

# CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

## EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA

**CLÁUSULA 1:** Existe contrato de Servicio Público de Energía desde que la EMPRESA define las condiciones Uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas en este contrato.

En la enajenación de bienes raíces se entiende que hay cesión de todos los contratos de servicios públicos domiciliarios, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión operará de pleno derecho, e incluye la propiedad de los inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

**CLÁUSULA 2: DEFINICIONES:** En la prestación y aplicación de las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos celebrados con la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A. ESP. EMELCE S.A. ESP., se deberá tener en cuenta las definiciones consagradas en la ley 142 de 1994, las Resoluciones expedidas por la comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG. El Decreto 1303 de 1989 el Decreto 1842 de 1991, y demás normas legales vigentes sobre la materia.

**ACOMETIDA:** Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el mecanismo de corte del inmueble.

**ACOMETIDA FRAUDULENTE:** Cualquier derivación de la red local u otra acometida del correspondiente servicio efectuada sin autorización de la Empresa.

**CARGA O CAPACIDAD INSTALADA:** Capacidad nominal del componente limitante de un sistema.

**CARGA INSTALADA:** Suma de las capacidades nominales de lámparas, artefactos, motores, y otros equipos que funcionan a base de energía eléctrica de un inmueble.

**CAPACIDAD CONTRATADA:** Es la determinada en el presente contrato y corresponde a la carga o capacidad instaladas.

**CARGO FIJO:** Valor fijo mensual que se cobra a todo suscriptor o usuario, equivalente a los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente y continua del servicio para el usuario, lo haya o no utilizado.

**CARGO POR CONEXIÓN:** Valor cobrado al suscriptor para cubrir los costos involucrados en la conexión del servicio. No incluye el valor del medidor, ni la red interna del inmueble, ni la caja del medidor o celda de medidores.

**CONSUMO:** Cantidad de kilovatios y/o kilovatios - hora de energía activa recibida por el suscriptor o usuario en un periodo determinado, leídos en los equipos de medición respectiva o calculado mediante metodología establecida en el presente contrato.

**CONSUMO ANORMAL:** Consumo que, frente a los promedios históricos de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Empresa.

**CONSUMO ESTIMADO:** Consumo establecido con base en consumos promedios de otros periodos de un mismo usuario, o de suscriptores o usuarios de características similares

**CONSUMO FACTURADO:** Es el liquidado y cobrado al suscriptor o usuario, con base en las tarifas autorizadas por la CREG.

**CONSUMO MEDIDO:** Es el determinado con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, o en la información de consumo que se registre.

**CONSUMO NORMAL:** Es el que se encuentra dentro de los parámetros de consumos corrientes técnicamente reconocidos y determinados previamente con base en el patrón de consumo histórico de cada usuario.

**CONSUMO PROMEDIO:** Es el que se determina con base en el consumo histórico del usuario en los últimos seis meses de consumo.

**CONSUMO PREPAGADO:** Consumo que un suscriptor o usuario paga en forma anticipada a la empresa, ya sea porque el suscriptor o usuario desea pagar por el servicio en esa forma, o porque el suscriptor o usuario se acoge voluntariamente a la instalación de medidores de prepago.

**CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual la EMPRESA presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ellas para ofrecerlas a muchos usuarios no

determinados. Existe Contrato de Servicio Público de Energía desde que la EMPRESA define las condiciones Uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicitar recibir allí el servicio, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas en este contrato.

**CORTE DEL SERVICIO:** Desinstalación del medidor o la acometida en terreno, causada por la pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la ley 142 de 1993, en las condiciones uniformes del contrato de Servicio Público de Energía, y en las demás disposiciones vigentes que rijan la materia.

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

**ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA:** Es la clasificación de los inmuebles residenciales, urbanos y rurales que hace el respectivo Municipio, en atención a las metodologías determinadas por la ley.

**ESTRATO SOCIOECONÓMICO:** Nivel de clasificación de los inmuebles de acuerdo con los resultados de la estratificación.

**FACTURA DE SERVICIO PÚBLICO:** Cuenta de cobro que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes prestados en desarrollo de un contrato de servicios públicos.

**FACTURACIÓN:** Conjunto de actividades que se ejecutan para emitir la factura.

**FRAUDE:** Uso o aumento no autorizado de carga, la manipulación ilegal de cualquier instalación equipo de medición y/o regulación que afecta la medida de consumo real del suscriptor o usuario.

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

**MECANISMO DE CORTE:** Dispositivo que al ser accionado permite la suspensión o corte del flujo de la energía eléctrica.

**MEDIDOR:** Dispositivo que mide el consumo de energía eléctrica.

**NORMAS DE DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE INSTALACIONES ELECTRICAS:** Reglamentación establecida por la EMPRESA, el ICONTEC, y/o demás autoridades competentes, para el diseño y construcción de las redes internas y externas para el suministro de energía eléctrica a un inmueble.

**PERIODO DE FACTURACIÓN:** Tiempo transcurrido entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, señalado previamente como periodo de cobro.

**PETICIÓN:** Toda solicitud elevada por el suscriptor o usuario, que puede contener asuntos de carácter general o particular que se dirige a la EMPRESA de manera respetuosa, con el fin de obtener formal y efectiva respuesta.

**PRESTADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Cualquiera de las personas señaladas en el artículo 15 de la ley 142 de 1994. Para los efectos del presente contrato, es la EMPRESA.

**QUEJA:** Medio a través del cual el suscriptor o usuario manifiesta su conformidad con la actuación de determinado funcionario, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio. Con la queja se ejerce el derecho de petición consagrado en el artículo 45 del Decreto 1842 de 1991.

**RACIONAMIENTO:** Suspensión temporal y colectiva del servicio de energía eléctrica, por razones técnicas o de seguridad.

**RECARGO:** Sobrecosto por falta de pago oportuno de la factura.

**RECLAMACIÓN:** Solicitud del suscriptor o usuario con el propósito de que la EMPRESA revise, mediante una actuación preliminar la facturación del servicio público para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto, en todo de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato.

**RECONEXIÓN DEL SERVICIO:** Restablecimiento del suministro del servicio público, cuando previamente se ha suspendido.

**RECURSO:** Acto del suscriptor, usuario o suscriptor potencial para obligar a la EMPRESA a revisar ciertas decisiones que afecten la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos.

**RECURSO DE APELACIÓN:** Es el que se presenta en subsidio al recurso de apelación en la oficina de atención al usuario en la EMPRESA, y del cual se da traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que lo resuelva.

**RECURSO DE REPOSICIÓN:** Es el que presenta un suscriptor, usuario o suscriptor potencial ante la EMPRESA, para que aclare, modifique o revoque una decisión que afecte sus intereses, en los casos y/o oportunidades previstas en el presente contrato.

**RED DE DISTRIBUCIÓN:** Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad en el cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

**REINSTALACIÓN DEL SERVICIO:** Restablecimiento del servicio a un inmueble, cuando previamente ha sido objeto de corte.

**SILENCIO ADMINISTRATIVO:** Es la no –contestación por parte de la EMPRESA, a la petición, queja o recurso presentado por un suscriptor o usuario, dentro del término legal establecido.

**SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO:** Cuando la EMPRESA no da respuesta ya sea a favor o en contra de la petición queja o recurso presentado por un suscriptor o usuario dentro del término legal establecido, se entiende que el término es favorable al peticionario.

**SUBSIDIO:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el valor de este, cuando el valor es mayor al pago que se recibe.

**SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de prestación de servicios públicos de energía eléctrica.

**SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona que ha iniciado consultas con la EMPRESA, para convertirse en suscriptor o usuario del servicio público de energía eléctrica.

**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Interrupción temporal del servicio público de energía eléctrica, por algunas de las causas previstas en la ley o en el presente contrato.

**USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble donde este se preste, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

## TITULO II DISPOSICIONES GENERALES CAPITULO I

### PARTES DEL CONTRATO Y REGIMEN LEGAL

**CLÁUSULA 3: 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 4: 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 o en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del contrato.

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

**CLÁUSULA 6: SOLIDARIDAD:** El propietario o poseedor del inmueble, el SUSCRIPTOR y los USUARIOS del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. 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: CESIÓN DEL CONTRATO Y LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES:**

Existirá cesión del contrato cuando el suscriptor siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y opera la cesión del contrato de servicios públicos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994. En este evento bastará que cualquiera de las partes informe a la empresa este hecho para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del suscriptor inicial. En los casos en que por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano, no opere la cesión de pleno derecho del contrato de servicios públicos, el suscriptor podrá liberarse de las obligaciones derivadas de este, anexando documento en el cual el nuevo propietario del inmueble manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como suscriptor del contrato de servicio públicos.

De la misma manera existirá cesión cuando salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes raíces rurales por parte del suscriptor, si éste es propietario del inmueble. La manifestación de liberación deberá hacerse en la forma indicada en el ordinal anterior.

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

**Parágrafo.** 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.

## **CAPITULO II**

### **CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

#### **CLÁUSULA 9: CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Cualquier persona que habite o utilice de modo permanente un inmueble a cualquier título, tendrá derecho a hacerse parte de

un contrato de servicio público domiciliario. La **EMPRESA** suministrará el servicio de energía eléctrica bajo la modalidad de residencial o no residencial, dentro de sus posibilidades técnicas, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por la CREG, siempre y cuando sea viable técnicamente para la **EMPRESA**, el inmueble cumpla con los requisitos de tipo urbanístico establecidos por la autoridad competente, la zona en donde el inmueble esté ubicado no haya sido declarada como alto riesgo y las instalaciones eléctricas se hayan ejecutado cumpliendo con las normas técnicas establecidas por la autoridad y la EMPRESA. La negación de la conexión al servicio se comunicará por escrito al solicitante con indicación expresa de los motivos que sustentan la decisión. Contra ella proceden los recursos de reposición ante la Empresa y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Los aspectos relativos a la negación por razones técnicas por las que se negará el servicio al solicitante se regirán por las disposiciones contenidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas, RETIE, el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica (anexo General de la Resolución CREG 070 de 1998) o las normas que lo aclaren, modifiquen o reemplacen.

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.

