

s) Responder en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de su recibo, las peticiones, quejas y recursos.

t) Revisar, cuando la normatividad lo exija o cuando se estime conveniente, los medidores instalados para verificar su correcto funcionamiento. Cuando el SUSCRIPTOR O USUARIO solicite la revisión, deberá pagar los costos correspondientes.

u) Garantizar a los SUSCRIPTORES o USUARIOS prepago como mínimo las siguientes condiciones:

1. Disponibilidad de activación del servicio 24 horas del día, todo el año.

2. Centro de información y soporte en caso de mal funcionamiento del medidor.

3. Mantener actualizados en los sitios de venta la información sobre la tarifa vigente por estrato y clase de uso, los componentes de costo asociados y los porcentajes de subsidio o contribución, según el caso.
4. Pagos de energía de su mercado para efectos de liquidación, según la regulación vigente.
- v) Permitir la utilización del medidor prepago de un USUARIO en cualquier sistema de medición prepago.
- w) Efectuar visitas de control al SUSCRIPTOR O USUARIO.

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

1. Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los trabajadores de la EMPRESA o funcionarios de los contratistas EMPRESA.
2. Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio.
3. Adquirir, entregar, mantener y reparar cuando la EMPRESA lo exija, los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.
4. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que la EMPRESA indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el SUSCRIPTOR O USUARIO y que afecten las redes de la EMPRESA o a los demás SUSCRIPTORES O USUARIOS de la EMPRESA. Si el SUSCRIPTOR O USUARIO se negare a desconectarlo o reincidiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación, la EMPRESA podrá suspender el servicio. Si transcurridos treinta (30) días calendario el SUSCRIPTOR O USUARIO no ha efectuado la corrección pertinente, la EMPRESA lo desconectará el servicio.
5. Cumplir con el pago oportuno del consumo de energía eléctrica, los cargos de conexión y las facturas expedidas por la EMPRESA.
6. Si el SUSCRIPTOR O USUARIO no recibe la factura en el inmueble o en la dirección acordada con la EMPRESA, dentro del periodo de facturación, deberá acercarse a las instalaciones de ésta para que le sea expedido un duplicado sin costo alguno, para que lo conozca y cancele oportunamente.
7. Reclamar la factura cuando ésta no sea entregada por la EMPRESA.
8. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas para el diseño y construcción de las instalaciones eléctricas y hacer posible la instalación del medidor individual y/o equipos de medida, según sea el caso.
9. Dar preaviso a la EMPRESA en un término no inferior a dos meses para la terminación del contrato.
10. Dar uso seguro y eficiente al servicio de energía eléctrica.
11. Efectuar el mantenimiento de sus instalaciones, equipos y aparatos eléctricos y usarlos adecuadamente.
12. Estar a paz y salvo por todo concepto con la EMPRESA para adelantar cualquier trámite relacionado con la prestación del servicio a excepción de las sumas que se encuentren en reclamación ante la SSPD.
13. Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por la EMPRESA para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria efectuar en desarrollo del contrato.
14. Garantizar con un título valor el pago de las obligaciones a su cargo cuando así lo solicite la EMPRESA.
15. Informar a la EMPRESA dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de la presentación del escrito ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que ha interpuesto el recurso de queja.
16. Informar inmediatamente a la EMPRESA que la factura o cuenta de cobro no le fue entregada o le fue entregada inoportunamente, y acercarse a la EMPRESA para solicitar su duplicado.
17. Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de la EMPRESA.

18. Informar de inmediato a la EMPRESA sobre cualquier modificación que se presente en las instalaciones eléctricas, en el equipo de medida, en la clase de servicio contratado, en la carga contratada, en la propiedad del bien, dirección, u otra novedad que implique variación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio.
19. Mantener un factor de potencia igual o superior a 0.9 en atraso, o el que determine la autoridad competente. En el evento de que el factor de potencia sea menor del valor indicado, instalará por su cuenta los dispositivos o correctivos apropiados para controlar y medir la energía reactiva. La exigencia podrá hacerse en el momento de aprobar la conexión al servicio o como consecuencia de una revisión de la instalación del SUSCRIPTOR O USUARIO.
20. Efectuar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad.
21. Pagar oportunamente los valores que se generen por la reconexión y reinstalación del servicio, los estudios y otros conceptos relacionados con la ejecución de este contrato, así como todas aquellas obligaciones que se pacten de manera especial.
22. Para interponer recursos, acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación o recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) meses según se trate.
23. Permitir a la EMPRESA el retiro del medidor o de la acometida en caso de que se requiera para el corte del servicio o revisión.
24. Permitir a la EMPRESA la instalación, el retiro, cambio, revisión o reparación del equipo de medida y acometida cuando, previa visita de la EMPRESA y requerimiento escrito con un plazo prudencial, se establezca que aquella no cumple con las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. Si el SUSCRIPTOR O USUARIO no realiza las modificaciones técnicas en el término señalado la EMPRESA lo hará con cargo al suscriptor o usuario y podrá incluir los valores en la factura. El suscriptor o usuario tendrá un plazo de treinta (30) días para efectuar las adecuaciones o el cambio de medidor exigido por la EMPRESA, caso contrario la EMPRESA lo efectuará a costa del SUSCRIPTOR O USUARIO y lo cobrará en la factura.
25. Permitir la revisión de los medidores y su lectura periódica, facilitando el acceso a los operarios de la EMPRESA al lugar en donde éste se encuentre. En el caso en que el SUSCRIPTOR O USUARIO use rejas, candados, cadenas, animales y personas, entre otros, que impidan el acceso al personal autorizado de la EMPRESA al medidor o al registro de corte o totalizador, la EMPRESA hará constar ese hecho en el acta de visita y podrá, según el caso, solicitarle a la autoridad competente el amparo policivo y suspender el servicio, sin perjuicio de que el consumo sea estimado.
26. Permitir que los equipos de medida garanticen la visualización del consumo neto, del restante prepagado.
27. Presentar solicitudes y observaciones respetuosas. La EMPRESA se reserva el derecho de tramitar peticiones irrespetuosas.
28. Reemplazar, previo requerimiento escrito de la EMPRESA y dentro del término señalado, el medidor o equipo de medida, cuando se establezca que éste no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, o permitir su retiro cuando se considere necesario para verificación o para realizar el corte del servicio. Si el cambio del medidor obedece a su manipulación o adulteración, la EMPRESA siempre instalará y cobrará al SUSCRIPTOR O USUARIO el medidor nuevo.
29. Responder solidariamente por cualquier anomalía, defraudación de fluidos, adulteración de los sellos, medidores o equipos de medida, elementos de seguridad tales como cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, etc., así como por las variaciones que sin autorización de la EMPRESA se hagan a las condiciones del servicio contratadas.
30. Responder por cualquier saldo insoluto a favor de la EMPRESA.
31. Velar para que no sean alterados o manipulados la red interna, acometida, medidores y equipos asociados.
32. Solicitar a la EMPRESA autorización expresa para el cambio en la modalidad del uso del servicio contratado y para aumentar la carga instalada.
33. Suministrar la información requerida para identificar plenamente el inmueble objeto de la prestación del servicio.
34. Ubicar, como lo establezca la EMPRESA, el medidor en el exterior del inmueble si es SUSCRIPTOR O USUARIO nuevo. Si es SUSCRIPTOR O USUARIO antiguo deberá instalarlo,

como lo establezca la EMPRESA, en el exterior del inmueble como condición previa a la reconexión del servicio, siempre y cuando la causal de suspensión del servicio fuere la imposibilidad de la EMPRESA en acceder al aparato de medida por culpa atribuible al SUSCRIPCIÓN O USUARIO.

35. Utilizar el servicio únicamente en el inmueble, respetando la carga y clase de servicio contratado por la EMPRESA, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud de conexión o reflejados en la factura. En consecuencia, el servicio de energía eléctrica que se suministra al inmueble, será para uso exclusivo de la unidad familiar, establecimiento de comercio o industria no pudiendo ser enajenado, cedido a cualquier título o facilitado a terceros.

36. Velar para que el sitio en donde están instalados los medidores y demás equipos se mantenga seguro, higiénico e iluminado.

37. Verificar que la lectura reportada en la factura corresponda a la marcación del medidor.

38. Cancelar los consumos de energía que se adeuden por concepto de servicios en inmuebles adquirido en subasta pública.

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

40. Cumplir con el Reglamento de Distribución expedido por la CREG

41. Las demás obligaciones contenidas en la ley y la regulación.

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

CAPITULO IV DE LA FACTURA

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

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

En caso de mora del SUSCRIPCIÓN O USUARIO en el pago de los servicios facturados la EMPRESA podrá aplicar los intereses de mora comerciales respectivos sobre los saldos insolutos.

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

PARÁGRAFO 1.- SUSCRIPCIÓN O USUARIO podrá pedir copia de esta información, dentro del mes siguiente a la activación del prepago, la cual, para los efectos del ejercicio del derecho de defensa del SUSCRIPCIÓN O USUARIO frente a la empresa, se tendrá como una factura. En relación con aspectos ajenos a la factura, el USUARIO tendrá derecho a reclamar en la forma prevista por la Ley 142 de 1994 y en especial por las condiciones establecidas en el presente contrato.

Adicionalmente el SUSCRIPCIÓN O USUARIO tiene el derecho a recibir un extracto, previa solicitud del mismo, sobre el consumo efectivamente realizado en los últimos nueve (9) períodos de prepago.

PARÁGRAFO 2.- La EMPRESA podrá incluir en la factura cobros de la fecha señalada en la factura, salvo que exista con anterioridad reclamación o recursos interpuestos. La EMPRESA podrá exigir el pago inmediato de la obligación cuando el USUARIO se encuentre en mora. La EMPRESA está habilitada para incluir en la factura y recaudar valores derivados del servicio de alumbrado público.

PARAGRAFO 3.- . Adicionalmente la EMPRESA podrá incluir en las facturas de cobro del servicio, diferentes conceptos que El CLIENTE expresamente autorice.

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

CLÁUSULA 27.- COBROS INOPORTUNOS: Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la empresa no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, salvo que exista dolo del suscriptor o usuario.

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

Por razones de orden público o la existencia de zonas de difícil acceso que dificulten o impidan la entrega de las facturas en los lugares acordados, la EMPRESA podrá, previo aviso con cinco (5) días, anunciar anticipadamente a los USUARIOS el lugar donde serán dejadas las facturas para su entrega. El no recibo de la factura en el inmueble o en la dirección establecida por las partes, no exonera al SUSCRIPTOR O USUARIO del pago. Para el efecto, el SUCRIPTOR O USUARIO debe informar tal situación y acercarse a las dependencias de la EMPRESA para que se le expida su duplicado y cancele oportunamente. No será obligación de la EMPRESA expedir facturas a USUARIOS con consumo cero (0).

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

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

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

CLÁUSULA 31.- FACILIDADES DE PAGO: La EMPRESA para facilitarle al SUSCRIPTOR o USUARIO, el pago de sus Obligaciones, podrá celebrar convenios de recaudo con entidades financieras, cooperativas y almacenes de cadena, entre otros. La EMPRESA no se responsabiliza por pagos realizados en lugares no autorizados.

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

CAPITULO V DETERMINACION DEL CONSUMO

CLÁUSULA 33.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE: La EMPRESA para liquidar los consumos en cada facturación aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del periodo correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el **SUSCRIPTOR o USUARIO.**

CLÁUSULA 34.- USUARIOS QUE NO CUENTEN CON MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE ORDEN TÉCNICO, DE SEGURIDAD, INTERES SOCIAL O POR ENCONTRARSE EN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES:

Para SUSCRIPTOR o USUARIO legalizados que acceden al servicio a través de acometidas directas, la EMPRESA facturará el servicio de la siguiente manera:

1.- **SUCRIPTOR O USUARIOS RESIDENCIALES:** El consumo facturable de SUSCRIPTOR o USUARIO, residenciales, que no cuenten con equipos de medida por razones de orden técnico, de seguridad o de interés social, se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los suscriptores o USUARIOS de su mismo estrato que cuenten con medida y se encuentren en circunstancias similares.

2.-**SUCRIPTOR O USUARIOS NO RESIDENCIALES:** Para SUCRIPTOR O USUARIOS no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales.

3.- **SUCRIPTOR O USUARIOS UBICADOS EN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES:** El consumo facturable se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los SUCRIPTOR O USUARIOS del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el SUSCRIPTOR o USUARIO, o con base en aforos individuales.

4.- **INQUILINATOS Y MULTIUSUARIOS:** Para determinar el valor en la factura a los SUSCRIPTOR o USUARIO, con medición colectiva, la EMPRESA establecerá el consumo con base en la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas, para luego dividir las entre el número de unidades independientes que lo componen.