**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 implicara 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 10: 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 11 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 11: ESTUDIO DE CONEXIÓN PARTICULARMENTE COMPLEJO:** Se requiere de un estudio de conexión particularmente complejo, cuando la solicitud de conexión contenga o implique las siguientes situaciones:

1. No existe infraestructura eléctrica frente al inmueble.
2. El proyecto involucra el montaje de una subestación o transformador de distribución.
3. El proyecto implica un cambio de nivel de tensión.

4. La carga solicitada por el **SUSCRIPTOR O USUARIO** supere los 10 KW y/o se pretenda destinar a más de una cuenta.

**CLÁUSULA 12: 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 13: PUESTA EN SERVICIO:** Previo a la puesta en servicio de una conexión, la **EMPRESA** verificará que la acometida y en general todos los equipos que hacen parte de la conexión del suscriptor potencial o del **SUSCRIPTOR o USUARIO**, cumplan con las normas técnicas exigibles y que la operación de sus equipos no deteriorará la calidad de la potencia suministrada a los demás **SUSCRIPTORES o USUARIOS**. El potencial suscriptor o el **SUSCRIPTOR o USUARIO** coordinarán con la **EMPRESA** la realización de las pruebas y maniobras que se requieran para la puesta en servicio de la conexión, de conformidad con lo descrito por el Reglamento de distribución expedida por la CREG y en el RETIE. Las instalaciones internas son responsabilidad del **SUSCRIPTOR O USUARIO** y deberán cumplir las condiciones técnicas que aseguren que las mismas sean seguras para ser usadas, sin afectar la seguridad de la red local ni a otro **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

Si el **SUSCRIPTOR o USUARIO** es quien suministra los equipos, deberá entregar previo a la conexión, los protocolos de pruebas de laboratorio acreditado del transformador de distribución y del equipo de medida: medidores de energía, transformadores de corriente y de potencia, así como de los equipos automáticos de

maniobra a instalar de nivel II o superior como interruptores y reconectores. En general, el suscriptor potencial o **SUSCRIPTOR** o **USUARIO** debe demostrar que todos los productos empleados en la instalación eléctrica cuentan con certificados de conformidad de producto con el alcance definido en el RETIE.

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

a. Instalaciones eléctricas de guarniciones militares o de policía y en general aquellas que demanden reserva por aspectos de Seguridad Nacional; sin embargo, se exigirá una declaración suscrita por el comandante o director de la guarnición y por la persona calificada responsable de la interventora o supervisión de la construcción de la instalación eléctrica, en la cual conste que se cumplió el RETIE.

b. Instalaciones provisionales cuya permanencia sea menor a un año, las cuales deben ser ejecutadas por personal calificado.

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

**CLÁUSULA 14: 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 susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en este contrato.
- b) 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**.
- c) Por no existir redes locales frente al lugar donde se encuentra el inmueble del potencial suscriptor.
- d) No disponerse, por parte de la empresa, de la capacidad de transformación requerida o de las redes necesarias.
- e) Cuando el inmueble se encuentre asentado en zonas de alto riesgo.
- f) 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.

g) **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.

### CAPITULO III OBLIGACIONES DE LAS PARTES

**CLAUSULA 15: OBLIGACIONES DE LA EMPRESA:** En el presente contrato, son obligaciones de la EMPRESA:

- 1) Prestar un servicio en forma continua (24 horas o en las establecidas en los convenios) con eficiencia, calidad y seguridad, de acuerdo con los parámetros establecidos por las autoridades competentes desde el momento en que para la EMPRESA, sea técnicamente posible y se hayan satisfecho por parte del suscriptor, las condiciones básicas requeridas para el ingreso de las instalaciones del sistema, previo pago de la tarifa de conexión y el otorgamiento de un título, valor, en el caso previsto en el numeral 10° de la cláusula 16 de este contrato para garantizar los intereses de la EMPRESA.

- 2) Suspender el servicio cuando el suscriptor o usuario haya incumplido el pago de (1) una factura y no se cancele antes de la fecha de vencimiento establecida.
- 3) Tomar la medición real del consumo en forma individual, con instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados.
- 4) Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes y equipos de su propiedad.
- 5) Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1,2 y 3 en los plazos y condiciones establecidas.
- 6) Facturar el consumo y demás conceptos y cargos expresamente autorizados por la CREG. Después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, no se podrán cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto en los casos en que se compruebe lo del suscriptor o usuario. En el momento de preparar las facturas, se deberán investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Para efecto de las reclamaciones y recursos, se tomará como fecha de entrega el señalado en la factura para el primer vencimiento.
- 7) Entregar las facturas a los suscriptores o usuarios de conformidad con lo establecido en el presente contrato.
- 8) Suspender o cortar el servicio cuando se haya incurrido en cualquiera de las causales que expresamente señala este contrato y en las demás disposiciones que así lo ordenen, y en todo caso cuando se atenté contra la seguridad del servicio.
- 9) Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) hábiles contados a partir de la fecha de su radicación, las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios, en relación con el servicio.
- 10) Informar por lo menos con un día de anticipación sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas, o racionamientos, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera de control de la EMPRESA.
- 11) Efectuar los descuentos, reparaciones e indemnizaciones en los casos que haya falla del servicio, si a ello hubiere lugar.
- 12) Devolver al SUScriptor o USUARIO los medidores y demás equipos retirados por la EMPRESA que sean de su propiedad, salvo por razones de tipo probatorio, dentro de un proceso de sanción y/o de detección y control de pérdidas o para verificación en el laboratorio, se requiera mantenerlo por algún tiempo. Cuando informado sobre la devolución, el 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, la EMPRESA entregará el medidor o equipo en las instalaciones donde fueron retirados, dentro de los sesenta (60) días siguientes al vencimiento del plazo anterior.
- 13) 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.
- 14) Entregar al SUScriptor o USUARIO una copia de la lectura tomada al medidor o aparato de medida.
- 15) 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.
- 16) 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.
- 17) 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.
- 18) 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.
- 19) 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.
  - 20) Efectuar visitas de control al SUSCRIPTOR O USUARIO.
  - 21) Las demás contenidas en la ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por autoridad competente.

**CLÁUSULA 16: OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:** Son obligaciones del suscriptor o usuario:

- 1) Para dar cumplimiento a la Ley 142 de 1994, Ley 1437 de 2011, Resoluciones CREG 108 de 1997 y CREG 015 de 2018 el usuario o suscriptor del servicio, deberá:
  - a. Identificarse plenamente: Si es persona natural, indicar nombres y apellidos completos, tipo y número de documento de identidad, número de teléfono fijo o celular, email si lo tiene. Si es persona jurídica, nombre de la empresa, tipo y número de documento de identidad de la empresa; y nombres y apellidos completos, tipo y número de documento de identidad, email y números telefónicos de la persona de contacto.
  - b. Informar su calidad respecto al inmueble: Propietario, poseedor, tenedor, u otra.
  - c. Identificar el inmueble: Dirección física de manera amplia y completa, barrio, localidad, municipio y ciudad. En caso de predios en zona rural informar municipio, vereda y nombre del predio, finca o condominio cuando aplique.
  - d. Informar las condiciones de contratación del suministro.
  - e. Reportar cualquier cambio en la propiedad como: Compraventa, cesión de derechos del inmueble.
  - f. Indicar un número de celular y/o correo electrónico para que la Empresa informe los eventos programados por el Operador de Red y para efectos de comunicaciones y notificaciones relacionadas con actos de prestación del servicio.
- 2) No cambiar la destinación del servicio de energía contratado con la EMPRESA para el inmueble sin autorización expresa de esta, dándole un uso eficiente y seguro.
- 3) Cumplir con los requisitos y especificaciones de seguridad establecidos por la EMPRESA para las acometidas e instalaciones internas.
- 4) Adquirir, instalar, mantener, reparar o reemplazar cuando la EMPRESA lo requiera, los instrumentos para medir los consumos de acuerdo con las condiciones y características técnicas exigidas por la misma.
- 5) Facilitar el acceso al inmueble, a las personas autorizadas por la EMPRESA, para efectuar la revisión de las instalaciones.
- 6) Cumplir oportunamente con los pagos por conexión y las facturas de cobro expedidas por la EMPRESA.
- 7) Permitir el retiro del medidor cuando se evidencie que ha sido adulterado o intervenido, para su verificación por parte de la EMPRESA, o para realizar la suspensión o el corte del servicio, o cuando se requiera para su reemplazo, si se establece que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos.
- 8) Efectuar el cambio o modificaciones de la acometida cuando la EMPRESA lo requiera.
- 9) Estar a paz y salvo por todo concepto con la EMPRESA, para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes del servicio.
- 10) Prestar garantía, consistente en pagaré con espacios en blanco con su correspondiente carta de instrucciones, para el pago de medidores a crédito u otros conceptos, diferentes a la factura de servicios públicos.
- 11) Pagar los intereses, sanciones e instalaciones, reconexión, financiaciones, estudios y otros cargos por concepto del servicio que se determinen en este contrato, o que sean pactados por las partes en forma especial.
- 12) Mientras que no se tenga el medidor de energía, el usuario deberá pagar por el consumo de acuerdo al flujo de los electrodomésticos.