5. **DETERMINACIÓN DEL CONSUMO PROVISIONAL O NO PERMANENTE:** El consumo para instalaciones con servicio provisional o no permanente, se determinará con base en la carga instalada y un factor de utilización del cuarenta por ciento (40%) cuando se conecten a la red secundaria o con base en la capacidad instalada de transformación y un factor de utilización del sesenta por ciento (60%) en los demás casos.

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

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

CLÁUSULA 36.- PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO

FACTURABLE POR ACCIÓN U OMISIÓN DE LAS PARTES EN LA MEDICIÓN: Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá

establecerse con base en consumos promedios de otros períodos de la misma cuenta, o con base en los consumos promedios de suscriptores o USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. En estos casos el factor de utilización que se aplicará será del 10% para los USUARIOS residenciales y del 20% para los USUARIOS no residenciales.

PARÁGRAFO.- Se entiende que no existe acción u omisión de la EMPRESA y el SUSCRIPTOR o USUARIO en la medición, entre otros, en los siguientes casos:

El medidor ha sido retirado para revisión o se encuentre dañado por culpa no imputable al SUSCRIPTOR o USUARIO.

Por desperfectos en el aparato de medida que impidan el registro adecuado del consumo.

Por investigación de desviaciones significativas de los consumos, mientras se determina su causa.

Fuerza mayor o caso fortuito.

Cuando los niveles de macro o micro medición cubran por lo menos el 95% del total de USUARIOS.

CLÁUSULA 37.- PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE CUANDO EL MEDIDOR HA SIDO RETIRADO PARA REVISIÓN O CALIBRACIÓN O SE ESTÉ

INVESTIGANDO UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA: Para estimar el consumo facturable cuando el medidor ha sido retirado para revisión o calibración o se esté investigando una desviación significativa, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

a) **SERVICIO RESIDENCIAL:** Mientras el medidor permanece en el laboratorio, el consumo podrá establecerse con base en los consumos promedios individuales o consumo promedios de SUSCRIPTOR O USUARIOS que estén en el mismo estrato o con base en aforos individuales o con base en el medidor provisional que se le instale.

b) **SERVICIO NO RESIDENCIAL:** El consumo se calculará mediante aforo individual o con base en el medidor provisional que se le instale.

PARÁGRAFO.- Una vez se determine la causa que dio origen a la desviación significativa, o se instale el medidor calibrado, verificado o reemplazado, la EMPRESA abonará o cargará a la facturación las diferencias en el siguiente período de facturación, si a ello hubiere lugar, después de establecer el consumo a facturar con base en el registro del medidor durante el período o los periodos siguientes siempre que se mantengan las condiciones de consumo similares.

CLÁUSULA 38.- .- PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL SUSCRIPTOR O USUARIO EN LA MEDICIÓN: La falta de medición del consumo, por acción u omisión del SUSCRIPTOR o USUARIO, justifica la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la EMPRESA determine el consumo de los últimos cinco meses a la fecha de revisión, con base en los periodos anteriores o en los de USUARIOS en circunstancias similares o en aforos individuales o con el factor de error que se determine en los equipos de medida, en estos casos el factor de utilización que se aplicará será del 15% para los USUARIOS residenciales y del 25% para los USUARIOS no residenciales, conforme a lo señalado en el Art. 150 de la Ley 142 de 1994

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

- ✓ **No permitir a la EMPRESA y personal autorizado el acceso al medidor para tomar la lectura.**
- ✓ **Retirar el medidor sin autorización de la EMPRESA.**
- ✓ **Manipular o alterar o modificar el contador o la acometida o elementos asociados a la medida.**
- ✓ **No adquirir o reparar el medidor a satisfacción de la EMPRESA en el plazo que esta le fije.**
- ✓ **Encontrar fallas técnicas en los equipos de medida.**

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

CLÁUSULA 39.- PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE POR ACCIÓN U OMISIÓN DE LA EMPRESA EN LA MEDICIÓN: La falta de medición del consumo por acción u omisión de la EMPRESA le hará perder el derecho a recibir el precio, siempre y cuando la omisión o la acción supere el término de cinco (5) meses, o de seis (6) meses sin haber instalado el medidor después de la conexión del SUSCRIPTOR o USUARIO, salvo cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO, obtenga el servicio de manera directa por razones de interés social, orden técnico o por encontrarse en asentamientos subnormales. Sin superarse esos periodos, el valor del consumo se estimará con base en consumos promedios de otros periodos de la misma cuenta, con base en los consumos promedios de SUSCRIPTORES o USUARIOS, que estén en circunstancias similares o con base en aforos individuales. En estos casos los factores de utilización que se aplicarán será el 10% para el sector residencial y del 20% para el sector no residencial, en caso de no ser posible establecer fehacientemente el tiempo de duración del no registro de la energía consumida y no registrada se tomara un periodo de 3600 horas.

PARAGRAFO1.- Se entiende que existe acción u omisión de la EMPRESA en la medición, entre otros, en los siguientes casos:

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

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

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

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

PARAGRAFO 2.- En todo caso para el cambio de comercializador se deberá cumplir con cuatro requisitos: 1) Estar a paz y salvo con la empresa que actualmente le suministra el servicio; 2) Llevar como mínimo un año con dicha empresa; 3) Tener un equipo de medición con telemedida y; 4) Comunicar el cambio de comercializador con, por lo menos, un mes calendario de anticipación.

CLÁUSULA 41.- FACTURACIÓN DEL CONSUMO PARA LAS ÁREAS COMUNES DE LOS CONJUNTOS HABITACIONALES: Los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos de los SUSCRIPTOR o USUARIO, del respectivo conjunto habitacional. La persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a la EMPRESA, si así lo solicita, caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales. En caso de encontrarse diferencia entre los consumos individuales con relación al consumo general del medidor general causado por el mal estado de las instalaciones eléctricas de propiedad de los USUARIOS la EMPRESA podrá cobrar de acuerdo con la diferencia que registra el equipo de medida general y la suma de los medidores individuales. El servicio de energía para áreas comunes que corresponda a iluminación de vías o exteriores de los conjuntos habitacionales y que no disponga de equipo de medida se calculará con un factor de utilización del cincuenta por ciento (50%).

CAPITULO VI EQUIPO DE MEDIDA

CLÁUSULA 42.- EQUIPOS DE MEDIDA: Por regla general, todos los SUCRIPTOR O USUARIOS deberán contar con equipo de medición individual de su consumo. Se exceptúan los SUSCRIPTORES o USUARIOS, a los que por razones de tipo técnico, de seguridad, interés social o por encontrarse en asentamientos subnormales, no sea obligatorio instalarles medidor. La EMPRESA podrá instalar medición provisional a aquellos SUSCRIPTORES o USUARIOS, que no cuenten con equipo de medida o cuyas instalaciones no cumplan los requisitos técnicos para

obtener una medición definitiva, mientras éste ejecuta las obras necesarias para su adecuación. Si el SUSCRIPTOR o USUARIO, no ejecuta las obras requeridas dentro del término que se le señale, la **EMPRESA** suspenderá el servicio o las realizará cobrando en la factura los valores correspondientes.

El SUSCRIPTOR o USUARIO, asumirá los costos de adquisición, mantenimiento, reparación e instalación del equipo de medida.

CLÁUSULA 43.- ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN: SUSCRIPTOR o USUARIO, puede suministrar el equipo de medida manifestando tal hecho por escrito al momento de diligenciar la solicitud de servicio. La aceptación del medidor adquirido por el SUSCRIPTOR o USUARIO, quedará sujeta a la verificación de sus condiciones técnicas. Si la EMPRESA rechaza el equipo de medida, el SUSCRIPTOR o USUARIO, deberá suministrar uno nuevo, de acuerdo con las observaciones que se le presenten, dentro de los treinta (30) días siguientes al recibo de la comunicación que se le remita. Vencido dicho término sin que el SUSCRIPTOR o USUARIO suministre e instale el equipo de medida, la EMPRESA podrá suministrarlo e instalarlo y facturar al SUSCRIPTOR o USUARIO, su valor.

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

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

CLÁUSULA 44.- UBICACIÓN DEL EQUIPO DE MEDIDA: Los equipos de medida deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble. Cuando la localización del medidor ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, la EMPRESA exigirá como condición para la reconexión del servicio el cambio de su localización a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble. Previa solicitud escrita del SUSCRIPTOR o USUARIO, el cambio de la localización del medidor podrá ser efectuado por la EMPRESA, para el efecto, los valores que genere dicha adecuación se facturarán al SUSCRIPTOR o USUARIO.

CLÁUSULA 45.- REEMPLAZO DEL EQUIPO DE MEDIDA: Cuando la EMPRESA determine que el equipo no mide adecuadamente los consumos, o no reúne las condiciones técnicas exigidas, será obligación del SUSCRIPTOR o USUARIO, hacerlo reparar o reemplazar a satisfacción de la EMPRESA. El SUSCRIPTOR o USUARIO deberá reemplazar el medidor, cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos.

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

El plazo no podrá ser inferior a siete (7) días hábiles, ni superior a treinta (30) días hábiles. Si el SUSCRIPTOR O USUARIO no calibra, repara o reemplaza el equipo en el plazo estipulado, la **EMPRESA** procederá a realizar la acción correspondiente a costa del SUSCRIPTOR O USUARIO.

PARAGRAFO 1.- Mientras se verifica el funcionamiento del equipo de medida y se le instala uno nuevo, el consumo se estimará de acuerdo con el procedimiento descrito en el presente contrato. Para los eventos de manipulación del equipo o la acometida, el consumo se establecerá de acuerdo con lo señalado en este contrato para esos eventos y mientras se instale el medidor.

CLÁUSULA 46.- CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA.: La EMPRESA verificará, cuando lo considere conveniente, el estado de los equipos de medida y podrá retirarlos temporalmente para examinarlos en el laboratorio, caso en el cual el usuario podrá escoger el laboratorio que considere conveniente para la revisión del equipo de medida, si no lo hace la EMPRESA lo escogerá.

La EMPRESA podrá instalar un equipo provisional mientras se determina el estado del medidor retirado. El SUSCRIPTOR o USUARIO, no podrá negar el acceso del personal autorizado por la EMPRESA para cumplir la labor de verificación del estado de los instrumentos de medición del consumo o para realizar el aforo o censo de carga, y si lo hiciere, la EMPRESA podrá suspender el servicio y sólo lo reconectará hasta tanto le sea permitido el acceso sin perjuicio de las demás acciones que en este contrato se contemplan.

En el evento que el inmueble donde se mida el consumo, sea parte de una Propiedad Horizontal, o de Unidad Inmobiliaria cerrada, el USUARIO deberá dar las instrucciones suficientes y necesarias para que la EMPRESA pueda acceder a revisar en cualquier momento el medidor, y las instalaciones internas.

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

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

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

PARÁGRAFO TERCERO: MEDIDOR DE SERVICIO EN PREPAGO.- La EMPRESA podrá ofrecer medidores de energía en la modalidad de prepago a sus **CLIENTES**.

CLÁUSULA 47.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL EQUIPO DE MEDIDA. Las características del equipo de medida serán las establecidas en el Manual de Normas Técnicas para Diseño y Construcción de Obras Eléctricas de la **EMPRESA**.

CLÁUSULA 48.- GARANTIA: El correcto funcionamiento del equipo suministrado por la EMPRESA se avala por un período igual al extendido por el fabricante, el cual comienza a correr desde el momento de la instalación. Si el medidor presenta defectos en su fabricación o no funciona correctamente, durante el período de garantía, la EMPRESA lo repondrá por su cuenta. En caso de que el SUSCRIPTOR O USUARIO haya adquirido el medidor por su cuenta, la EMPRESA no asumirá responsabilidad por la garantía.

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

CAPITULO VII DE LA SUSPENSION, TERMINACION Y CORTE DEL SERVICIO

CLÁUSULA 49.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: la EMPRESA podrá suspender el servicio al SUSCRIPTOR o USUARIO, en los siguientes eventos:

1. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito.
2. Exista inestabilidad del inmueble o del terreno.
3. La acometida, instalaciones internas o equipos instalados desmejoren el servicio a otro SUSCRIPTOR o USUARIO, o generen perjuicios a las redes o equipos de la EMPRESA.
4. No pagar el servicio público dentro de la fecha señalada en la factura, salvo que exista con anterioridad reclamación o recursos interpuestos.

5. Al vencimiento de la primera factura para quienes se acojan voluntariamente a la Ley de Arrendamiento y por lo tanto denuncien el contrato y constituyan garantía o fianza.
6. La omisión del Usuario - Arrendatario en ampliar el plazo de la garantía otorgada a LA EMPRESA para asegurar la cancelación de los servicios, en el evento de prórroga del contrato de arrendamiento o a ampliar el monto de la póliza cuando la empresa lo solicite.
7. Adulterar las conexiones y aparatos de medida o de control, o alterar el normal funcionamiento de estos sin autorización de la EMPRESA.
8. Dar al servicio público domiciliario un uso distinto al convenido con la EMPRESA.
9. Proporcionar el servicio a otro inmueble en forma temporal o permanente.
10. Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas sin la autorización de la EMPRESA.
10. Dañar, retirar o cambiar el equipo de medida o los sellos instalados en éste.
11. Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que existan causas justificadas de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.
12. Interferir en operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministra el servicio, sean de propiedad de la EMPRESA o el SUSCRIPTOR o USUARIO.
13. Impedir a los funcionarios autorizados por la EMPRESA y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de los medidores.
14. No permitir el traslado del equipo de medición, reparación o cambio justificado del mismo.
15. No ejecutar dentro del plazo fijado las adecuaciones de las instalaciones conforme a las normas vigentes de la EMPRESA por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
16. Conectar equipos a las acometidas externas sin la autorización de la EMPRESA.
17. Efectuar sin autorización de la EMPRESA una reconexión no autorizada.
18. Aumentar la capacidad contratada sin permiso de la EMPRESA.
19. No permitir la Instalación de un equipo de medida provisional, de un contador testigo o de la macromedida en un transformador de distribución.
20. Por mediar orden judicial o autoridad competente.

PARÁGRAFO 1: La **EMPRESA** restablecerá el servicio una vez el SUCRIPTOR O USUARIO elimine la causa que dio origen a la suspensión y haya pagado los gastos de reconexión en que aquella haya incurrido.

PARAGRAFO 2: Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación y corte que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. No será objeto de recursos la suspensión del servicio por el no pago oportuno del mismo.

CLÁUSULA 50.- OTROS EVENTOS PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

1. POR MUTUO ACUERDO. El servicio de suministro de energía podrá ser suspendido en común acuerdo y generará también la suspensión del contrato. Para tales efectos se deberá observar el siguiente procedimiento: El SUSCRIPTOR o USUARIO, presentará ante la EMPRESA solicitud por escrito por lo menos con una antelación de tres (3) días a la fecha de suspensión efectiva. A la solicitud se anexará:

- a) Copia del folio de matrícula inmobiliaria del bien expedido dentro del mes anterior a la petición.
- b) Autorización escrita del propietario del bien si esta calidad no la tiene el solicitante.
- c) Manifiestar bajo la gravedad del juramento que no existen terceros perjudicados con la medida y que se compromete a responder en el evento de que a estos aparecieren con posterioridad y se hayan causados daños. De existir terceros, deberá allegarse autorización expresa de estos para la suspensión. Cuando sea viable la suspensión del servicio por mutuo acuerdo, la EMPRESA dejará constancia de la lectura del medidor y procederá a cobrar el consumo que se hubiere generado en ese período de facturación. La **EMPRESA** no emitirá factura, salvo cuando existan obligaciones insolutas contraídas con anterioridad a la suspensión como deudas pendientes por consumos anteriores, financiación de deuda, cargos por conexión, cargos por suspensión o sanciones pecuniarias.

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

2. POR FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO

3. EN INTERÉS DEL SERVICIO: la EMPRESA podrá suspender el servicio en los siguientes casos:

a) Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito, siempre que de ello se de aviso amplio y oportuno a los SUSCRIPTORES o USUARIOS.

b) Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias para que el SUCRIPTOR O USUARIO pueda ejercer sus derechos.

CLÁUSULA 51.- TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO: La EMPRESA podrá dar por terminado unilateralmente el contrato cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO, incurra o se presenten los siguientes eventos:

1. Incumplir en el pago oportuno de tres (3) facturas en un lapso de un (1) año o reincida en una causal de suspensión en un periodo de dos (2) años.

2. Hacer reconexiones no autorizadas del servicio por más de dos (2) veces consecutivas sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.

3. Reincidir en la adulteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.

4. Permanezca suspendido el servicio por un período superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión hubiere sido por mutuo acuerdo o la suspensión obedezca a causas originadas por la EMPRESA.

5. Adulterar o falsificar la factura de cobro o documentos presentados como prueba para obtener el servicio, o en desarrollo de cualquier gestión frente a la EMPRESA relacionada con la prestación del mismo.

6. Gestionar, conociendo la existencia de una cuenta con deuda, la prestación del servicio para el mismo bien con cargo a una cuenta diferente.

7. Sea demolido el inmueble al cual se le prestaba el servicio.

8. Orden de autoridad competente.

9. Vencimiento del plazo del contrato cuando se haya pactado.

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

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

CLÁUSULA 52.- RESOLUCIÓN O TERMINACIÓN DEL CONTRATO. El contrato de suministro del servicio energía eléctrica podrá darse por terminado en los siguientes eventos:

1 - Por acuerdo de las partes, y la anuencia de los terceros que puedan verse afectados.

2.- Por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO, cuando:

a) La EMPRESA incumpla sus obligaciones.

b) No desee continuar con el suministro del servicio

c) Suscriba contrato con otro comercializador.

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

1. Copia del folio de matrícula inmobiliaria del bien, expedido dentro del mes anterior.

2. Manifestación bajo la gravedad del juramento que no existen terceros perjudicados con la medida o en su defecto la autorización otorgada por estos para que se termine el contrato.

3. Autorización escrita del propietario del predio.

CLÁUSULA 53.- CONDICIONES PARA RECONECTAR O REINSTALAR EL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN Y CORTE. Para restablecer el servicio, el SUCRIPTOR O USUARIO debe eliminar la causa que originó dicha suspensión o corte y pagar en los plazos que se le fijen los siguientes conceptos:

1. La deuda y los intereses de mora.

2. Los derechos de conexión o reinstalación.

3. Los costos, honorarios y costas que genere el cobro prejudicial o judicial, cuando se haga necesario para procurar el pago de las obligaciones.

4. Los costos de las modificaciones o adecuaciones de la acometida y la red interna, y ubicación del medidor. En caso de reinstalación, el SUSCRIPTOR o USUARIO, deberá sufragar todos los que se generen como si se tratara de una solicitud nueva. El plazo para efectuar la reconexión del servicio, una vez se superen las causas que dieron origen a la suspensión es de tres (3) días hábiles.

CAPITULO VIII SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

CLÁUSULA 54.- SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: La EMPRESA dará a conocer los servicios adicionales que presta y sus costos e informará anualmente los cargos por conexión del servicio que regirán para el año respectivo.

PARÁGRAFO.- FACILIDADES DE PAGO: La EMPRESA para facilitarle al SUSCRIPTOR o USUARIO, el pago de sus obligaciones, podrá celebrar convenios de recaudo con entidades financieras, cooperativas y almacenes de cadena, entre otros. La EMPRESA no se responsabiliza por pagos realizados en lugares no autorizados.

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

CAPITULO I CALIDAD DEL SERVICIO

CLÁUSULA 55.- CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO. La EMPRESA prestará el servicio de energía eléctrica con la continuidad y calidad de acuerdo a los parámetros definidos por la CREG.

CAPITULO II FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO

CLÁUSULA 56.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Se entiende como falla en la prestación del servicio los siguientes casos:

1. El incumplimiento de la EMPRESA en la prestación continua del servicio. La falla en la prestación del servicio da derecho al **SUSCRIPTOR o USUARIO**, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

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

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

No podrán acumularse, en favor del SUSCRIPTOR o USUARIO, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este Artículo 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, contados a partir del momento en que el SUSCRIPTOR o USUARIO haya eliminado la causa de la suspensión o corte, la EMPRESA no haya restablecido el

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

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

1. Se necesite hacer reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, siempre y cuando se avise oportunamente a los SUSCRIPTOR o USUARIO.
2. La suspensión o el corte se ejecute para evitar perjuicios a terceros o las partes, por la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que la EMPRESA hubiere empleado toda la diligencia posible y se le hubiere otorgado al **SUSCRIPTOR o USUARIO**, la posibilidad de ejercer los mecanismos de defensa en sede de la EMPRESA contra esa decisión.
3. Al SUSCRIPTOR O USUARIO, le sea suspendido o cortado el servicio por incumplimiento de sus obligaciones contractuales.
4. Se interrumpa el servicio de manera programada o por racionamiento de emergencia del Sistema Interconectado Nacional.
5. Se interrumpa el servicio por seguridad ciudadana o solicitadas por organismos de socorro o autoridades competentes.
6. Fuerza mayor o caso fortuito.

CAPITULO III RESPONSABILIDAD DE LAS REDES ELECTRICAS

CLÁUSULA 57.- REDES Y COMETIDAS.- Para efectos de establecer la responsabilidad sobre las redes y acometidas se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

a. REDES INTERNAS: El diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del SUSCRIPTOR o USUARIO, y deberán observar las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual la EMPRESA está exenta de toda responsabilidad en los eventos en que se comprometan dichas instalaciones. SUSCRIPTOR o USUARIO, bajo su responsabilidad, podrá elegir el electricista, técnico electricista o ingeniero que diseñe, construya o mantenga la red interna, en razón a las competencias que la regulación establezca para cada uno de ellos. Sin embargo, las partes pueden pactar que la construcción y diseño de la red interna la realice la EMPRESA. Cuando el usuario lo solicite, o cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, o cuando se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del sistema de distribución local o de transmisión regional, la EMPRESA efectuará la revisión de la red interna para determinar si es o no apta para la prestación del servicio y hará las recomendaciones para que el SUSCRIPTOR o USUARIO, proceda a repararla o adecuarla en el término que se le señale.

b. ACOMETIDAS: El diseño, construcción, mantenimiento y custodia de la acometida es responsabilidad exclusiva del SUSCRIPTOR o USUARIO, y deberá observar las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual la EMPRESA está exenta de toda responsabilidad en los eventos en que se comprometan dichas instalaciones. Sin embargo, la EMPRESA puede ordenar su reemplazo, adecuación o ampliación y se reserva el derecho de aceptarla cuando se esté en el trámite de la solicitud de conexión. Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO, lo solicite, o cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, o cuando se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del sistema de distribución local o de transmisión regional, la EMPRESA efectuará su revisión para determinar si es o no apta para la prestación del servicio y hará las recomendaciones para que el SUSCRIPTOR o USUARIO, proceda a repararla o adecuarla, en el término que se le señale.

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

c. REDES DE USO GENERAL: El SUSCRIPTOR o USUARIO, no podrá utilizar las redes de uso general, ni realizar obras bajo éstas, salvo autorización expresa de la EMPRESA. Corresponde a la EMPRESA la administración, operación y mantenimiento de las redes uso general y al propietario la reposición de estas.

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

CLÁUSULA 58.-PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES: La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida domiciliaria será de quien los hubiere pagado, salvo cuando sean inmuebles por adhesión; pero ello no exime al SUSCRIPTOR o USUARIO de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieren a sus bienes. Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, la EMPRESA no podrá disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad del SUSCRIPTOR o USUARIO, sin su consentimiento. Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.

TITULO IV LIBERACION DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES

CAPITULO I CAUSALES DE LIBERACION DE OBLIGACIONES

CLÁUSULA 59.- LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES: El SUSCRIPTOR o USUARIO podrá liberarse de las obligaciones derivadas del contrato de servicio público en los siguientes casos:

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

Conforme a lo establecido en la ley 142 de 1994, Art. 128, las comisiones de regulación podrán señalar, por vía general, los casos en los que el SUSCRIPTOR o USUARIO, podrá liberarse temporal o definitivamente de sus obligaciones contractuales, y no será parte del contrato a partir del momento en que acredite ante la EMPRESA que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos se facilitará la celebración del contrato con los consumidores.

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

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

TITULO V DEFENSA DEL USUARIO EN SEDE DE EMPRESA

CAPITULO I PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES.

CLÁUSULA 60.- MECANISMOS DE DEFENSA DEL USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA: De acuerdo con los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, los mecanismos de defensa del usuario en sede de la EMPRESA son instrumentos con los que cuenta el SUScriptor o USUARIO, para que la EMPRESA revise una decisión o una actuación que afecta o puede afectar la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Estos se clasifican de la siguiente manera:

1. RECLAMO O RECLAMACIÓN: Es el género que comprende a las especies de Petición y de Recurso.

1.1 PETICIÓN: Solicitud de un SUScriptor o USUARIO, dirigida a la EMPRESA, relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica, con el fin de obtener de ella una respuesta. Dependiendo de lo pretendido y del asunto, la respuesta se comunicará o notificará.