- 13) Mientras el servicio se presta con plantas generadoras de energía Diesel, no deben mantener luces prendidas en horas del día.
- 14) Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los trabajadores de la EMPRESA o funcionarios de los contratistas de la EMPRESA.
- 15) Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio.
- 16) 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 del servicio.
- 17) Efectuar el mantenimiento de sus instalaciones, equipos y aparatos eléctricos y usarlos adecuadamente.
- 18) Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de la EMPRESA.
- 19) Efectuar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad.
- 20) 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.
- 21) Responder solidariamente por cualquier anomalía, fraude, 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. En caso de responsabilidad penal por defraudación de fluidos, esta será determinada por la autoridad judicial competente.
- 22) Responder por cualquier saldo insoluto a favor de la EMPRESA.
- 23) Velar para que no sean alterados o manipulados la red interna, acometida, medidores y equipos asociados.
- 24) Solicitar a la EMPRESA autorización expresa para el cambio en la modalidad del uso del servicio contratado y para aumentar la carga instalada.
- 25) Suministrar la información requerida para identificar plenamente el inmueble objeto de la prestación del servicio.
- 26) 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.
- 27) 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.
- 28) 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.
- 29) Presentar solicitudes y observaciones respetuosas. La EMPRESA se reserva el derecho de tramitar peticiones irrespetuosas
  - 30) 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 SUSCRIPTOR o USUARIO.
  - 31) 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.
  - 32) Velar para que el sitio en donde están instalados los medidores y demás equipos se mantenga seguro, higiénico e iluminado.
  - 33) Verificar que la lectura reportada en la factura corresponda a la marcación del medidor.
  - 34) Cancelar los consumos de energía que se adeuden por concepto de servicios en inmuebles adquirido en subasta pública.
  - 35) Permitir la instalación de un medidor testigo, cuando la EMPRESA lo requiera para sus programas de control.
  - 36) Cumplir con el Reglamento de Distribución expedido por la CREG.
  - 37) En cuanto a **SOLUCIONES SOLARES ENERGÉTICAS FOTOVOLTAICAS INDIVIDUALES** tienen las siguientes obligaciones los usuarios:

- Los beneficiarios del proyecto se convierten en usuarios del servicio de energía independiente de la fuente de generación, cancelando de acuerdo a la prioridad un valor por consumo de energía bajo la metodología capacidad máxima instalada.
- Los usuarios beneficiados con este proyecto no deben realizar modificaciones a las soluciones fotovoltaicas ni trasladar, ni vender, ni empeñar, ni prestar, ni donar a un tercero. En consecuencia, al recibir la infraestructura, el **BENEFICIARIO/SUSCRIPTOR** es responsable de la custodia de la solución y los elementos que lo integren, de los daños ocasionados por uso inadecuado, robo por indebida custodia y por deterioro anormal del equipo. Si por algún motivo es necesario reubicar, desinstalar o retirar la solución solar individual de del predio, deberá informarse inmediatamente a EMELCE S.A. E.S.P., quien es el único autorizado para realizar estas acciones.
- El **BENEFICIARIO/ SUSCRIPTOR** permitirá y autorizará, a la empresa prestadora del servicio Empresa de Energía de Guainía – EMELCE S.A. E.S.P, ubicada en el Municipio de INÍRIDA – Departamento GUAINÍA, responsable de la Administración, Operación y Mantenimiento; para evaluar el funcionamiento y/o reparación del sistema.
- El **BENEFICIARIO/ SUSCRIPTOR** NO realizará sobrecargas a la solución fotovoltaica ya que la misma está diseñada y fabricada para soportar una carga máxima de 750 W. Por lo tanto, no se deben conectar equipos de alta potencia como taladros, lavadoras, bombas, estufas, hornos eléctricos y/o neveras convencionales de potencia superior a los 100 W, entre otros.
- La garantía de la instalación no cubre mal manejo o manipulación de los equipos efectuada por parte del usuario o de terceros no autorizados, así como modificaciones o ampliaciones posteriores no incluidas en la configuración original, daños del sistema ocasionados por modificaciones adicionales o por utilización incorrecta de mismo, daños causados por desastres naturales (rayos, terremotos) o accidentes diversos como incendios, inundaciones, entre

otros; daños como oxidación o sulfatación de partes internas de las terminales ocasionados por condiciones climáticas inadecuadas en el recinto que no garanticen la preservación y cuidado de los mismos; daños ocasionados por causas externas como accidentes (golpes), bebidas o alimentos sobre los equipos, maltrato y situaciones similares.

- Respecto a las instalaciones internas, estas deben cumplir con lo señalado por reglamento de instalaciones eléctricas "RETIE" y las normas establecidas por EMELCE S.A. E.S.P., así mismo las personas encargadas de la construcción deben acreditar su capacidad mediante la tarjeta profesional, en la página web [www.emelcesa.com](http://www.emelcesa.com) encontrara los requisitos establecidos.

En caso de no cumplir con las normas establecidas en cuanto a las instalaciones internas eléctricas la empresa procederá a desenergizar el inmueble independiente de la fuente de generación (diésel, solar, etc.), derivando de esta las acciones pertinentes para traslado o retiro definitivo del equipo o infraestructura pertinente.

- 38) Las demás obligaciones contenidas en la ley 142 y la regulación.
- 39) Bienes y servicios que está obligado a pagar el suscriptor o usuario en desarrollo del contrato de prestación del servicio de energía:

Tarifa por concepto de instalaciones eléctricas, acometidas y demás actividades relacionadas con la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, se encuentran establecidas en la **DECISIÓN EMPRESARIAL 051** de **2022**.

**PARAGRAFO:** Estos valores son vigentes para el año 2022 y se incrementará anualmente de acuerdo al INDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR –IPC-, certificado para el año inmediatamente anterior a partir del primero de enero del año siguiente y así sucesivamente.

## CAPITULO IV LA FACTURA

**CLÁUSULA 17: DE LAS FACTURAS:** Se defina como las cuentas que la EMPRESA, remite al suscriptor o usuario por concepto del consumo de energía eléctrica y demás conceptos inherentes a la prestación del servicio.

**17.1 MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS.** Las facturas de cobro debidamente expedidas por la EMPRESA y debidamente firmada por el representante legal, o de quien este delegado por poder, prestan mérito ejecutivo de acuerdo a las normas de derecho civil o comercio, y por disposición de la Ley de servicios públicos.

**17.2 CONTENIDO DE LAS FACTURAS.** Las facturas de cobro expedidas por la EMPRESA, deberán contener como mínimo la siguiente información:

- a) Nombre de la EMPRESA indicando NIT y señalando que es entidad vigilada por la superintendencia de servicios públicos.
- b) Nombre del suscriptor o usuario.
- c) Dirección del inmueble donde se presta el servicio y se encuentra instalado el medidor, al igual que su identificación.
- d) Dirección donde se envía la cuenta de cobro.
- e) Estrato socioeconómico del inmueble y clase de uso del servicio.
- f) Fechas máximas de pago oportuno, de suspensión y/o corte del servicio y el valor total de la factura.
- g) Periodo de facturación del servicio.
- h) Lectura anterior del medidor de consumo, si existiere
- i) Lectura actual del medidor de consumo, si existiere
- j) Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla
- k) Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, y de los últimos tres (3) períodos, cuando se trate de facturaciones bimestrales; en defecto de lo anterior,

- deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes, al servicio de los seis (6) últimos meses
- l) Cuantía de los intereses moratorios, y señalamiento de la tasa aplicada
  - m) Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación
  - n) Cargos por concepto de reconexión o reinstalación
  - o) Valor del consumo según tarifas vigente.
  - p) Cargos autorizados por Comisión de Regulación de Energía y Gas.
  - q) Valor otros cargos asociados al servicio.
  - r) Valores prefacturados o deudas pendientes.
  - s) Valor del subsidio otorgado.
  - t) Otros cobros autorizados por autoridad competente.

**17.3 OPORTUNIDAD Y SITIO PARA SU ENTREGA.** El suscriptor o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura, y así mismo la EMPRESA se obliga a entregarla con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno, en el lugar convenido para tal efecto con el usuario o suscriptor. 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.

**17.4 COBROS INOPORTUNOS.** Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado la factura, la EMPRESA no podrá cobrar valores por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos de dolo comprobados al suscriptor o usuario.

**17.5 INTERESES MORATORIOS.** La EMPRESA podrá cobrar intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas sobre los saldos insolutos, aplicando interés civil a los usuarios residenciales y los moratorios certificados por la Superfinanciera a los no residenciales, conforme a lo dispuesto en el Artículo 96 de la Ley 142 de 1994 y la sentencia C-389 de 2002.

**CLÁUSULA 18: CONSTITUCIÓN EN MORA:** La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto el **SUSCRIPTOR o USUARIO** renuncia a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro extrajudicial o judicial de la deuda. En caso de mora del **SUSCRIPTOR o USUARIO** en el pago de los servicios facturados la **EMPRESA** podrá aplicar los intereses de mora comerciales respectivos sobre los saldos insolutos.

**18.1 RESPONSABILIDAD DEL PAGO.** El propietario del inmueble, el suscriptor, el poseedor o tenedor del inmueble o el usuario son solidarios en el compromiso de pagar la factura de cobro dentro del plazo señalado en la misma.

**18.2 FACTURACIÓN Y COBRO:** Para la facturación y liquidación de los consumos, la EMPRESA, se regirá por las Resoluciones que expida la CREG y por las condiciones estipuladas en este contrato.

**18.3 PERIODOS DE FACTURACIÓN:** El periodo de facturación será mensual. Cualquier cambio en el periodo de facturación deberá ser informado previamente al suscriptor o usuario.

**18.4 PAGO DE FACTURAS.** La EMPRESA procurará establecer convenios para el pago de las facturas de cobro del servicio, con entidades financieras y entidades similares, que faciliten al suscriptor o usuario el pago de sus obligaciones con la EMPRESA. **PARAGRAFO PRIMERO:** La EMPRESA procurará adecuarse a los avances tecnológicos para el pago de las facturas incluidos la utilización de medios cibernéticos, tales como energía prepagada, a través de medidores prepagado.

**18.5 FACTURACIÓN DURANTE LA SUSPENSIÓN:** Durante la suspensión, la EMPRESA facturará, las deudas pendientes por consumos anteriores, valores por financiación por cargo de conexión, e intereses moratorios, o aquellos conceptos relacionados con la prestación del servicio, cuando se compruebe que hay consumo en el inmueble que tiene el servicio suspendido.

**18.6 COBRO DE FACTURAS ADEUDADAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Las deudas derivadas del presente contrato

podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes.

**CLÁUSULA 19: COPIA DE LA LECTURA:** La EMPRESA entregará al SUSCRIPTOR o USUARIO, copia de la lectura que registre el medidor cuando este la solicite.

**CLÁUSULA 20: 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 21: 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 22: DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE:** La EMPRESA efectuara mensualmente la lectura de los contadores, las facturas se expedirán mensualmente. Cualquier cambio en el periodo de facturación deberá ser informado previamente al suscriptor o usuario. Para la facturación y liquidación de los consumos, la EMPRESA, se regirá por las Resoluciones que expida la CREG y por las condiciones estipuladas en este contrato.

**CLÁUSULA 23: USUARIOS QUE NO CUENTEN CON MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE ORDEN TÉCNICO, DE SEGURIDAD, INTERES SOCIAL O POR ENCONTRARSE EN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES:** Para los SUSCRIPTORES o USUARIOS legalizados que acceden al servicio a través de acometidas directas, la EMPRESA facturará el servicio de la siguiente manera:

**23.1 SUSCRIPTOR O USUARIOS RESIDENCIALES:** El consumo facturable del SUSCRIPTOR o USUARIO, residencial, que no cuenten con

equipos de medida por razones de orden técnico, de seguridad o de interés social, se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los SUSCRIPTORES o USUARIOS de su mismo estrato que cuenten con medida y se encuentren en circunstancias similares o como ultima opción se establecerá con base en aforos individuales. situación en la cual se le aplicara un factor de utilización de la carga conectada del 10% para el sector residencial y el 20% para el sector no residencial.

**23.2 SUSCRIPTORES O USUARIOS NO RESIDENCIALES:** Para SUSCRIPTORES O USUARIOS no residenciales, el consumo se Determinará con base en aforos individuales.

**23.3 SUSCRIPTORES O USUARIOS UBICADOS EN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES:** El consumo facturable a usuarios localizados en zonas de asentamientos subnormales o marginales, a los cuales se les presta el servicio mediante programas provisionales de normalización del mismo, y que no cuenten con medida individual, se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los suscriptores o usuarios del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el usuario, atendidos por esa empresa.

**23.4 INQUILINATOS Y MULTIUSUARIOS:** Para determinar el valor en la factura a los SUSCRIPTORES o USUARIOS, 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.

**23.5 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 **SUSCRIPTORES o USUARIOS**, finales del mismo y los derechos y obligaciones del presente contrato serán exigibles o se harán efectivos por ese único suscriptor. No obstante, cualquier **SUSCRIPTOR o USUARIO**, que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características podrá solicitarle a la **EMPRESA** la medición individual de sus consumos, siempre que 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 24: DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS QUE CUENTEN CON MEDICIÓN INDIVIDUAL:**

La EMPRESA establecerá el consumo inicial mediante los Kw Consumidos y que se registran en el equipo de medida durante el periodo correspondiente; de ahí en adelante el consumo se establecerá por la diferencia de lecturas, operación aritmética que consiste en la diferencia que arroje la sustracción entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor con base en el ciclo o periodo de facturación.

**CLÁUSULA 25: DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDICIÓN COLECTIVA.**

El consumo facturable a suscriptores o usuarios con medición colectiva se determinará así: primero se establecerá el consumo colectivo con base en la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas. Luego se dividirá ese consumo entre el número de suscriptores o usuarios.

**CLÁUSULA 26: 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.

**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:

1. El medidor ha sido retirado para revisión o se encuentre dañado por culpa no imputable al **SUSCRIPTOR o USUARIO**.
2. Por desperfectos en el aparato de medida que impidan el registro adecuado del consumo.
3. Por investigación de desviaciones significativas de los consumos, mientras se determina su causa.
4. Fuerza mayor o caso fortuito.
5. Cuando los niveles de macro o micro medición cubran por lo menos el 95% del total de **USUARIOS**.

**PARAGRAFO 2:** Conforme a 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, 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 determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso tercero del citado artículo. Se entenderá igualmente que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis (6) meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

Parágrafo 1°. Corresponderá a la empresa probar que realizó las diligencias oportunas para efectuar la medición en las oportunidades previstas en el contrato.

Parágrafo 2°. En las condiciones uniformes del contrato, la empresa podrá exigir a sus nuevos suscriptores o usuarios que los equipos de medida estén localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

Parágrafo 3°. Cuando la localización del equipo de medida de un suscriptor o usuario ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, la empresa podrá exigir, como condición para la reconexión del servicio, el cambio en la

localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

**CLÁUSULA 27: 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 del **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 28: 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 con base en los periodos anteriores o en los de **USUARIOS** en circunstancias similares o en aforos individuales, ello se mantendrá hasta tanto el **SUSCRIPTOR**

o **USUARIO** elimine su causa y sin perjuicio que pasado un período de facturación, sin que el suscriptor o usuario no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

**PARÁGRAFO 1º.** 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.
- No adquirir o reparar el medidor a satisfacción de la **EMPRESA** en el plazo que esta le fije.

**PARÁGRAFO 2º.** 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 29: 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 seis (6) meses sin haber instalado el medidor después de la conexión del **SUSCRIPTOR o USUARIO**.

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

- a) La no colocación de medidores en un período superior a seis (6) meses después de la conexión del **SUSCRIPTOR o USUARIO**, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 30 Resolución CREG 108/97
- b) Cuando investigando la causa que originó la desviación significativa, la **EMPRESA** no la establezca al cabo de cinco meses de presentada, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 150 de la ley 142 de 1994.

c) Estimar el consumo por más de cinco (5) periodos por causa no atribuible al **SUSCRIPTOR o USUARIO**. La **EMPRESA** podrá tener hasta el 5% de sus **SUSCRIPTORES o USUARIOS**, sin medidor, caso en el cual no se configurará la omisión enunciada en el literal a), de conformidad con lo dispuesto por el literal h del artículo 24 de la Resolución CREG 108/97, en concordancia con el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

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

**CLÁUSULA 30: FACTURACIÓN DEL CONSUMO PARA LAS ÁREAS COMUNES DE LOS CONJUNTOS HABITACIONALES:** Para efectos de facturación de los servicios públicos domiciliarios a zonas comunes, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a las empresas prestadoras de los mismos, 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.

**CLÁUSULA 31: USUARIOS QUE PRESENTEN DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN EL CONSUMO:** En este caso se establecerá el promedio de los últimos seis consumos registrados, mientras se establece la causa de la desviación. Se entiende por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente los aumentos o disminuciones en consumos comparado con los consumos promedio de los últimos (6) seis periodos facturados.

- Si el consumo a facturar presenta un aumento mayor o igual al **(100%)** del promedio del consumo histórico.
- Si el consumo a facturar disminuye mayor o igual al **(50%)** del promedio histórico.

EMELCE S.A., E.S.P., se reserva el derecho de variar los porcentajes indicados, de acuerdo a los estipulado en la resolución CREG 108 de 1997, en su artículo 37. Se deben realizar las visitas y practicar las pruebas técnicas que se requieran, con el fin de precisar la causa que originó la desviación. Al aclarar la causa de las desviaciones, la diferencia entre los valores que se cobraron, se abonaran o cargarán al **USUARIO**, según sea el caso.

## CAPITULO VI EQUIPO DE MEDIDA

**CLÁUSULA 32: EQUIPOS DE MEDIDA:** Por regla general, todos los **SUSCRIPTORES o USUARIOS** deberán contar con equipo de medición individual de su consumo. Se exceptúan los **SUSCRIPTORES o USUARIOS**, a los que por razones de tipo técnico, de seguridad, interés social o por encontrarse en asentamientos subnormales, no sea obligatorio instalarles medidor. 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 33: ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN:** El **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**

suministren e instale el equipo de medida, la **EMPRESA** podrá suministrarlo e instalarlo y facturar al **SUSCRIPTOR o USUARIO**, su valor. La conexión de la acometida, así como la instalación, retiro, cambio, traslado y sellado del equipo de medición deberá ser efectuado por la **EMPRESA** o por personal autorizado por ella. Ninguna persona podrá manipular, alterar, intervenir ni desconectar los aparatos y equipos de medida y control una vez sean conectados por la **EMPRESA**. El **SUSCRIPTOR o USUARIO** es el guardián de los equipos de medida, de control y de los sellos de seguridad, por lo que debe evitar que se alteren.

**CLÁUSULA 34: 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 35: 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 quien deberá dentro del siguiente periodo de facturación efectuar la calibración, reparación o reposición del equipo defectuoso. 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., sin perjuicio de las penales a que hubiere lugar.

**CLÁUSULA 36: 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 sanciones 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** o la

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

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

**CLÁUSULA 37: 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 38: 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 VI SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO

**CLÁUSULA 39: SUSPENSIÓN, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO:**

**1 CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** La suspensión del servicio procederá en los siguientes casos:

**a) SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO:** Cuando lo solicita el suscriptor o usuario si convienen en ello la **EMPRESA** y los terceros que puedan resultar afectados, caso en el cual la solicitud debe acompañarse de una autorización escrita de estos.

**b) SUSPENSIÓN EN INTERES DEL SERVICIO;** en los siguientes casos:

1. Para efectuar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y cuando se programen racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se de aviso por lo menos con un (1) día de anticipación de la suspensión.
2. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble y terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.
3. Por incumplimiento de las normas ambientales vigentes.
4. Por emergencia declarada por autoridad competente.
5. Cuando en el proceso de revisión efectuado por la **EMPRESA**, la instalación no pase las pruebas técnicas correspondientes.
6. Por razones de seguridad del sistema.

**c) POR INCUMPLIMIENTO O VIOLACIÓN DEL CONTRATO POR EL SUSCRIPTOR O USUARIO;**

- 1- Por la falta de pago de una (1) factura, salvo que exista reclamación o recursos interpuestos, en cuyo caso el CLIENTE, deberá cancelar los valores y conceptos que no sean objeto de reclamación.
- 2- Cuando ocurra uno de los siguientes eventos:
  - a) Dar la energía eléctrica un uso distinto al convenio con la EMPRESA.
  - b) Proporcionar o recibir la energía eléctrica de o/a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
  - c) Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas sin previa autorización de la EMPRESA.
  - d) Aumentar sin autorización de la EMPRESA, la carga o la capacidad instalada por encima de la contratada.
  - e) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o control, o alterar su normal funcionamiento.
  - f) Dañar o retirar el equipo de medida, retirar o adulterar cualquiera de los sellos instalados en el equipo de medición, protección, control o gabinete.
  - g) Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o se cancele el servicio con una factura adulterada.
  - h) Impedir a los trabajadores autorizados por la EMPRESA y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, modificaciones en las acometidas, equipos de la medida o la factura de los contadores.
  - i) No permitir el traslado del equipo de medida o el cambio del mismo, cuando sea necesario, para realizar una correcta medición.
  - j) No ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones eléctricas a las normas vigentes

- exigidas por la EMPRESA, por razones técnicas o de seguridad en el suministro eléctrico.
- k) Conectar equipos sin autorización de la EMPRESA, a las redes de la misma, o a las instalaciones del inmueble que puedan afectar el funcionamiento del sistema eléctrico.
  - l) Efectuar sin autorización de la EMPRESA, una reconexión cuando el servicio ha sido suspendido.
  - m) La alteración inconsulta y unilateral por parte del suscriptor o usuario, de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
  - n) Efectuar fraude a documentos, tales como facturas, constancias de estratificación, sellos y similares relacionados directamente con el servicio, declarado por autoridad competente.
  - o) Las demás contempladas en la ley 142 de 1994 y normas concordantes.
  - p) No permitir la Instalación de un equipo de medida provisional, de un contador testigo o de la macro medida en un transformador de distribución.
  - q) Efectuar sin autorización de la **EMPRESA** una reconexión no autorizada.
  - r) Por mediar orden judicial o autoridad competente.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En el evento en que un usuario no permita la suspensión del servicio y/o promueva directamente y mediante terceros cualquier tipo de agresión verbal o física al trabajador encargado de tal labor, la EMPRESA solicitará amparo policivo. El suscriptor o usuario deberá cancelar el valor de la reinstalación y demás conceptos que adeude a la EMPRESA, como requisito previo para que le sea reconectado el servicio.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Durante la suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que impidan el cumplimiento de las obligaciones recíprocas, tan pronto terminen las causas que dieron origen a las mismas.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Haya o no suspensión, la EMPRESA podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente

contrato le concedan, en el evento de incumplimiento del suscriptor o usuario del suscriptor o usuario.