1.1.1. PETICIONES QUE NO CONSTITUYEN RECLAMACION: Son aquellas peticiones que NO se derivan de una inconformidad o controversia entre el suscriptor o usuario y la empresa; se encuentran relacionadas con: suministro de información, solicitud de disponibilidad y de conexión del servicio, retiro y/o colocación de sellos del medidor, reinstalación, reconexión del servicio, cambios de información básica, suministro de información de fraudes, suspensión del servicio y terminación del contrato por mutuo acuerdo.

1.1.2. RECLAMACION: Son las peticiones presentadas por los suscriptores o usuarios de la empresa, respecto de los cuales existe inconformidad o controversia relacionadas con la prestación del servicio de energía, facturación de cargos y consumos, por suspensión, corte, reconexión y reinstalación, condiciones de seguridad o riesgo, revisiones de instalaciones, por calidad del servicio y otros.

1.2 RECURSOS: Medios de defensa que la ley otorga a los SUScriptORES o USUARIOS, para controvertir asuntos relacionados con la prestación del servicio. Comprende los de, reposición y en subsidio apelación.

a) RECURSO DE REPOSICIÓN: Mecanismo jurídico que la ley otorga al SUScriptor o USUARIO, y que consiste en una solicitud dirigida a la EMPRESA para que aclare, modifique o revoque una decisión relacionada con la prestación del servicio público domiciliario de suministro de energía eléctrica.

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

c) RECURSO DE QUEJA: cuando se rechace el de apelación. El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso. De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

2. QUEJA: Acto por el cual el SUScriptor o USUARIO, manifiesta su inconformidad con la actuación de determinado o determinados empleados. Es distinto al recurso de queja.

CLÁUSULA 61.- TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: Las peticiones y quejas se tramitarán de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y el Código Contencioso Administrativo.

1. REQUISITOS DE LAS PETICIONES Y LAS QUEJAS: Todo **SUScriptor o USUARIO**, podrá presentar peticiones y quejas respetuosas a la EMPRESA a través de cualquier medio.

PETICION ESCRITA: Son las peticiones, quejas y recursos que los suscriptores y/o Usuarios presentan de manera escrita ante la EBSA en sus sedes principales o ante funcionarios encargados.

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

- a) La designación de la dependencia de la EMPRESA a la que se dirigen.

- b) Los nombres y apellidos completos del SUSCRIPUTOR o USUARIO, y de su representante legal o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, de la dirección y del número telefónico.
- c) El objeto de la petición o de la queja.
- d) Las razones en que se apoya.
- e) La relación de documentos que se acompañan.
- f) Indicar el número de cuenta o del medidor, o copia de la factura.
- g) La firma del peticionario, cuando fuere el caso. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá.

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

2. PETICIONES INCOMPLETAS. Cuando una petición no se acompaña de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicará al peticionario los que faltan; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

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

4. DESISTIMIENTO. El SUSCRIPUTOR o USUARIO, podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones. Igualmente, se entenderá que el SUSCRIPUTOR o USUARIO, ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento para que complemente la información no da respuesta o no remite la información en el término de un (1) mes a partir de la remisión del requerimiento. En este evento se archivará el expediente. Las quejas que comprometan la responsabilidad disciplinaria de un trabajador de la EMPRESA no son desistibles.

5. OPORTUNIDAD Y PRESENTACION. Las peticiones y las quejas podrán ser presentadas en cualquier tiempo; sin embargo, las que pretendan discutir un acto de facturación, deberán elevarse antes del quinto mes de expedida la factura.

6. DEL TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES Y LAS QUEJAS: La EMPRESA, responderá las quejas y peticiones dentro del término de quince días (15) hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término y salvo que se demuestre que el SUSCRIPUTOR o USUARIO, auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que la petición ha sido resuelta de forma favorable a él.

7. DEL CONOCIMIENTO DE LAS DECISIONES: La EMPRESA informará al SUSCRIPUTOR o USUARIO, el contenido de la respuesta de la siguiente manera:

a) POR COMUNICACIÓN: Las decisiones que resuelvan una petición o queja que no tengan como propósito o efecto discutir un acto de facturación, o que resuelvan sobre una solicitud de información o consulta y, en general, aquellas que no tengan como propósito resolver el fondo de un asunto serán comunicadas al SUSCRIPUTOR o USUARIO, por correo ordinario, electrónico o por fax, a la direcciones urbanas, rurales o electrónicas o a la línea telefónica que éste señale.

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

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

Para hacer la notificación personal al peticionante se le enviará, por correo certificado u otro medio eficaz o a través de un funcionario de la EMPRESA, una citación a la dirección que aquél haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la nueva que figure en la comunicación hecha especialmente para tal propósito, con el fin de que acerque a la sede de la EMPRESA para tales efectos. La constancia del envío se anexará al expediente. El envío se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición de la respuesta.

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

c) POR EDICTO. Si no se pudiere hacer la notificación personalmente dentro de los de cinco (5) días hábiles siguientes al envío de la comunicación se fijará un edicto en lugar de la EMPRESA visible al público, por el término de diez (10) días hábiles, con inserción de la parte resolutive de la decisión que resuelva la petición o la queja, o anexando al edicto copia del acto objeto de notificación.

CLÁUSULA 62.- REQUISITOS DE LOS RECURSOS. Los recursos deberán reunir los siguientes requisitos:

Interponerse dentro del plazo legal, por escrito, por el interesado o su representante, y sustentar los motivos de inconformidad.

La designación de la dependencia de la EMPRESA y del funcionario al que se dirigen.

Acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos, cuando lo controvertido son valores facturados.

Relacionar las pruebas que se pretende hacer valer.

Indicar el nombre y apellidos completos del recurrente, así como su dirección, número telefónico y número del medidor o de la cuenta.

Si el peticionario actúa mediante apoderado, este deberá presentar el poder debidamente reconocido ante notario.

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

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

Las peticiones, quejas y recursos deberán ser presentados en las oficinas de Atención al SUCRIPTOR O USUARIO de la Empresa, en los horarios de atención adoptados por esta última y debidamente informados a los SUCRIPTORES O USUARIOS.

1.- OPORTUNIDAD Y PRESENTACIÓN. Cuando el recurso de reposición y el subsidiario de apelación se ejerzan en

contra de los actos que resuelvan una petición relacionada con la facturación o contra una decisión que resuelva el fondo de un asunto o finalice una actuación, como sería los que nieguen la prestación del servicio, ordenen la terminación del contrato, el SUSCRIPTOR o USUARIO, deberá interponerlos por escrito, en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a ella o a la desfijación del edicto, según se trate.

Los recursos se presentarán ante el funcionario que tomó la decisión, el recurso de apelación siempre deberá interponerse en un mismo escrito como subsidiario del de reposición.

2.- IMPROCEDENCIA. Los recursos no proceden en contra de:

Los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

Los actos de suspensión y corte que se ejecuten por incumplimiento en el pago oportuno.

Facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la EMPRESA.

Cuando en el recurso el SUSCRIPTOR o USUARIO no acredite el pago de las sumas que no ha sido objeto de reclamación.

Actos de trámite, preparatorios o de ejecución, como las revisiones a las instalaciones, la comunicación de Anomalías

3.- RECHAZO DEL RECURSO. Si el escrito con el cual se formula el recurso no cumple con los requisitos señalados o si los presenta en forma extemporánea la Empresa lo rechazará de plano.

4.- DESISTIMIENTO. El SUSCRIPTOR o USUARIO, podrá desistir de los recursos.

5.- DEL TÉRMINO PARA RESOLVER EL RECURSO DE REPOSICIÓN: La EMPRESA, resolverá el recurso de reposición, dentro del término de quince días (15) hábiles contados a partir de la

fecha de su presentación. Pasado ese término sin que la empresa de respuesta y salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR o USUARIO, auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso de reposición ha sido resuelto de forma favorable a él. Cuando sea del caso practicar pruebas, la EMPRESA señalará un término no mayor de treinta (30) días hábiles, ni menor de diez días (10) hábiles. Los términos podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días hábiles. El auto que decrete la práctica de pruebas indicará, con toda exactitud, el día en que vence el término probatorio y se comunicará al SUSCRIPTOR o USUARIO.

Si el SUCRIPTOR O USUARIO solo interpuso el recurso de reposición, la actuación de la Empresa adelantada se entenderá agotada cuando se le notifique al SUCRIPTOR O USUARIO la decisión que resuelve dicho recurso.

CLÁUSULA 63.- DISPOSICIÓN COMÚN PARA LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: La EMPRESA se abstendrá de suspender, terminar o cortar el servicio por los motivos y hechos que se encuentren en reclamación, hasta tanto se haya notificado al recurrente la decisión sobre los recursos que hubiere interpuesto, salvo cuando la suspensión se haga en interés del servicio o cuando ésta se pueda hacer sin que sea falla del servicio.

PARÁGRAFO.- DELEGACIÓN: El Representante legal de la Empresa podrá delegar facultades en sus funcionarios para que contesten las peticiones, quejas y reclamos, resuelvan recursos

TITULO VI

INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

CONTROL DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS E INVESTIGACIÓN POR POSIBLE EXISTENCIA DE ANOMALÍAS O IRREGULARIDADES

CAPITULO I

CLÁUSULA 64.- INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Constituyen eventos de incumplimiento del contrato por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO que dan lugar a la suspensión y/o, terminación del contrato además del pago de los perjuicios efectivamente causados los siguientes:

1. La intervención no autorizada de la red de distribución que opera LA EMPRESA, incluyendo la instalación de bienes o equipos no autorizados por ésta.
2. La conexión, adecuación o instalación de acometida, equipo de medida o de cualquier otro elemento que integre la instalación eléctrica del SUSCRIPTOR o USUARIO., sin que haya sido previamente aprobada y revisada por LA EMPRESA en su calidad de Comercializador y Operador de Red
3. No mantener en buen estado la acometida y las instalaciones internas, las cuales deben cumplir las normas técnicas
4. No reparar o reemplazar los equipos de medida, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos o No permitir que la empresa lo realice transcurrido un periodo de facturación
5. El no pago de las obligaciones pecuniarias derivadas de la prestación del servicio que haga LA EMPRESA en desarrollo del presente contrato.
6. Impedir que los funcionarios autorizados por LA EMPRESA adelanten labores de lectura, revisión técnica de las instalaciones eléctricas y el medidor, suspensión, corte, modificación, reubicación y retiro de acometidas y medidor, normalización y en general, el ejercicio de cualquier derecho derivado del presente contrato.
7. ***El daño, retiro, ruptura, adulteración o cambio del equipo de medida o que los existentes no correspondan con los instalados por LA EMPRESA.***
8. El daño, retiro, ruptura o adulteración de uno o más de los elementos de seguridad instalados en los equipos de medición, protección, control de gabinete o celda de medida,

tales como cajas, sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc. o que los existentes no correspondan a los instalados por la Empresa.

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

CLÁUSULA 65.- CONDUCTAS DEL SUCRIPTOR O USUARIO QUE CONSTITUYEN INCUMPLIMIENTO POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO DE ENERGÍA O LA POSIBLE EXISTENCIA DE ANOMALÍAS O IRREGULARIDADES:

Constituyen uso no autorizado del servicio de energía eléctrica por parte del SUCRIPTOR O USUARIO las siguientes conductas que permitirán a LA EMPRESA cobrar la energía no facturada:

1. Por utilización del servicio a través de una acometida y/o derivación irregular.

La EMPRESA cobrará el valor del servicio recibido a las tarifas que corresponda según el mes y el tipo de uso. más los intereses moratorios de ley correspondientes al periodo de liquidación. El consumo se calculará en la forma señalada en el presente contrato. Se exceptúa el evento contemplado en el Artículo 36 del presente contrato.

2. Por la intervención o alteración de los equipos de conexión, o por la intervención o alteración de los equipos de medida; o por el Retiro sin autorización de la empresa, del medidor o elementos de medida; que impidan el registro total o parcial de la energía efectivamente consumida por el SUSCRIPTOR o USUARIO En este caso el consumo se liquidará en la forma prevista en el presente contrato.
3. Por encontrarse una anomalía en el medidor, que genere un porcentaje de error.
4. Por la utilización del servicio de energía suministrada como provisional de obra, sin autorización de la empresa: a) Por un tiempo superior al contratado. B) Para dar servicio no autorizado a los inmuebles de la construcción; c) Emplee una carga mayor a la contratada. Se 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.

Se utilizará como tarifa vigente, la que corresponda al mes de la detección de la anomalía, que en el caso residencial será la dispuesta en el Costo Unitario para ese periodo de facturación. En el caso no residencial será la tarifa máxima de energía según la clase de servicio, nivel de voltaje y sistema de facturación.