**PARÁGRAFO CUARTO:** La EMPRESA estará exenta, de toda responsabilidad originada por la suspensión del servicio, cuando esta haya sido motivada por violación del suscriptor o usuario a las condiciones de este contrato. 2.

**CAUSALES DEL CORTE DEL SERVICIO:** La EMPRESA podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio por un periodo continuo superior a doce (12) meses. No solicitado expresamente a la EMPRESA.

- a) Reconexión no autorizada del servicio por más de dos (2) veces, sin que se haya eliminado la causa que originó la suspensión.
- b) Por incurrir por más de dos (2) veces, en la adulteración de las conexiones o aparatos de medición, o de contrato, o en adulteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
- c) Derivar el servicio a través de una acometida fraudulenta.
- d) A solicitud del suscriptor o usuario, salvo cuando el inmueble se encuentre habitado por un tercero, cuyo caso se requiera el consentimiento expreso y escrito del mismo.
- e) 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, declarada por autoridad competente.
- f) Gestionar, conociendo la existencia de una cuenta con deuda, la prestación del servicio para el mismo bien con cargo a una cuenta diferente.
- g) Sea demolido el inmueble al cual se le prestaba el servicio.
- h) Orden de autoridad competente.
- i) En general, por el incumplimiento de las obligaciones emanadas del contrato, que afecten gravemente a la EMPRESA o a terceros.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** cuando se realice el corte del servicio se dejará en el inmueble la información correspondiente, indicando las causales que lo originaron. **PARAGRAFO SEGUNDO:** El corte podrá efectuarse sin perjuicio de que la EMPRESA, inicie las acciones correspondientes para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda. **PARAGRAFO TERCERO:** El corte del servicio implica para el suscriptor la terminación definitiva del contrato de servicio público. **PARAGRAFO CUARTO:** La EMPRESA estará exenta de toda responsabilidad originada del corte del servicio y por los perjuicios que el suscriptor pudiese recibir por no contar con el suministro del servicio, cuando haya sido motivado por la violación del suscriptor o usuario de las condiciones del contrato. **PARAGRAFO QUINTO:** Cuando el servicio hubiese sido cortado, la EMPRESA podrá retirar la acometida y el contador si este es de su propiedad.

**CLÁUSULA 40: CONDICIONES PARA LA RECONEXIÓN DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN Y CORTE:** El restablecimiento del servicio requiere por parte del suscriptor o usuario eliminar la causa que origino la suspensión o el corte y pagar en los plazos o términos establecidos por la EMPRESA y por los siguientes conceptos:

- a) La deuda, intereses y sanciones establecidos por la EMPRESA, al igual que los demás conceptos que se hayan generado.
- b) Los cargos por la reconexión o reinstalación según el caso.
- c) Los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial en caso de acudir a una de estas vías para exigir el pago de la obligación.
- d) 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 un (1) día hábil.

**CLÁUSULA 41: TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** La terminación del contrato de prestación del servicio de energía podrá darse por la ocurrencia de uno de los siguientes casos:

- a) Por mutuo acuerdo de las partes, siempre que los terceros a quienes afecten convengan en ello.
- b) Por el incumplimiento grave de las obligaciones contractuales.
- c) A solicitud del suscriptor, el cual deberá dar aviso a la EMPRESA, en un plazo no inferior al periodo de facturación, siempre en cuando no afecte a terceros.
- d) Por decisión judicial.
- e) En los casos contemplados en la Ley.

**CLÁUSULA 42: 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.

Con excepción de los suscriptores o usuarios localizados en áreas de servicio exclusivo, y de los contratos a término fijo, el suscriptor o usuario podrá dar por terminado el contrato de servicios públicos suscrito con un comercializador, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con el primero haya sido por un período mínimo de doce (12) meses, y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato, o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo, según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994. Lo anterior no impide al suscriptor o usuario dar por terminado el contrato de servicios públicos cuando haya lugar a ello conforme a las leyes o al contrato.

## CAPITULO VIII SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

**CLÁUSULA 43: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:** La **EMPRESA** dará a conocer los servicios adicionales que presta y sus costos e informará anualmente los cargos por conexión del servicio que registrarán para el año respectivo.

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

**CLÁUSULA 44: 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.

**CLÁUSULA 45: FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Se entiende como falla en la prestación del servicio el incumplimiento de la Empresa en la prestación continua del servicio. La responsabilidad por la falla en el servicio de que tratan los artículos 136, 137, 139 y 142 de la ley 142 de 1993 y normas emanadas de la CREG, se determinará sobre la base del incumplimiento de los niveles de calidad y continuidad del servicio en ellas estipulado, pero para

la determinación de las horas de prestación se estará a lo dispuesto por el numeral 1 del artículo 15 de este contrato.

La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones, entendiéndose como falla del servicio, si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que han dado lugar a la suspensión o el corte cuando le fuere imputables, al eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato:

a) A no ser sujeto de cobro alguno por concepto distinto del consumo o de la adquisición de bienes o servicios realmente recibidos si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo periodo de facturación.

b) Salvo la ocurrencia de fuerza mayor o caso fortuito que origine la falla en la prestación, a la indemnización de perjuicios al valor del consumo de un día del usuario afectado, por cada día en que el servicio haya fallado totalmente, o en proporción a la duración de la falla; mas el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; mas el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio( numeral 2º del art. 14 de la resolución CREG 108 de 1997).

**CLÁUSULA 46: EXCLUSIVIDAD EL SERVICIO:** El servicio de energía eléctrica que se suministra a un inmueble, será para su uso exclusivo y no podrá ser cedido, vendido o facilitado a terceros; salvo por razones de orden públicos o situaciones excepcionales consideradas y autorizadas por la EMPRESA.

**CLÁUSULA 47: PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS:** Los conductores, equipos y elementos que integren una acometida son propiedad de quien lo hubiese pagado, si no

fuesen inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecieran al propietario del inmueble al cual se adhieren, sin perjuicio de las labores propias del mantenimiento o reposición que resulten necesarias para garantizar el servicio. La EMPRESA no podrá disponer de las conexiones cuando fuesen de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de estos.

### CAPITULO III RESPONSABILIDAD DE LAS REDES ELECTRICAS

**CLÁUSULA 48: REDES Y ACOMETIDAS.** - Para efectos de establecer la responsabilidad sobre las redes y acometidas se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

a. **REDES INTERNAS:** El diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del SUSCRIPTOR o USUARIO, y deberán observar las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual la **EMPRESA** está exenta de toda responsabilidad en los eventos en que se comprometan dichas instalaciones. El **SUSCRIPTOR o USUARIO**, bajo su responsabilidad, podrán elegir el electricista, técnico electricista o ingeniero que diseñe, construya o atenga 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 se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del sistema de distribución local, 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, 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 49: 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 50: 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 entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse ante la empresa con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor. Conforme a lo establecido en la ley 142 de 1994, Art. 128, las comisiones de regulación podrán señalar, por vía general, los casos en los que el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, podrá liberarse temporal o definitivamente de sus obligaciones contractuales, y no será parte del contrato a partir del momento en que acredite ante la **EMPRESA** que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos se facilitará la celebración del contrato con los consumidores.

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

anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del suscriptor.

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

**TITULO V**  
**DEFENSA DEL USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA**  
**CAPITULO I**

**PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES.**

**CLÁUSULA 51: DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:**

**1) QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS:** El suscriptor o usuario tendrá derecho a presentar quejas, peticiones o recursos a la EMPRESA, cuando a bien tenga hacerlo, sin formalidad alguna en la Oficina de Atención al Usuario de la EMPRESA.

**2) PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION DE QUEJAS Y PETICIONES:** Las quejas y peticiones podrán presentarse en forma verbal o por escrito. Si son presentadas en forma verbal, la EMPRESA, las podrá resolver de igual forma. Si su presentación se da en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y radicar una copia de la misma que entregara al reclamante.

**3) PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS.** Los recursos tendrán el siguiente procedimiento:

**a)** Contra los actos de la EMPRESA, con los cuales niega la prestación del servicio y contra la suspensión, terminación, corte y facturación, procede el recurso de reposición, y el subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en casos expresos contemplados en la Ley. El recurso de reposición deberá ser interpuesto dentro los cinco (5)

días hábiles siguientes a la fecha en que la EMPRESA, coloque el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, ante el jefe de la dependencia que haya decidido la petición o queja.

**b)** No proceden los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se busca discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso alguno y oportuno.

**c)** El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas con más de cinco (5) meses de expedición por parte de la EMPRESA.

**d)** No exigirá la cancelación de la factura como requisito previo para atender una petición o queja relacionada con esta. Sin embargo, para interponer recurso contra el acto que decida la petición o queja, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no ha sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos.