PARÁGRAFO: Cobro de Revisión: En el evento que la EMPRESA efectuó una visita al predio para revisión de las instalaciones y /o medidor para la investigación de consumos dejados de facturar serán cobradas al SUSCRIPTOR O USUARIO por un costo equivalente a tres (3) salarios mínimos diarios legales vigentes (SMDLV) por revisión.

5. No habrá cobro alguno en caso de reclamación cierta y que dé lugar a reliquidación del consumo o reconocimiento de valores a favor del SUSCRIPTOR o USUARIO, y por los servicios contemplados en el Código de Distribución.

CLÁUSULA 66.- PROCEDIMIENTO Y CÁLCULO PARA ESTIMAR EL USO NO AUTORIZADO O IRREGULAR DE ENERGÍA DEJADA DE FACTURAR Para estimar el uso no autorizado de la energía se tendrá en cuenta las siguientes formulas para cada caso específico, teniendo en cuenta que el factor de utilización de los aparatos eléctricos, en USUARIOS residenciales es del 10 %, y del no residenciales del 20 %, y para alumbrado externo es del 50%.

En caso de encontrarse anomalía o irregularidad en el equipo de medida la liquidación se hará teniendo en cuenta la carga encontrada en vatios al momento de la revisión, multiplicada por 24 horas/día por 30 días/mes por el factor de utilización, , todo dividido en mil, menos los consumos registrados y facturados en los últimos cinco meses para obtener los kilovatios hora dejados de facturar especificando la cantidad de Kilovatios subsidiados según el estrato y esto multiplicado por el tiempo de permanencia de la anomalía que no permitió facturar la energía consumida, valor que será facturado al usuario/cliente.

En caso de encontrarse porcentajes de error en los equipos de medida la liquidación se efectuará así: se tendrá en cuenta el promedio de los cinco meses anteriores a la fecha del acta de verificación multiplicado por el Ciento por Ciento (100% por 100%) para establecer el equivalente en porcentaje de los kilovatios facturados, este resultado se divide entre el porcentaje dejado de facturar obtenido de restar al ciento por ciento (100% por 100%) del porcentaje dado por el dictamen del protocolo del laboratorio de Medidores, el resultado de esta operación se le resta el promedio de los kilovatios facturados de los últimos cinco meses para dar como resultado los kilovatios hora/mes dejados de facturar, especificando la cantidad de Kilovatios subsidiados según el estrato y esto multiplicado por el tiempo de permanencia de la anomalía que no permitió facturar la energía consumida, valor que será facturado al usuario/cliente.

En el caso de encontrarse una acometida intervenida (Línea Directa), la liquidación se hará teniendo en cuenta la carga encontrada al momento de la revisión, multiplicada por 24 horas/día por 30 días/mes por el factor de utilización, todo dividido en mil para obtener los kilovatios hora dejados de facturar especificando la cantidad de Kilovatios subsidiados según el estrato y esto multiplicado por el tiempo de permanencia de la anomalía que no permitió facturar la energía consumida, valor que será facturado al usuario/cliente, Lo anterior conforme a lo señalado en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. El valor del consumo se podrá estimar igualmente con base en consumos promedios de otros periodos de la misma cuenta, con base en los consumos promedios

de SUSCRIPTORES o USUARIOS, que estén en circunstancias similares o con base en aforos individuales.

En caso de no ser posible establecer fehacientemente el tiempo de duración del no registro de la energía consumida dejada de facturar se tomará un periodo de 3600 horas.

CLÁUSULA 67.- NORMALIZACIÓN PARA ACOMETIDAS IRREGULARES La EMPRESA con el objeto de regularizar la prestación del servicio a USUARIOS que se encuentren derivando el servicio eléctrico a través de acometidas irregulares promoverá su normalización en las condiciones técnicas previstas en el contrato que garanticen la adecuada prestación del servicio. No obstante, el tratamiento anterior solo se otorgará a aquellos USUARIOS que soliciten regularizar su situación, siempre y cuando la EMPRESA, de oficio o por aviso de terceros, no haya indicado por escrito al usuario la existencia de la situación.

CLÁUSULA 68.- ACTOS ADMINISTRATIVOS: Los actos administrativos que profiera la EMPRESA para la aplicación de las actuaciones administrativas previstas en este contrato, se regirán por las disposiciones previstas en la Ley 142 de 1994 y el Código Contencioso Administrativo.

CLÁUSULA 69.- COMPETENCIA JUDICIAL: Sin perjuicio de las actuaciones administrativas por recuperación de energía dejada de facturar que trata el presente contrato, La EMPRESA podrá ejercer las acciones judiciales a que haya lugar y colocar los hechos en conocimiento de las autoridades competentes.

CAPITULO II

PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR EL COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR.POR ACCION U OMISION DEL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR

CLÁUSULA 70.- DE LAS ACTUACIONES.- Para que la empresa proceda a cobrar consumos no facturados de acuerdo con el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, el traslado de pruebas debe proferirse dentro de los 30 días siguientes contados a partir del momento en el que fue hallada la anomalía, de lo contrario será descontado los periodos de facturación acorde con la siguiente tabla:

DIAS TRANSCURRIDOS DESDE LA FECHA DE ENCONTRARSE LA ANOMALÍA	NÚMERO DE PERIODOS A RECUPERAR
De 0 a 30 días	CINCO PERIODOS
De 30 a 60 días	CUATRO PERIODOS
De 60 a 90 días	TRES PERIODOS
De 90 a 120 días	DOS PERIODOS

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 las conexiones eléctricas que impiden su funcionamiento normal y/o el registro parcial o total de la energía consumida descritas en la clausula 65, así:

El procedimiento aquí establecido se realizará, respetando el debido proceso y garantizando el derecho de defensa de quienes puedan resultar afectados, teniendo en cuenta el principio de solidaridad entre el propietario, el suscriptor y los usuarios de los servicios públicos, establecidos por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 y demás que lo modifiquen y complementen.

A. ETAPA PRELIMINAR

- 1.- La EMPRESA efectuará visita a los inmuebles de los SUSCRIPTOR o USUARIO, destinatarios del servicio de suministro de energía eléctrica.
- 2.- La EMPRESA informará al SUSCRIPTOR o USUARIO la razón de la visita y su derecho de estar asistido por un ingeniero o técnico electricista o testigo. Luego procederá a verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo, acometidas tanto interna como externa, instalaciones eléctricas y medidor, y verificara el cumplimiento de las obligaciones suscritas en el presente contrato.
- 3.- La EMPRESA elaborará un acta de verificación o de visita que contendrá, al menos: fecha y hora de la visita, dirección del inmueble, código cuenta, nombre y número de cédula de quien atiende la diligencia, nombre del SUSCRIPTOR o USUARIO. suscriptor o suscriptor potencial, número de contador, descripción detallada de las condiciones en que se encuentran las acometidas y el medidor, constancia de las correcciones que se realicen, recomendaciones, plazo para efectuar los arreglos o ajustes exigidos, el tiempo de 15 minutos que tuvo el usuario para estar asistido por un electricista o un testigo hábil, como también que le fue explicado por parte de la EMPRESA la posibilidad que tiene de utilizar cualquier de los medios probatorios establecidos en la legislación.
- 4.- El representante de la EMPRESA, la persona que atendió la visita y los testigos o técnico si los hubiere, firmarán el acta de verificación o visita. Una copia del acta se entregará a quien atendió a la diligencia. Podrá obtenerse en forma adicional pruebas como videos, fotografías y en general todas aquellas que permitan establecer el estado general de las instalaciones.
- 5.- En el evento en que la verificación no pueda ser atendida por persona alguna la **EMPRESA** procederá a sellar la instalación eléctrica (instalando un sello de condenación), para lo cual procederá a informar al SUSCRIPTOR o USUARIO, la fecha en que se realizará la próxima visita.
- 6.- La ruptura en el sello de condenación será un indicio grave de la posible existencia de anomalías o irregularidades tanto en las conexiones o en el medidor y ello se dejará consignado en el acta de verificación.
- 7.- En caso que el SUSCRIPTOR o USUARIO no atienda la visita o no designe a un representante, se entenderá que existe omisión por parte de este, lo cual dará lugar para que la EMPRESA efectúe la revisión con la firma de un testigo hábil que se encuentre en el sitio.
- 8.- Si el SUSCRIPTOR o USUARIO no permite la revisión se procederá a la suspensión del servicio.
- 9.- La EMPRESA dejará constancia de la verificación o visita e informará al usuario de la misma dejando una copia del acta en sitio.
- 10.- No procederá la suspensión del servicio, en el evento en que la anomalía sea corregida inmediatamente por la EMPRESA.
- 11.- Si en la visita la EMPRESA encuentra ausencia de sellos, ruptura o indicio de alteración en uno o más de los elementos de seguridad instalados en los equipos de medida, o que los sellos no corresponden a los instalados se procederá a verificar el equipo de medida en un laboratorio debidamente acreditado. De todo lo anterior la EMPRESA dejará prueba en el acta de verificación o visita.

12.- La EMPRESA podrá reemplazar los sellos de seguridad por nuevos si encuentra que aquellos han sido 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 o USUARIO, la circunstancia de que en posterior visita se encuentre que este ha incurrido en cualquiera de las anteriores conductas.

13.- La EMPRESA podrá retirar el medidor a fin de establecer técnicamente la existencia de la anomalía o la presunta irregularidad, dejando constancia de ello en el acta de verificación o visita así como del censo de carga, y si a bien lo determina podrá instalar un equipo provisional.

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

15.- Si del resultado del dictamen del laboratorio o del análisis en terreno se determina la no existencia de una anomalía y por el contrario tan solo se determina una irregularidad externa tales como sellos rotos, rotura de tapas o del vidrio protector o la existencia de cualquiera de estos elementos que al verificarlos con los registros de la EMPRESA no concuerden, la EMPRESA procederá a cobrar por la reinstalación de los sellos lo concerniente a dos salarios mínimos diarios legales vigentes. En todo caso, si la EMPRESA dentro del ejercicio de su labor de control ha advertido de tales irregularidades al SUSCRIPTOR o USUARIO, y este ha hecho caso omiso habrá lugar a la suspensión inmediata del servicio y a la apertura de la investigación correspondiente.

B. TRASLADO DE PRUEBAS

Si del análisis del acta de revisión y/o del dictamen del laboratorio de medidores y/o de las demás pruebas recaudadas, se determina que las situaciones halladas en el inmueble objeto de visita, generaron un consumo de energía que no fue facturado, la EMPRESA pondrá en conocimiento del SUSCRIPTOR O USUARIO la anomalía encontrada y trasladará las pruebas con las que se cuenta, la liquidación de la energía dejada de facturar, todo 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 revisión sino fuere posible determinar que el hecho que originaba esta irregularidad tuvo una duración menor.

Dentro de esta etapa y a solicitud de parte o de oficio se podrá practicar las pruebas que se estimen necesarias para determinar si existe energía consumida dejada de facturar.

C. DECISIÓN EMPRESARIAL

Agotada la etapa anterior, LA EMPRESA proferirá un acto Administrativo en la que previa valoración del procedimiento adelantado, el respeto de los derechos fundamentales de los USUARIOS, las pruebas recaudadas y practicadas las comunicaciones presentadas por EL USUARIO, definirá si se generó un consumo de energía que no fue facturada.

La Decisión Empresarial deberá determinar con precisión, los motivos en que se sustenta la decisión, el análisis de todas las pruebas, el valor del Consumo No facturado, la forma de calcularlo y el derecho que tiene de interponer los recursos de la vía gubernativa y el término para hacerlo.

Notificación del Acto Administrativo:

La Decisión Empresarial adoptada será notificada personalmente al SUCRIPTOR 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 a la última dirección reportada por el usuario o en su defecto la que figure en el Sistema de Información Eléctrico 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 el efecto designe LA EMPRESA. Vencido ese término, si el SUCRIPTOR 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 el fallo señalando la procedencia de los recursos de reposición y en subsidio de apelación, término para interponerlos y funcionario de la EMPRESA al cual debe dirigirse.

D. VÍA GUBERNATIVA

Mediante la vía gubernativa se da la oportunidad al SUCRIPTOR 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 o USUARIO, deberá interponer los recursos ante el funcionario que profirió el acto.

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

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

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

En caso en que la EMPRESA rechace el recurso de apelación, el usuario podrá interponer el recurso de Queja ante la EMPRESA o Superintendencia de Servicios Públicos.

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

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

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.

No procederán recursos contra la factura que contenga el cobro de 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. 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.