**4) TERMINOS PARA RESPONDER A LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS:** La EMPRESA tiene un término de quince (15) días hábiles, contados de la fecha de la presentación de la queja, petición o recurso por parte del suscriptor o usuario. Pasando este término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas (30 días hábiles), se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable. Vencido este término la EMPRESA, expedirá el correspondiente acto en que reconozcan al suscriptor o usuario los afectos del silencio administrativo positivo.

**5) RECURSO DE APELACION.** Este recurso solo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición, y procederá ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**6) NOTIFICACIONES:** Los actos que decidan las quejas y peticiones se notificaran de la misma forma en que hayan sido presentados. Aquellos actos que decidan los recursos se notificaran personalmente, cuando no fuere posible, se notificaran por edicto en lugar de libre acceso al publico en las instalaciones de la **EMPRESA**.

**TITULO VI**  
**INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**  
**CAPITULO I**

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

**CLÁUSULA 52: INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.** Constituyen eventos de incumplimiento del contrato por parte del **SUSCRIPTOR o USUARIO** que dan lugar a la suspensión y/o, terminación, además del pago de los perjuicios 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 cincuenta y tres 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 53: INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO E INDEMNIZACIÓN:**

Sin perjuicio de las sanciones de suspensión o corte del servicio el incumplimiento del contrato por parte del **SUSCRIPTOR o USUARIO** dará lugar a las consecuencias jurídico – económicas correspondientes en los siguientes casos:

1. Por cada kilovatio hora facturado a tarifa inferior, cambio en el uso declarado o convenido, por causas imputables al **SUSCRIPTOR o USUARIOS** la consecuencia jurídico – económica consecuente es la liquidación del servicio teniendo como base las tarifas correspondientes al nuevo uso y el consumo durante el tiempo de la situación irregular. A la cantidad resultante se le descontará lo pagado por el **SUSCRIPTOR o USUARIO** durante el mismo periodo.  
La **EMPRESA** cobrará el valor de la revisión y los intereses moratorios, salvo cuando el **SUSCRIPTOR o USUARIO** haya comunicado oportunamente el cambio. De no ser factible establecer el tiempo de permanencia de esta anomalía, se tomará un periodo de seis (6) meses para calcular el consumo irregular.
2. Por aumentar la carga o capacidad instalada por encima de la contratada sin autorización de la **EMPRESA** la consecuencia jurídico – económica consecuente es la liquidación del servicio teniendo como base las tarifas correspondientes al nuevo uso y el consumo durante el tiempo de la situación irregular.
3. Por retirar, romper o adulterar uno o cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medición, protección, control o gabinete, o que los existentes no correspondan a los instalados por la **EMPRESA**:  
La consecuencia jurídica – económica corresponde a la suspensión del servicio por la primera vez, y si hay reincidencia se procederá a resolver el contrato y proceder al corte definitivo del servicio.

4. Por reconexión no autorizada de un servicio suspendido la **EMPRESA** la consecuencia jurídica económica corresponde al cobro del valor de la energía consumida, sin perjuicio de la terminación del contrato de prestación de servicios públicos, y la denuncia ante las autoridades competentes por la defraudación de fluidos.
5. Por suministrar y/o recibir el servicio de otro inmueble sin autorización de la **EMPRESA**, la consecuencia jurídica económica corresponde al cobro del valor de la energía consumida, sin perjuicio de la terminación del contrato de prestación servicios públicos y la denuncia ante las autoridades competentes por la defraudación de fluidos.

**CLÁUSULA 54: DE LAS CONDUCTAS DEL SUSCRIPTOR O USUARIO QUE CONSTITUYEN INCUMPLIMIENTO POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO DE ENERGÍA O LA POSIBLE EXISTENCIA DE ANOMALÍAS, IRREGULARIDADES O FRAUDES:**

Constituyen uso no autorizado del servicio de energía eléctrica por parte del **SUSCRIPTOR O USUARIO** las siguientes conductas que permitirán a la **EMPRESA** cobrar las indemnizaciones que a continuación se señalan:

1. Por utilización del servicio a través de una acometida fraudulenta:  
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. Esto sin perjuicio de la terminación del contrato de servicios públicos y la denuncia ante las autoridades competentes por la defraudación de fluidos.
2. Por la intervención o alteración de los equipos de conexión, o por el uso del servicio mediante derivación fraudulenta, o por la intervención o alteración de los equipos de medida; o por el retiro sin autorización de la

- EMPRESA** del medidor o elementos de medida; que impidan el registro total o parcial de la energía efectivamente consumida por el **SUSCRIPTOR o USUARIO**. En este caso se cobrará el consumo fraudulento, o sea la diferencia entre consumo estimado por la **EMPRESA** según el procedimiento descrito en el presente contrato y el consumo registrado en el equipo de medida, por el tiempo de permanencia de la anomalía siempre que la diferencia sea positiva, sin perjuicio de la terminación del contrato de servicios públicos y la denuncia ante las autoridades competentes por la defraudación de fluidos.
3. Se utilizará como tarifa vigente, la que corresponda al mes de la detección de la anomalía, que en el caso residencial será la dispuesta en el Costo Unitario para ese periodo de facturación. En el caso no residencial será la tarifa máxima de energía según la clase de servicio, nivel de voltaje y sistema de facturación.
  4. La utilización del servicio de energía suministrado como provisional de obra, sin autorización de la **EMPRESA**: a) Por un tiempo superior al contratado; b) Para dar servicio no autorizado a los inmuebles de la construcción; y c) Emplee una carga mayor a la contratada. En estos casos empresa cobrará el valor del consumo. Sin perjuicio de la terminación del contrato de servicios públicos y la denuncia ante las autoridades competentes por la defraudación de fluidos
  5. En caso de reincidencia por parte del **SUSCRIPTOR o USUARIO** en cualquiera de las conductas descritas en precedencia, dará lugar a la terminación del contrato de servicios públicos y la denuncia ante las autoridades competentes por la defraudación de fluidos.  
**PARÁGRAFO:** Cobro de Revisión: En el evento de que la **EMPRESA** efectuó una visita al predio para revisión de las instalaciones y encuentre cualquiera de los hechos que determinan las indemnizaciones y monto, cobrará el valor del consumo.
  6. 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 55: DEL PROCEDIMIENTO Y CÁLCULO PARA ESTIMAR EL USO NO AUTORIZADO O IRREGULAR DE ENERGÍA Y EL CONSUMO FRAUDULENTO.**

Para estimar el uso no autorizado de la energía y el consumo fraudulento se tomará el valor individual de demanda o potencia en kilovatios para cada aparato eléctrico, y se multiplicará por el factor de utilización y por el tiempo de permanencia de la anomalía, tomado en horas; de no ser posible establecer fehacientemente la duración de la misma, se tomará un periodo de 3240 horas o de acuerdo al número de horas de prestación del servicio en el día.

Cuando no sea posible obtener las características individuales de demanda potencia de los aparatos eléctricos este se calculará con base en las mediciones de corriente y de voltaje de acuerdo con las siguientes formulas.

- Monofásicos y trifilares - Kilovatios =  $(\text{Corriente} \times \text{Voltaje fase} \times 0.9) / 1000$ .
- Trifásicos Kilovatios =  $(1.73 \times \text{Corriente} \times \text{Voltaje fase} \times 0.9) / 1000$ .

**CLÁUSULA 56: NORMALIZACIÓN PARA ACOMETIDAS IRREGULARES O FRAUDULENTAS.** La **EMPRESA** con el objeto de regularizar la prestación del servicio a USUARIOS que se encuentren derivando el servicio eléctrico a través de acometidas fraudulentas, 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 57: ACTOS ADMINISTRATIVOS:** Los actos administrativos que profiera la **EMPRESA** en el curso de las investigaciones por los

hechos previstos en este contrato como actos indemnizables o consecuencias jurídico económicas de los hechos, se registrarán por las disposiciones previstas en la Ley 142 de 1994 y el Código Contencioso Administrativo.

**CLÁUSULA 58: COMPETENCIA JUDICIAL:** Sin perjuicio de las indemnizaciones de 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 INVESTIGAR EL USO NO AUTORIZADO DE LA ENERGÍA O LA POSIBLE EXISTENCIA DE ANOMALÍAS, IRREGULARIDADES O FRAUDES.

**CLÁUSULA 59: DE LAS ACTUACIONES.** - La **EMPRESA** observará el siguiente procedimiento para adelantar trámites administrativos internos para detectar el uso no autorizado de la energía o la posible existencia de anomalías, irregularidades o fraudes a quienes se encuentren responsables y sean "Parte" en el Contratos de Servicios Públicos Domiciliarios o "Solidarios" en sus derechos y obligaciones conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Art. 130. Igualmente, establece los principios y garantías constitucionales y legales que le asisten a los investigados durante el trámite, en especial el derecho a la defensa y el debido proceso consagrado en el Art. 29 de la Constitución Nacional.

#### A. ETAPA PRELIMINAR

- 1.- La **EMPRESA** efectuará visita a los inmuebles de los **SUSCRIPTORES o USUARIOS**, destinatarios del servicio de suministro de energía eléctrica.
- 2.- La **EMPRESA** informará al **SUSCRIPTOR o USUARIO** la razón de la visita y su derecho de estar asistido por un ingeniero o técnico electricista o testigo. Luego procederá a verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo, acometidas tanto interna como externa, instalaciones eléctricas y medidor, y verificara el

cumplimiento de las obligaciones suscritas en el presente contrato.

- 3.- La **EMPRESA** elaborará un acta de verificación o de visita que contendrá, al menos: fecha y hora de la visita, dirección del inmueble, código cuenta, nombre y número de cédula de quien atiende la diligencia, nombre del **SUSCRIPTOR o USUARIO**, suscriptor o suscriptor potencial, número de contador, descripción detallada de las condiciones en que se encuentran las acometidas y el medidor, constancia de las correcciones que se realicen, recomendaciones, plazo para efectuar los arreglos o ajustes exigidos, el tiempo de 20 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** efectué la revisión con la firma de un testigo hábil que se encuentre en el sitio.

- 8.- Si el **SUSCRIPTOR o USUARIO** no permite la revisión se procederá a la suspensión del servicio.
- 9.- La **EMPRESA** dejará constancia de la verificación o visita e informará al usuario de la misma dejando una copia del acta en sitio; en caso de encontrar alguna anomalía o la posible existencia de un fraude enviará copia del acta a través de correo certificado.
- 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, tapa de bornera del contador o similares, ya sea por que han sido alterados o retirados. Constituirá un indicio grave en contra del **SUSCRIPTOR o USUARIO**, la circunstancia 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 ha bien lo determina podrá instalar un equipo provisional.
- 14.- Una vez retirado el medidor, la **EMPRESA** adoptará medidas para evitar su deterioro. En todo caso, el aparato de medida se embalará en una bolsa diseñada

para el efecto, la cual será sellada para su posterior apertura en el laboratorio de la **EMPRESA** o en el que decida el **SUSCRIPTOR o USUARIO**.

- 15.- Si del resultado del dictamen del laboratorio o del análisis en terreno se determina la no existencia de una anomalía y por el contrario tan solo se determina una irregularidad externa tales como sellos rotos, rotura de tapas o del vidrio protector o la existencia de cualquiera de estos elementos que al verificarlos con los registros de la **EMPRESA** no concuerden, la **EMPRESA** procederá a cobrar por la reinstalación de los sellos lo concerniente al salario del técnico que deba desplazarse a realizar tal actividad. En todo caso, si la **EMPRESA** dentro del ejercicio de su labor de control ha advertido de tales irregularidades al **SUSCRIPTOR o USUARIO**, y este ha hecho caso omiso habrá lugar a la suspensión inmediata del servicio y a la apertura de la investigación correspondiente.
- 16.- Si como resultado de la investigación se determina una anomalía conforme a la cual no se ha registrado en parte o en su totalidad la energía consumida, la **EMPRESA** cobrará la energía dejada de facturar en lo concerniente a los cinco meses anteriores con la tarifa vigente en el momento de la detección de la anomalía. Para calcular la energía dejada de facturar se usará los factores de utilización establecidos en el Cláusula 67 de este contrato.

#### B. ETAPA ADMINISTRATIVA

Con base en las pruebas sumarias practicadas y previo análisis de las mismas, la **EMPRESA** podrá dar inicio a la correspondiente actuación mediante la expedición de un pliego de cargos, el cual será comunicado al USUARIO y/o **SUSCRIPTOR y/o PROPIETARIO** y se le informará como mínimo, lo siguiente: 1. los hechos a investigar y que constituyen presunto incumplimiento del contrato; 2. las pruebas sumarias practicadas y el resultado de las mismas; 3. El procedimiento que se desarrollará para establecer si existe un uso no autorizado de la energía y las indemnizaciones que de acuerdo con el presunto incumplimiento, debería pagar; 4. El derecho que tiene a

presentar descargos y cualquier eximente de responsabilidad frente al presunto incumplimiento, indicándole las oportunidades de defensa con las que cuenta; y 5. El derecho que tiene a controvertir las pruebas practicadas y solicitar nuevas pruebas.

De acuerdo a lo consagrado en los artículos 28, 44 y 45 del Código Contencioso Administrativo o la norma que lo reemplace, modifique o adicione, el inicio de la actuación empresarial mediante la expedición del "Pliego de Cargos", será notificado al USUARIO, SUSCRIPTOR y/o PROPIETARIO, por el medio más eficaz posible, en la dirección registrada ante la **EMPRESA**. De igual forma deberá comunicarse a cualquier tercero que pueda resultar afectado con la decisión, siempre que ello haya sido reportado ante LA EMPRESA. **Descargos:** Una vez comunicado el **Pliego de Cargos** en la forma antes indicada, el USUARIO, SUSCRIPTOR y/o PROPIETARIO tendrá a partir del día siguiente cinco (5) días hábiles para presentar por escrito sus descargos, en los cuales podrá controvertir tanto las consideraciones expuestas por la **EMPRESA** para dar inicio a la actuación Administrativa, los cargos que se le imputan con fundamento en las pruebas recaudadas, alegar las circunstancias eximentes de responsabilidad y solicitar o aportar las pruebas que considere pertinentes para su defensa y que desvirtúen el presunto incumplimiento. **Auto de Pruebas:** Vencido el término para presentar los descargos, la **EMPRESA** expedirá un AUTO DE PRUEBAS en donde incorporará las pruebas sumarias practicadas, así como cualquier otra practicada y que haya sido trasladada al usuario con el Pliego de Cargos, valorará y decretará las pruebas conducentes que hayan sido presentadas y solicitadas por el USUARIO, **SUSCRIPTOR y/o PROPIETARIO** para controvertirlas y las demás de oficio que considere del caso practicar. Este auto de pruebas será notificado al **SUSCRIPTOR O USUARIO** personalmente para lo cual se enviará una comunicación que se hará mediante correo a la dirección registrada por el **SUSCRIPTOR O USUARIO**. Lo anterior con el objeto de garantizar su efectiva participación en las pruebas y el ejercicio del derecho de defensa y contradicción. El periodo probatorio será mínimo de diez (10) días y máximo de treinta (30). En el evento de que el período probatorio sea de diez

(10) días, la **EMPRESA** podrá prorrogar el mismo sin que dicha prorroga exceda el período máximo de treinta (30) días.

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

- a) Acta de verificación de la conexión (incluye acometidas) y/o al equipo de medida.
- b) Acta de instalación inicial.
- c) Certificado de calibración expedido por un laboratorio acreditado para tal efecto por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- d) Reporte de ensayo expedido por un laboratorio acreditado por la SIC.
- e) Informe o certificado de conformidad expedido por un laboratorio acreditado para tal efecto la SIC.
- f) Análisis de consumos antes o después de normalizada la conexión y/o equipo de medida del usuario.
- g) Otras actas de verificación realizadas anterior o posteriormente
- h) Los recursos de reposición y de apelación siempre deberán resolverse de plano, a no ser que al interponer este último se haya solicitado la práctica de pruebas, o que el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio.

**Acto Administrativo:** Agotada la etapa anterior, la **EMPRESA** proferirá acto Administrativo en la que previa valoración del procedimiento adelantado, el respeto de los derechos fundamentales de los USUARIOS, las pruebas recaudadas y practicadas, los descargos presentados por el USUARIO, definirá si se configuró o no alguna de las conductas constitutivas de uso no autorizado del servicio de energía eléctrica e impondrá las sanciones pecuniarias correspondientes si a ello hubiere lugar. La Decisión Empresarial deberá determinar con precisión la(s) conducta(s) comprobada(s) que configura(n) uso no autorizado de la energía, los motivos en que se sustenta la decisión, el análisis de todas las pruebas, el valor del Consumo No Registrado y la forma de calcularlo, el valor de la indemnización o compensación a la empresa como consecuencia jurídico-económica, y los recursos a que haya lugar. Si se comprueba la inexistencia de la conducta investigada o alguna causal eximente de

responsabilidad, la **EMPRESA** se pronunciará en ese sentido y archivará el procedimiento iniciado en contra del **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

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

**Notificación del Acto Administrativo:** La Decisión Empresarial adoptada será notificada personalmente al **SUSCRIPTOR O USUARIO**, para lo cual la **EMPRESA** le enviará una citación a la dirección del inmueble, con el fin de que comparezca a notificarse personalmente dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de recibo de la citación, en las oficinas que para el efecto designe la **EMPRESA**. Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, se fijará edicto en lugar público del respectivo despacho, por el término de diez (10) días, con inserción de la parte resolutive de la providencia. 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.

**PARÁGRAFO 1.-** Frente a los demás casos de incumplimiento del contrato de servicios públicos contemplados en la cláusula cuarenta y siete, que puedan dar lugar a indemnizaciones o compensaciones como consecuencia jurídico - económica, resultará aplicable, en lo pertinente, el procedimiento antes descrito.

**PARÁGRAFO 2.-** De conformidad con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo, la **EMPRESA** tendrá un plazo máximo de tres (3) años para emitir una Decisión Empresarial en la que se imponga una indemnizaciones o compensaciones como consecuencia jurídico - económica por incumplimiento del

contrato, los cuales se contarán a partir de la fecha en que se detectó el hecho.

### **C. VÍA GUBERNATIVA**

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

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

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

1. Interponerse dentro del plazo legal, personalmente y por escrito por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido, y sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad, y con indicación del nombre del recurrente.
2. Acreditar el pago o el cumplimiento de lo que el recurrente reconoce deber; y garantizar el cumplimiento de la parte de la decisión que recurre cuando ésta sea exigible conforme a la ley.
3. Relacionar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente.

Sólo los abogados en ejercicio podrán ser apoderados; si la recurrente obra como agente oficioso, deberá acreditar esa misma calidad de abogado en ejercicio, y ofrecer prestar la caución que se le señale para garantizar que la persona por quien obra ratificará su actuación dentro del término de tres (3) meses; si no hay ratificación, ocurrirá la perención, se hará efectiva la caución y se archivará el expediente

5. El **SUSCRIPTOR O USUARIO**, deberá interponer los recursos ante el funcionario que profirió el acto. Si el **SUSCRIPTOR O USUARIO** no presenta los recursos con el lleno de los requisitos, o si los presenta en forma extemporánea, la **EMPRESA** los rechazará de plano y la decisión quedará en firme. La **EMPRESA** está en la obligación de resolver el recurso de reposición dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación. Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días hábiles, ni menor de diez (10) días hábiles. Los términos inferiores a treinta (30) días podrán

prorrogarse por una sola vez sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días.

Si el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, solo interpuso el recurso de reposición este se resolverá y no procederá el de apelación. Si al resolver los recursos, la **EMPRESA** advierte la violación de algún derecho fundamental constitucional del **SUSCRIPTOR o USUARIO**, con ocasión del procedimiento adelantado, deberá proceder a su protección inmediata, aún cuando el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, no lo hubiere invocado expresamente. La **EMPRESA** una vez interpuesto los recursos los admitirá o rechazará. En caso en que la **EMPRESA** rechace el recurso de apelación, el usuario podrá interponer el recurso de Queja ante la **EMPRESA** o Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La **EMPRESA** notificará el acto al **SUSCRIPTOR o USUARIO**, observando el procedimiento previsto en el presente contrato.