CLÁUSULA 71.- TRANSACCIÓN: La EMPRESA y los investigados podrán transar en cualquier etapa del proceso

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

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

TITULO VII DE LAS DISPOSICIONES FINALES

CAPITULO I

CLÁUSULA 73.- MODIFICACIONES AL CONTRATO: Cualquier modificación que se haga al presente contrato por parte de la EMPRESA se entenderá incorporada al mismo y será informada a través de medios de amplia circulación del territorio donde la **EMPRESA** presta los servicios. Dicha publicación se hará dentro de los quince días siguientes a la modificación. En todo caso la **EMPRESA** dispondrá de copias y tendrá la obligación de suministrarlas al SUSCRIPTOR o USUARIO que las solicite

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

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

CLÁUSULA 76.- DISPOSICIÓN FINAL. Harán parte del presente contrato las leyes 142, 143 de 1994, 689 de 2001, 820 de 2003, Art. 105 Ley 1151 de 2007, resoluciones de la CREG y las cláusulas especiales que se pacten con los SUSCRIPTOR o USUARIO, y en general la normatividad que regule la materia.

CAPITULO II DEFINICIONES ESPECIALES

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

1.- ACOMETIDA: Derivación de la red local del servicio respectivo 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.

Se definen los tipos de la acometida como:

☐ **TRIFÁSICA:** Tres fases o tres fases y un neutro (Tetrafilar).

☐ **BIFÁSICA TRIFILAR:** Dos fases y un neutro.

☐ **MONOFÁSICA:** Una fase y un neutro.

2.- ACOMETIDA O CONEXIÓN FRAUDULENTA: Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización del prestador del servicio.

3.- ACTA DE VERIFICACIÓN E INSTALACION Documento consecutivo en el que se hace constar el estado, las características, los sellos de seguridad y el funcionamiento del medidor y demás elementos utilizados para la medición.

4.- AFORO: Actividad tendiente a determinar las capacidades nominales de los equipos, artefactos, e instalaciones eléctricas conectados o susceptibles de conexión encontrados en un inmueble al momento de la visita. **5.- ANOMALÍA.-** Alteración técnica en las instalaciones eléctricas y el medidor de un suscriptor o usuario en donde no ha existido intervención de un usuario o suscriptor o un tercero y que ha alterado el consumo de medida.

6.- CABALLO DE FUERZA (HP): Unidad de potencia equivalente a 0.746 kw.

7.- CAMBIO DE NOMBRE: Actualización en los registros de la EMPRESA del nombre o razón social del propietario de un inmueble o titular de una cuenta de servicio de energía eléctrica. Los cambios se harán oficiosamente o ha solicitud del interesado.

8.- CANCELACIÓN DE LA CUENTA O NÚMERO DE CONTRATO: Eliminación de la asignación numérica que identifica un predio de otro, como consecuencia de la finalización del contrato de servicio público.

9.- CARGA CONTRATADA: Carga autorizada y aprobada por la EMPRESA a un SUSCRIPTOR o USUARIO determinado que aparece representada en la factura o cuenta de cobro.

10.- CARGA DE DISEÑO: Carga utilizada en el diseño eléctrico para el cálculo de protecciones, transformadores y el calibre de los cables de alimentación.

11.- CARGA INSTALADA: Es la capacidad nominal del componente limitante de un sistema.

12.- CIRCUITO: Red o tramo de red eléctrica monofásica, bifásica o trifásica que sale de una subestación, de un transformador de distribución o de otra red y suministra energía eléctrica a un área específica. Cuando un circuito tenga varias secciones o tramos, cada sección o tramo se considera como un circuito.

13.- CIRCUITO PRINCIPAL: Circuito que está en capacidad de alimentar la totalidad de una carga. El circuito de suplencia es aquel que alimenta total o parcialmente una carga cuando el circuito principal se encuentra fuera de servicio.

14.- SUCRIPTOR O USUARIO NO REGULADO: Persona natural o jurídica que requiere de la EMPRESA una demanda de energía máxima definida por la CREG. Acuerda libremente con la

EMPRESA el precio del servicio y las condiciones particulares en que este será prestado, por lo que el presente contrato le aplica en lo no acordado por las partes.

15.- SUCRIPTOR O USUARIO REGULADO: Persona natural o jurídica que requiere habitualmente los servicios de la EMPRESA y sus compras de energía están sujetas a las tarifas establecidas por la CREG. Para efectos de la aplicación del presente contrato SUSCRIPTOR o USUARIO es el género que comprende las especies: usuario, suscriptor, propietario, poseedor y en general las personas obligadas ya sea como parte o solidariamente conforme a lo dispuesto en la ley 142 de 1994, Art. 130.

16.- CÓDIGO DE REDES: Conjunto de reglas, normas, estándares y procedimientos técnicos expedidos por CREG a los cuales deben someterse las EMPRESAS de servicios públicos del sector eléctrico y otras personas que usen el Sistema de Transmisión Nacional.

17.- COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA: Actividad consistente en la compra y venta de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta con destino a otras operaciones en dicho mercado o a los USUARIOS finales.

18.- COMERCIALIZADOR: Persona natural o jurídica que comercializa energía eléctrica.

19.- COMPONENTE LIMITANTE: Componente que haciendo parte de un sistema, le determina su capacidad máxima de operación.

20.- CONEXIÓN: Conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la derivación de la red local de energía eléctrica hasta el registro de corte de un inmueble y se instala el medidor. Los elementos de la conexión comprenden la acometida y el medidor. La red interna no forma parte de la conexión.

21.- CONSUMIDOR: Es el mismo usuario o SUSCRIPTOR o USUARIO o receptor directo.

22.- 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 la correspondiente resolución CREG. Para el servicio de energía eléctrica, también se podrá medir el consumo en Amperios – hora, en los casos en que la Comisión lo determine.

23.- 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.

24.- CONSUMO DE SUBSISTENCIA: Cantidad mínima de electricidad utilizada en un mes por un SUSCRIPTOR o USUARIO típico para satisfacer necesidades básicas de acuerdo a lo reglamentado por la UPME.

25.- CONSUMO ESTIMADO: Consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o USUARIOS con características similares, o con base en aforos individuales de carga, o con base en lecturas efectivas tomadas de dicho medidor en un periodo de tiempo

26.- CONSUMO ESTIMADO POR CENSO DE CARGA O AFORO: Consumo establecido con base en aforos individuales de carga utilizando el factor utilización establecido por la empresa.

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

28.- 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.

29.- CONSUMO FRAUDULENTO: Consumo que se realiza a través de una acometida clandestina por alteración de las conexiones, los equipos de medición o de control; igualmente, es el que se realiza cuando el servicio se encuentre suspendido o cortado.

30.- CONSUMO NO AUTORIZADO: Consumo realizado a través de una acometida no autorizada por la EMPRESA, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos.

31.- CONSUMO PROMEDIO: Consumo que se determina con base en el promedio aritmético del consumo histórico del SUSCRIPTOR o USUARIO en los últimos 5 (cinco) meses de consumo.

32.- CONTRIBUCIÓN: Valor que resulta de aplicar el factor que determina la ley y la regulación a los USUARIOS pertenecientes a los estratos residenciales 5 y 6, a los industriales y comerciales sobre el valor del servicio.

33.- CORTE DEL SERVICIO: Pérdida del derecho al suministro del servicio público domiciliario de energía eléctrica en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la ley 142 de 1994 y en el presente contrato de servicios públicos.

34.- CREG: Comisión de Regulación de Energía y Gas.

35.- CÓDIGO DE CUENTA O NÚMERO DE CONTRATO: Asignación numérica que la EMPRESA realiza para identificar los predios a los cuales les presta el servicio de energía eléctrica.

36.- DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS ELÉCTRICOS: Conducta ilícita consistente en la obtención de energía eléctrica por cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores.

37.- DEMANDA MÁXIMA: Potencia eléctrica máxima demandada por una instalación durante un período dado, expresada en kilovatios (kw).

38.- DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO: Aumento o reducción del consumo en un periodo determinado que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos si la facturación es mensual, sean superiores a los considerados en la siguiente tabla:

Promedio Consumo (KWh)	Porcentaje de Desviación
< = 100	100%
>= 101 < 200	60%
>= 201 < 500	40%
> 501	30%

No se consideran desviaciones significativas las variaciones menores o iguales a 30 KWh mes.

NOTIFICACION: En caso de presentarse desviaciones significativas se hará por parte de la EBSA la correspondiente revisión y verificación

39.- DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA: Transporte de energía eléctrica a voltajes iguales o inferiores a 115 Kv. mediante redes locales.

40.- DISTRIBUIDOR LOCAL (DL). Persona que opera y transporta energía eléctrica en un Sistema de Distribución Local, o que ha constituido una empresa cuyo objeto incluye el desarrollo de dichas actividades; y la operará directamente o por interpuesta persona (Operador).

41.- EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. ESP. Empresa de Servicios Públicos constituida como sociedad comercial anónima, mixta, cuyo objeto social consiste en distribuir y comercializar energía eléctrica.

El término EMPRESA enunciado como parte en este contrato se entenderá referido a la **EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P.**

42.- ENERGÍA ACTIVA: Energía eléctrica potencialmente transformable en trabajo o iluminación.

43.- ENERGÍA NO FACTURADA: Energía que por acción u omisión de la EMPRESA o el SUScriptor o USUARIO no fue facturada dentro del periodo correspondiente.

44.- ENERGÍA REACTIVA INDUCTIVA: Energía utilizada para magnetizar transformadores, motores y otros aparatos que tienen bobinas.

45.- EQUIPO DE MEDIDA: Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo

46.- 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.

47.- ESTRATO SOCIOECONÓMICO: Asignación numérica dada a un inmueble residencial dentro de la clasificación establecida por las normas vigentes, y que sirve para determinar si se es sujeto de contribución o beneficiario de subsidio y el monto en el pago de los servicios públicos domiciliarios.

48.- ESTUDIO PRELIMINAR: Es un procedimiento mediante el cual, previo estudio de factibilidad de la conexión y del proyecto respectivo, el prestador del servicio determina las condiciones

técnicas y operativas bajo las cuales está en disposición de suministrar el servicio de energía. Este forma parte del Estudio de Conexión Particularmente Complejo.

49.- FACTOR DE POTENCIA: Relación entre kilovatios y kilovoltiamperios del mismo sistema eléctrico o parte de él.

50.- FACTOR DE MULTIPLICACIÓN DEL MEDIDOR: Número por el que se debe multiplicar la diferencia de lecturas consecutivas que registran los medidores para obtener el consumo real en un período de facturación. Este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente o de potencial.

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

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

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

55.- 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.

56.- INDEPENDIZACIÓN DEL SERVICIO: Acometidas adicionales para el beneficio del SUScriptor o USUARIO que sirven para suministrar energía eléctrica a una o varias unidades segregadas de un inmueble con autorización de la EMPRESA. Al ser un servicio adicional, siempre se requerirá autorización del propietario o poseedor del inmueble.

57.- INSTALACIONES INTERNAS O RED INTERNA: Es el conjunto de redes, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, y en general, para unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.

58.- IRREGULARIDAD. Es toda alteración en las instalaciones eléctricas de un usuario o suscriptor. La irregularidad es el género y la anomalía y el fraude la especie

59.- LIBERTAD REGULADA. Régimen de tarifas mediante el cual la CREG fija los criterios y la metodología con arreglo a los cuales la EMPRESA puede determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al SUScriptor o USUARIO.

60.- LIBERTAD VIGILADA. Régimen de tarifas mediante el cual la EMPRESA puede determinar libremente las tarifas de sobre esta materia.

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

62.- MEDIDOR DE CONEXIÓN DIRECTA: Es el dispositivo que mide el consumo y se conecta a la red eléctrica sin transformadores de medida.

63.- MEDIDOR DE CONEXIÓN INDIRECTA: Medidor que se conecta a la red a través de transformadores de tensión y/o corriente.

64.- MEDIDOR PREPAGO: 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 por la cual paga anticipadamente.

65.- MERCADO REGULADO: Sistema en el que concurren los SUScriptor o USUARIO regulados y proveedores de energía eléctrica.

66.- NIVEL DE TENSIÓN: Los sistemas de Transmisión Regional y/o Distribución Local se clasifican por niveles, en función de la tensión nominal de operación, según la siguiente definición:

Nivel 4: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 57,5 kV y menor a 220 kV.

Nivel 3: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 30 kV y menor de 57,5 kV.

Nivel 2: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 1 kV y menor de 30 kV.

Nivel 1: Sistemas con tensión nominal menor a 1 kV.

67.- NOMENCLATURA: Asignación numérica y alfanumérica que realiza la autoridad para identificar un inmueble de otro.

68.- NTC: Norma Técnica Colombiana avalada por el ICONTEC.

69.- OPERADOR DE RED (OR). Persona encargada de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL, incluidas sus conexiones al STN. 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 o SDL aprobados por la CREG. El OR siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios. La unidad mínima de un SDL para que un OR solicite Cargos de Uso corresponde a un Municipio.

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

71.- PETICIÓN: Solicitud de un SUSCRIPTOR o USUARIO dirigida a la EMPRESA, relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica con el fin de obtener de ella una respuesta. Dependiendo de lo pretendido y del asunto, la respuesta se comunicará o notificará.

72.- PLAN DE EXPANSIÓN: Programa de inversión establecido por la EMPRESA para ser ejecutado en un periodo determinado, tendiente a ampliar la cobertura de prestación del servicio de energía eléctrica en aquellas áreas en donde no se esté suministrando. El plan se desarrollará y ejecutará de acuerdo con las disposiciones que rigen el presupuesto interno, el plan de ordenamiento territorial y la normatividad existente.

73.- PUNTO DE CONEXIÓN: Punto en el cual un SUSCRIPTOR o USUARIO está conectado a un Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local con el propósito de transferir energía eléctrica.

74.- PUNTO DE MEDICIÓN: 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.

75.- QUEJA: Manifestación de inconformidad del SUSCRIPTOR o USUARIO respecto a la actuación de determinados empleados de la EMPRESA o con la forma y condiciones en que esta presta el servicio.

76.- RECONEXIÓN DEL SERVICIO: Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha suspendido.

77.- RED DE USO GENERAL: Rede pública que no forma parte de acometidas o de instalaciones internas.

78.- RED INTERNA: Conjunto de redes, ductos, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor, o en el caso de los SUSCRIPTOR o USUARIO sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios o condominios sometidos al régimen de propiedad horizontal, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general.

79.- RED PÚBLICA: Red que utilizan dos o más personas independientemente de la propiedad de la red.

80.- REDES DE DISTRIBUCIÓN: Conjunto de líneas, equipos, ductos, postería, subestaciones y equipos asociados, utilizados por la EMPRESA para suministrar energía eléctrica a las acometidas.

81.- REFACTURADO: Corrección que se efectúa a la liquidación de una factura.

82.- REGISTRO DE CORTE GENERAL: Armario que almacena los instrumentos de corte individual en los inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal o condominios. En su defecto, entiéndase como la parte de la acometida en donde se derivan las conexiones a cada medidor.

83.- REGISTRO DE CORTE: Cajilla generalmente empotrada en donde se ubica el dispositivo de corte. En su ausencia, entiéndase por aquel, la parte de la acometida externa más cercana al medidor si lo hubiere. Si no hubiere medidor, entiéndase por tal, la parte de la acometida más cercana al inmueble que permite suspender el suministro del servicio.

84.- REINSTALACIÓN DEL SERVICIO: Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha efectuado su corte.

85.- RESERVA DE CARGA: Es la solicitud que tiene por objeto disminuir a petición del SUCRIPTOR 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.

86.- RESPONSABLES SOLIDARIOS EN EL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS: El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los USUARIOS del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos derivadas del presente contrato de servicios públicos salvo en los casos determinados por la Ley.

87.- RETIE: Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas

88.- REVISIÓN: Actividades y procedimientos que realiza la EMPRESA para verificar el estado de los equipos de medida, sellos de seguridad, instalaciones eléctrica, acometida, líneas y redes eléctricas, buscando corroborar el correcto cumplimiento del contrato o detectar la causa que dio origen a consumos anormales.

89.- SELLO DE CONDENACIÓN: Sistema de seguridad instalado en el equipo de medida con el objeto de que este no sea manipulado por personal ajeno a la EMPRESA.

90.- SERVICIO CONTRATADO O MODALIDAD CONTRATADA. Finalidad para la cual el SUCRIPTOR O USUARIO

solicita la energía eléctrica a la EMPRESA y que aparece representada en la factura . Las modalidades en las que la EMPRESA prestará el servicio de energía eléctrica será residencial o no residencial (comercial, oficial, industrial).

91.- SERVICIO RESIDENCIAL: El residencial es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. Para efectos del servicio de energía eléctrica, 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 esté destinado, en más de un 50% de su extensión, a fines residenciales. Los suscriptores o usuarios residenciales serán clasificados de acuerdo con la estratificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente, según lo dispuesto en la Ley 142 de 1994.

92. SERVICIO NO RESIDENCIAL: El servicio no residencial es el que se presta para otros fines. Los suscriptores o usuarios no residenciales se clasificarán de acuerdo con la última versión vigente de la "Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas" (CIIU) de las Naciones Unidas. Se exceptúa a los suscriptores o usuarios oficiales, especiales, otras empresas de servicios públicos, y las zonas francas, que se clasificarán en forma separada.

93.- SERVICIO DE CONEXIÓN: es el conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la Conexión. Estas actividades incluyen los siguientes conceptos: Estudio de la Conexión, Suministro del Medidor y de los Materiales de la Acometida, Ejecución de la Obra de Conexión, Instalación y Calibración Inicial del Medidor 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 Medidor de Energía cuando el aparato de medición es de tipo electrónico.

94.- SERVICIO PROVISIONAL: Servicio de energía eléctrica que se presta transitoriamente a espectáculos públicos, ferias y fiestas, obras en construcción, trabajos no permanentes de construcción, iluminaciones decorativas y vallas publicitarias no permanentes, entre otras.

95.- SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA: Transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición.

96.- SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: Son los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural y distribución de gas combustible.

97.- SILENCIO POSITIVO: Presunción o ficción legal en virtud de la cual, transcurrido más de quince días hábiles contados a partir del recibo por parte de la reclamación, sin que la EMPRESA hubiere respondido una petición o recurso relacionado con la ejecución del contrato de condiciones uniformes, se entiende concedido lo pretendido a favor del SUSCRIPTOR o USUARIO, salvo que este hubiere auspiciado la demora o se haya requerido la práctica de pruebas. El silencio administrativo positivo no procede a favor de los suscriptores potenciales o de personas naturales o jurídicas no SUCRIPTOR O USUARIOS de la EMPRESA.

98.- SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN LOCAL (SDL): Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a los

Niveles de Tensión 3, 2 y 1 dedicados a la prestación del servicio en un Mercado de Comercialización.

99.- SISTEMA DE TRANSMISIÓN REGIONAL (STR): Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por los Activos de Conexión del OR al STN y el conjunto de líneas, equipos y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan en el Nivel de Tensión 4. Los STR pueden estar conformados por los activos de uno o más Operadores de Red

100.- SOLICITUD DE AUMENTO DE CARGA: Petición que realiza el SUCRIPTOR O USUARIO a la EMPRESA, para incrementar la carga registrada o contratada para el inmueble que aparece registrada en la factura.

101.- SUBSIDIO. Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio, y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. Se refleja como el descuento en el valor de la factura a los USUARIOS de menores ingresos y los USUARIOS residenciales de estrato 3 en los límites que estipula la regulación.

102.- SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (SSPD): Organismo de orden nacional encargado del control, inspección y vigilancia de las entidades que prestan los servicios públicos domiciliarios.

103.- SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

104.- SUSCRIPTOR POTENCIAL: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

105.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: Interrupción temporal del suministro de energía eléctrica por alguna de las causales previstas en la ley, en la regulación, en el presente contrato o en las condiciones especiales pactadas con el SUSCRIPTOR o USUARIO.

106.- TARIFA: Valor que le asigna la EMPRESA a cada kilovatio hora suministrado al SUSCRIPTOR o USUARIO, de acuerdo con los procedimientos y factores que previamente ha establecido la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

107. TRANSFORMADOR DEDICADO: Transformador que presta servicio exclusivamente a un SUSCRIPTOR o USUARIO.

108.- UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS: Conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual, cuyos propietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras. El acceso a tales conjuntos inmobiliarios, comúnmente se encuentra restringido por un cerramiento y controles de ingreso.

109.- USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

110.- USUARIOS DE MENORES INGRESOS: Personas naturales que se benefician del servicio de energía eléctrica y que pertenecen a los estratos 1 y 2 . Para ser beneficiario del subsidio debe cumplir los requisitos establecidos en la ley 142 y 143 de 1994.

111.- VÍAS PÚBLICAS: Senderos, caminos peatonales y vehiculares, calles, avenidas de tránsito, y demás, de uso Comunitario o general.

TITULO VIII

SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO

CLÁUSULA 78.- DEFINICIONES. Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público tratándose del sistema de comercialización prepago, se tendrán en cuenta las definiciones que han hecho la Ley 142 de julio 11 de 1.994, las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas "CREG". No obstante, para mejor comprensión a continuación se describen los términos de uso general y las definiciones más frecuentes.

ACTIVACION DEL PREPAGO: Momento en el cual EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP a través del mecanismo de activación, pone a disposición del usuario la cantidad de energía eléctrica prepagada a que tiene derecho por el pago ya realizado.

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 ENERGIA DE BOYACA S. A ESP disponga.

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 por la cual paga anticipadamente.

PREPAGO: Compra de energía con anterioridad a su consumo, en un sistema de comercialización prepago.

SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO: Modalidad de prestación del servicio de comercialización de energía eléctrica 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.

SISTEMA DE MEDICIÓN PREPAGO: Es el conjunto de hardware y software que permite el funcionamiento de un Sistema de Comercialización **Prepago**.

CLAUSULA 79.- APLICACION.- El presente título se entiende contrato con condiciones Uniformes para la Prestación del Servicio de Energía en la modalidad de prepago, se aplica a partir de la APROBACION por parte de la Empresa, a la solicitud del propietario y/o suscriptor, para recibir el mismo servicio en la modalidad de sistema de comercialización prepago definida en la Resolución CREG 096 de 2004, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas por la EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP

PARÁGRAFO: EL SUSCRIPTOR O USUARIO podrá regresar al sistema de medición y facturación pospago, salvo en los casos establecidos en el Decreto 3735 de 2003, o aquellos que lo modifiquen o sustituyan, para el caso de la prestación del servicio de energía. Los costos de regresar al sistema pospago durante la vigencia del proyecto serán asumidos por LA EMPRESA DE ENERGIA DE BOYACA S.A.E.S.P.

CLÁUSULA 80.- Obligaciones y deberes de la EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP.- Sin perjuicio de las señaladas en la Cláusula 20 de este Contrato, y de las que por vía general impongan las leyes, los decretos, resoluciones de la CREG, y demás actos emanados de la autoridad competente; la EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP adquiere, salvo los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, las siguientes obligaciones:

- 1) Ofrecer el sistema de comercialización prepago a todos los suscriptores o usuarios que lo soliciten de manera voluntaria.
- 2) Suministrar energía eléctrica al inmueble del SUSCRIPTOR O USUARIO en forma continua y cumpliendo los parámetros de eficiencia y calidad establecidos por las autoridades competentes, a partir del momento en que sea para la EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP técnicamente posible, es decir, a partir de la conexión autorizada del servicio. Lo señalado salvo cuando existan motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito, o de orden técnico o económico que lo impidan.
- 3). Registrar en su sistema al momento de la activación del prepago la siguiente información: a) Identificación como Servicio de Comercialización de Prepago. b) Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio. c) Nombre del suscriptor o usuario y dirección del inmueble receptor del servicio. d) Identificación del medidor. e) Estrato socioeconómico y clase de

uso del servicio. f) Cantidad de energía prepagada y valor del consumo prepagado que se está registrando. g) Cantidad de energía prepagada, valor y fecha de activación de los últimos nueve (9) prepago. h) Subsidio o contribución de la compra, si existieren. i) Valor de las compensaciones por calidad del servicio, si las hubiere. j) Promedio de consumo, en unidades correspondientes, del servicio de los últimos seis (6) meses. k) Valor del costo unitario del servicio desagregado. l) Valor de la parte del **prepago** aplicado a la deuda por consumo, si existiere. m) Valor del saldo de la deuda pendiente por consumo, si existiere.

4) Suministrar al usuario que solicita la activación del prepago la información señalada en el numeral anterior, la cual para los efectos del ejercicio del derecho de defensa del usuario frente a la empresa, se tendrá como una factura. En relación con aspectos ajenos a la factura, el usuario tendrá derecho a reclamar en la forma prevista por la Ley 142 de 1994.

5) Suministrar al usuario que solicite la activación del prepago un extracto, previa solicitud del mismo, sobre el consumo efectivamente realizado en los últimos nueve (9) periodos de prepago.

6) Investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores del usuario o suscriptor que haga parte de un sistema de medición prepago. Las desviaciones significativas, están dadas por consumos prepagados que, al compararse con los promedios históricos de un suscriptor o usuario, con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la empresa.

7) Tramitar y responder las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos según lo señalado en este contrato.

8) Restablecer el servicio conforme a lo establecido en el presente contrato.

9) Hacer los descuentos a que hubiere lugar, reparar e indemnizar lo que corresponda cuando exista falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo señalado en este contrato.

10) Velar porque el servicio se utilice de manera racional, con estricta sujeción a las condiciones técnicas y de uso definida para la prestación de este servicio, e igualmente desarrollar programas educativos tendientes a crear una cultura del uso razonable del servicio.

11) Dar un tratamiento igual a sus suscriptores o usuarios, sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas de la prestación del servicio.

12) Actuar en la ejecución del contrato de servicios públicos con lealtad, rectitud y honestidad.

13) Abstenerse de imponer al SUSCRIPTOR O USUARIO trámites que, de acuerdo con las normas vigentes, estén prohibidos o que según la naturaleza de la solicitud sean innecesarios, o de exigirles documentos o requisitos que pueda verificar en sus archivos.

14) Responder por los daños y perjuicios causados en desarrollo del presente contrato.

15) La cantidad de energía eléctrica o gas combustible a que tiene derecho el suscriptor o usuario se calculará de acuerdo con lo estipulado en la cláusula 88.

16) Prestar siempre el servicio a quienes lo soliciten, por lo que la EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP sólo podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos: por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato; cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente; cuando el SUSCRIPTOR O USUARIO potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

PARAGRAFO: La negación de la conexión al servicio, deberá comunicarse por escrito al solicitante, con indicación expresa de los motivos que sustentan tal decisión. Contra esa decisión procede el recurso de reposición ante la empresa, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, conforme a las normas legales, que regulan los recursos ante las empresas de servicios públicos.

CLÁUSULA 81.- Obligaciones y deberes del SUScriptor O USUARIO.- EL SUScriptor O USUARIO adquiere en virtud de la modalidad prepago, además de las ya señaladas en la cláusula 21, de este Contrato, las obligaciones que se enumeran a continuación:

1) No cambiar la destinación del inmueble sin cumplir con todos los requisitos exigidos por la EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP

2) Hacer el pago correspondiente por concepto de matrícula, en los eventos en que lo estipule la EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP

3) Dar uso eficiente al servicio público domiciliario de energía.

4) Permitir la revisión técnica del medidor prepago, y destinar para la instalación de estos medidores, sitios de fácil acceso para los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por la EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP

5) Permitir la revisión de las instalaciones internas.

6) Pagar oportunamente las facturas que le hayan sido entregadas cuando quiera que se detecten desviaciones significativas de sus consumos en el sistema de medición prepago, siempre que estas facturas cumplan los requisitos legales.

7) Prepagar la cantidad de energía eléctrica a que tiene derecho el suscriptor o usuario en caso de haber solicitado en sistema de comercialización prepago.

8) Permitir a la EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP el retiro del medidor prepago y de la acometida cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos, o su retiro cuando se considere necesario para verificación en el laboratorio de la EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP, o cuando esta lo requiera para efectuar el corte del servicio.

9) Hacer reparar o reemplazar los medidores prepagos a satisfacción de la EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP. siempre que se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma fidedigna los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos.

10) Tomar las medidas necesarias que faciliten a la EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP. verificar la ejecución y el cumplimiento del presente contrato.

11) Informar de inmediato y por escrito a la EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones, medidor, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, el propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones, datos registrados en el contrato de servicio, y/o en el sistema de información comercial.

12) Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores o instalaciones de la EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP, salvo que solo se puedan detectar mediante revisión técnica y por personal capacitado.

CLAUSULA 82.- Solicitud de activación de sistema prepago. La EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP aceptará la solicitud de un suscriptor o usuario de su mercado para ser

atendido con el sistema de comercialización prepago, siempre que sea técnica y económicamente factible. Adicionalmente deberá garantizar como mínimo las siguientes condiciones.

- a. Disponibilidad de activación del servicio 24 horas del día, todo el año.
- b. Centro de información y soporte en caso de malfuncionamiento del medidor.
- c. Mantener actualizados en los sitios de venta la información sobre la tarifa vigente por estrato y clase de uso, los componentes de los costos asociados y los porcentajes de subsidio o contribución, según sea el caso.
- d. Pagos de energía de su mercado para efectos de liquidación, según la regulación vigente.

PARAGRAFO 2: Condiciones técnicas para sistema de comercialización prepago. La EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP deberá verificar las siguientes condiciones técnicas al momento de la activación del servicio prepago:

- a. La plataforma tecnológica que utilice el comercializador, debe permitir la utilización del medidor prepago de un usuario en cualquier sistema de medición prepago.
- b. Los equipos de medida deben permitir la visualización del consumo neto, del restante prepago y generar una alarma anterior al agotamiento de la energía eléctrica prepagada, y deberán cumplir con los requisitos técnicos establecidos en el Código de Medida y demás regulación vigente.

PARAGRAFO 3: Derecho a regresar al sistema de comercialización prepago. Los suscriptores o usuarios con medidor prepago conservarán el derecho de regresar al sistema de medición y facturación pospago, salvo en los casos establecidos en el Decreto 3735 de 2003, o aquellos que lo modifiquen o sustituyan, para el caso de la prestación del servicio de energía eléctrica. Los costos de regresar al sistema pospago serán asumidos por quien originalmente solicitó el medidor prepago (comercializador, o suscriptor/usuario).

CLAUSULA 83.- No disponibilidad del servicio en sistema de comercialización prepago. La interrupción temporal del suministro del servicio de energía, se realizará por alguna de las causales previstas en la ley o en este contrato.

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

CLÁUSULA 84.- Consumos de los usuarios en sistema de comercialización prepago.

El usuario podrá pedir copia de esta información, dentro del mes siguiente a la activación del prepago, la cual para los efectos del ejercicio del derecho de defensa del usuario frente a la empresa, se tendrá como una factura, la cual contiene la información descrita en la cláusula 83? numeral 3. En relación con aspectos ajenos a la factura, el usuario tendrá derecho a reclamar en la forma prevista por la Ley 142 de 1994.

Adicionalmente el usuario tiene el derecho a recibir un extracto, previa solicitud del mismo, sobre el consumo efectivamente realizado en los últimos nueve (9) períodos de prepago.

CLÁUSULA 85.- Consumo del SUSCRIPTOR O USUARIO con medidor de prepago.- El consumo del SUSCRIPTOR O USUARIO cuyo equipo de medida corresponda a un medidor de prepago, será determinado por la cantidad de kilovatios hora de energía eléctrica que el SUSCRIPTOR O USUARIO acepte pagar en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor.

CLÁUSULA 86.- Falta de medición por acción u omisión.- Por regla general todos los usuarios del sistema de comercialización prepago deberán tener medidores, suministrado por LA EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP, Ahora bien, conforme con lo dispuesto por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la falta de medición del consumo, por acción u omisión de LA EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar

por acción u omisión del SUSCRIPTOR O USUARIO, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que LA EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP. determine el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales. Se entenderá igualmente que es omisión de LA EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP la no colocación de medidores en un período superior a seis (6) meses después de la conexión del suscriptor o usuario. Corresponderá a LA EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP probar que realizó las diligencias oportunas para efectuar la medición en las oportunidades previstas en el contrato. Será obligación del SUSCRIPTOR O USUARIO que los equipos de medida estén localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble. Cuando la localización del equipo de medida de un SUSCRIPTOR O USUARIO ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, LA EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP podrá exigir, como condición para la reconexión del servicio, el cambio en la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

CLÁUSULA 87.- ubicación del medidor. En el evento en que la ubicación del medidor, desee ubicarse en la parte interna del inmueble, se debe conservar el medidor convencional existente en la externa del inmueble, sirviendo este de respaldo para registro del consumo.

CLÁUSULA 88.- Determinación de la cantidad de energía eléctrica a que tiene derecho el suscriptor o usuario en el Sistema de Comercialización Prepago. La cantidad de energía eléctrica o gas combustible a que tiene derecho el suscriptor o usuario se calculará dividiendo el **prepago** neto, sobre la tarifa, considerando subsidios o contribuciones, consumo de subsistencia y demás condiciones tarifarias vigentes al momento de la activación del **prepago**. Dicha cantidad deberá ser informada al usuario en el momento de la activación. La vigencia del derecho a consumir las cantidades prepagadas no podrá ser inferior a tres meses y deberá ser informada al usuario en el momento del pago.

PARAGRAFO: El **prepago** neto es el que resulta de imputar hasta un 10% del **prepago** efectuado por el usuario de energía eléctrica para cubrir los valores por concepto del consumo que éste adeude a la empresa. En el caso de gas combustible el **prepago** neto corresponde al **prepago** del usuario. El **prepago** no comprende pagos a terceros.

CLÁUSULA 89.- Liquidación de los consumos.- Para liquidar los consumos al SUSCRIPTOR O USUARIO de sistemas de comercialización prepago en cada período de consumo, LA EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP aplicará las tarifas en el momento de activación. Adicionalmente, se tendrán en cuenta las siguientes normas sobre esta materia: a) Al SUSCRIPTOR O USUARIO que acepte la instalación de medidores de prepago, LA EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP se sujetará como máximo al cargo de comercialización aprobado por la CREG. Mientras la CREG aprueba este cargo LA EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP podrá ofrecerle una disminución de los cargos de comercialización, que tenga en cuenta el hecho de que este tipo de usuario no requiere de la lectura periódica del equipo de medida, la entrega de la factura en el domicilio y la gestión de recaudo. b) Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones, los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos, de los suscriptores o usuarios del respectivo conjunto habitacional. c) Por solicitud expresa de la mayoría absoluta de los propietarios de un conjunto habitacional, LA EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP podrá activar el sistema de medición prepago para las áreas comunes de conjuntos residenciales y a partir de la activación del servicio prepago, cobrar de conformidad con el sistema de medición prepago directamente a cada SUSCRIPTOR O USUARIO la parte proporcional del consumo de las áreas comunes, aplicando los coeficientes de copropiedad establecidos en el respectivo régimen de propiedad horizontal. La decisión de los copropietarios deberá constar en el acta de la asamblea en la cual se tomó esa decisión. d) Una vez se cumplan las condiciones establecidas para aplicar el cargo por disponibilidad del servicio, cuando el valor de los consumos liquidados al SUSCRIPTOR O USUARIO, sea menor que el cargo por disponibilidad que tenga aprobado la empresa, ésta podrá cobrar en el sistema de medición prepago al SUSCRIPTOR O USUARIO el cargo por

disponibilidad. En el caso de inquilinatos, el cargo por disponibilidad se entiende aplicable al inmueble. e) La empresa podrá aproximar, por defecto o por exceso, el valor total de los consumos de un usuario en el sistema de comercialización prepago al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos (\$ 5.00), la empresa podrá aproximar a los diez pesos (\$ 10.00); en caso contrario se desprejará.

CLÁUSULA 90.- Investigación de desviaciones significativas.- Para medir los consumos prepagados, será obligación de LA EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su liquidación a investigación de desviaciones significativas, entre el consumo prepago registrado del SUScriptor O USUARIO durante un período de consumo, y sus promedios de consumos prepagados anteriores. Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de consumo prepago correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos prepagados que, comparados con los promedios de los últimos tres (3) períodos, si el consumo prepago es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si el consumo prepago es mensual, sean mayores al veinte por ciento (20%). LA EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.

CLÁUSULA 91.- Facturación en caso de desviaciones significativas.- Mientras se establece la causa de desviación del consumo prepago, LA EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP determinará el consumo con base en los consumos prepagados anteriores del SUScriptor O USUARIO, o con los consumos promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual, de acuerdo con lo establecido en este contrato. En la factura de cobro deberá especificarse la causa de la desviación.

CLÁUSULA 92.- Restablecimiento económico por desviaciones significativas.- Una vez aclarada la causa de las desviaciones, LA EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP procederá a establecer las diferencias entre los valores de los consumos prepagados, que serán abonados o cargados al SUScriptor O USUARIO, según sea el caso, en el siguiente período de consumo prepago. Las sumas controvertidas por el usuario y/o suscriptor, si resultaren a favor de LA EMPRESA ENERGIA DE BOYACA S. A ESP, generaran a cargo del usuario y/o suscriptor el pago de intereses moratorios, por el tiempo que duro la controversia.

CLAUSULA 93.- EL SUScriptor O USUARIO declara haber recibido copia de este contrato y podrá solicitar copia del mismo

Publicado en el semanario Boyacá 7 días, el viernes 24 de julio de 2009. Aclaración a la Cláusula 70 de este contrato, publicado en el semanario Boyacá 7 días, el martes 28 de Julio de 2009. Aclaración a las cláusulas 6, 7, 10 y 77 publicado en el semanario Boyacá 7 días, el viernes 14 de agosto de 2009. Modificación de la cláusula 6 publicada en el semanario Boyacá 7 días, el viernes 5 de marzo de 2010.