El fallo quedará en firme en los siguientes casos:

1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso.
2. Cuando los recursos interpuestos se hayan decidido.
3. Cuando no se interpongan recursos, o cuando se renuncie expresamente a ellos.
4. Cuando haya lugar a la perención, o cuando se acepten los desistimientos.

Ejecutoriado el acto administrativo la **EMPRESA** exigirá su pago. La **EMPRESA** podrá incluir en la factura el valor de las compensaciones e indemnizaciones. La factura que contenga la consecuencia jurídico económica o la resolución en firme que la imponga prestará mérito ejecutivo. No procederán recursos contra la factura que contenga la consecuencia jurídica económica, si con estos se pretende discutir un asunto que debió debatirse en el trámite investigativo en el que se liquidó la consecuencia jurídica económica. Sobre el valor de la consecuencia jurídico económica incluida en la factura se generarán intereses los cuales serán tasados de acuerdo con las disposiciones legales.

**CLÁUSULA 60: TRANSACCIÓN:** La **EMPRESA** y los investigados podrán transar en cualquier etapa del proceso hasta que la

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

**CLÁUSULA 61: COMPENSACIÓN POR CONSUMO NO FACTURADO.**

En el evento de que el suscriptor, usuario, poseedor o propietario solicite la revisión de sus instalaciones y se encuentra en fraude o anomalía, o denuncie el eventual fraude en su predio con anticipación a la visita de la **EMPRESA**, esta se abstendrá de iniciar el procedimiento para investigar, pero cobrará la energía no facturada.

**CLÁUSULA 62: OPCIONES DE PAGO:** La **EMPRESA** dará a los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** las opciones de pago señaladas a través de documento de gerencia.

**CLÁUSULA 63: VALIDEZ DEL CONTRATO.** El presente contrato genera obligación desde el momento en que la **EMPRESA** define los términos y condiciones en las que esta dispuesta a prestar el servicio, siempre y cuando la infraestructura y normas técnicas y/o el plan de inversiones de la **EMPRESA**, así lo permitan, y el suscriptor o usuario lo acepte y asuma cumplirlas.

**CLÁUSULA 64: RÉGIMEN LEGAL:** El presente contrato se regirá por lo dispuesto en las presentes condiciones uniformes, y en especial por las estipulaciones que pacten las partes. Lo dispuesto por la Ley 142 de 1994, las Normas del Código del Comercio y del Código Civil. El suscriptor o usuario, en forma solidaria manifiesta conocer y aceptarlas estipulaciones a que se contrae al presente contrato, al igual que las demás disposiciones reguladoras de la materia.

**CLÁUSULA 65: SOLUCIÓN DE CONTRAVERSIAS.** Las diferencias que puedan surgir entre la **EMPRESA** y el suscriptor o usuario con

ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del presente contrato y que no se hayan podido resolver aplicando las normas contenidas en este contrato sobre recursos, se someterán al Arbitramento o conciliación que las partes acuerden, o en su efecto, a las condiciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, o por las decisiones que definan las autoridades competentes a las que se sometan los conflictos.

**CLÁUSULA 66: COBRO DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.** De conformidad con el artículo 146 de la ley 142 de 1994, EMELCE S.A., E.S.P., tiene derecho a establecer el consumo que no se ha logrado medir o determinar por acción u omisión del cliente o cuando por error u omisión el equipo de medida, las conexiones eléctricas, sellos o demás elementos de seguridad, que hacen parte de una instalación eléctrica, se hayan retirado sin autorización de la Empresa o presenten algún tipo de anomalía que impida su funcionamiento normal o el registro parcial o total de la energía consumida; en consecuencia la Empresa determinará el consumo dejado de facturar en las siguientes situaciones:

1. Cuando se evidencie el uso del servicio de energía eléctrica a partir de una conexión no autorizada por la Empresa.
2. Cuando se evidencie la existencia de una acometida o derivación de la misma en servicio directo que no permita medir total o parcialmente la energía efectivamente consumida.
3. Cuando se verifique que el USUARIO no informó a EMELCE S.A., E.S.P., el aumento de la carga o capacidad instalada por encima de la contratada, y que a causa de ello se facture parcialmente la energía efectivamente consumida por el USUARIO.
4. Cuando se evidencie la intervención o alteración de bienes o equipos del conjunto de medida, que impidan el registro total o parcial de la energía efectivamente consumida por el USUARIO.
5. La utilización del servicio de energía suministrado como provisional de obra, sin autorización de la Empresa:
  - a) para dar servicio no autorizado a los inmuebles de la construcción y b) emplee una carga mayor a la contratada.

6. Retiro del medidor sin autorización de la Empresa, impidiéndose el registro total o parcial de la energía que efectivamente se consume en el inmueble.

7. Retiro no autorizado por la Empresa, ruptura o adulteración de alguno 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, etiquetas, etc., o que los existentes no correspondan a los instalados por EMELCE S.A., E.S.P., y esto genere alteraciones en el registro total o parcial de la energía efectivamente consumida por el usuario.

**CLAUSULA 67: CÁLCULO DE LA ENERGÍA DEJADA DE FACTURAR.**

De constituirse una de las situaciones enunciadas anteriormente, EMELCE S.A., E.S.P., procederá a calcular y cobrar la energía consumida no facturada hasta con cinco (5) meses de retroactividad (periodo que para propósitos del cálculo se denomina tiempo de permanencia TP) con fundamento en lo establecido en el artículo 150 de la ley 142 de 1994. En caso de retiro no autorizado del equipo de medida (numeral 6), el tiempo de permanencia será considerado desde la última facturación hecha con base en la lectura tomada al medidor retirado, cumpliendo con un máximo de cinco (5) meses. En todo caso si se evidencia que el periodo en el que se generaron consumos no facturados es inferior a los cinco meses, se aplicará como tiempo de permanencia (TP), el periodo efectivamente determinado. Para proceder al cobro, inicialmente debe calcularse la cantidad de energía no facturada para lo que se tendrá en cuenta la siguiente fórmula:

$$\text{CNF} = (\text{CI} \times \text{Fu} \times \text{número de horas} \times \text{TP}) - \text{CF}$$

**Dónde:**

**CNF:** consumo no facturado de energía en kWh - mes

**CI:** carga instalada en kW, determinada mediante aforo en la revisión del predio.

Cuando no sea posible efectuar el aforo de carga o el inmueble se encuentre desocupado, se tomará como carga instalada la capacidad del transformador para clientes con transformador exclusivo, de no ser este el caso, se hará el cálculo con base en el límite de carga del equipo de medida instalado.

**Fu:** factor de utilización, correspondiente al porcentaje de horas al mes en el que se utiliza la carga instalada y se define, así:

**Clase de servicio:**

**RESIDENCIAL = 20%**

**COMERCIAL = 30%**

**OFICIAL = 60%**

**PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR EL COBRO DE LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR**

Para proceder con el cobro de los consumos dejados de facturar, en virtud de las circunstancias señaladas anteriormente en el presente anexo, se seguirán en general las pautas que se indican a continuación:

**1. Visita técnica:** La visita que EMELCE S.A., E.S.P., realice al inmueble en ejercicio del derecho de revisión que está en el presente contrato y en los artículos 143 y 145 de la ley 142 de 1994 deberá realizarse en presencia del suscriptor o usuario; se levantará un acta en donde quede constancia del objeto de la misma, el nombre de la persona que atiende la visita, el nombre del funcionario de la Empresa, las condiciones externas en que se encuentran las instalaciones eléctricas y el equipo de medida, indicando si es el caso el motivo por el cual este equipo, con las adecuadas condiciones de custodia, debe ser llevado a laboratorio.

Cuando algunas de las personas que atendieron la visita no saben, no pueden o no quieren firmar, el representante de La Empresa expresará esta circunstancia en el acta. En el caso de no lograrse el concurso del usuario o suscriptor por causa atribuible a este, la empresa podrá iniciar la actuación para la

suspensión y/o terminación del contrato de condiciones uniformes, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 55 de la Resolución CREG 108 de 1.997.

**2.** Si del análisis del acta de revisión o del dictamen del laboratorio de metrología o de las demás pruebas recaudadas, la Empresa encuentra que las situaciones halladas en el inmueble objeto de visita, generaron un consumo de energía que no fue registrado ni cobrado al usuario, cobrará con fundamento en lo establecido en el artículo 150 de la ley 142 de 1994 la energía no facturada con una retroactividad de máximo **cinco (5) meses** contados a partir de la fecha de revisión si no fuere posible determinar que el hecho tuvo una duración menor.

**3.** La Empresa mediante acto administrativo denominado "traslado de material probatorio", que se entenderá como un acto administrativo de trámite, iniciará actuación administrativa con el fin de determinar si hay lugar al cobro descrito en el numerar anterior, la cual contendrá: (1) los hechos a investigar y que constituyen presunto incumplimiento del contrato; (2) las pruebas sumarias practicadas y el resultado de las mismas; (3) el derecho que tiene el cliente a presentar descargos y cualquier eximente de responsabilidad frente al presunto incumplimiento; (4) indicación del término u oportunidad de defensa con las que cuenta y (5) el derecho que tiene a controvertir las pruebas practicadas y solicitar nuevas pruebas. El inicio de la actuación administrativa, al ser un acto de trámite, se comunicará al Usuario por correo ordinario, electrónico, etc., a su dirección urbana, rural o electrónica o a su línea telefónica registrada en la Empresa, con el objeto de garantizar su efectiva participación en las pruebas y el ejercicio del derecho de defensa y contradicción.

**4.** Antes de cinco (5) meses contados desde que la Empresa tuvo conocimiento de los hechos que originaron la actuación administrativa deberá proferir una decisión empresarial en la que previa valoración del procedimiento adelantado, el respeto de los derechos fundamentales, los hechos, las pruebas recaudadas y practicadas, cuestiones planteadas tanto por EMELCE S.A.,

E.S.P., como por el USUARIO en sus descargos, motivará en forma al menos sumaria si hay lugar al cobro de consumos dejados de facturar detallando su monto y la forma de calcularlo, el monto de los costos de los demás conceptos en que incurrió tales como revisiones y otros relacionados, el derecho de interponer los recursos de la vía gubernativa y el término para hacerlo.

5. La decisión deberá notificarse en la forma prevista en los artículos 65 y siguientes del CPCA o en las normas que la sustituyan, adicionen o modifiquen, con la información correspondiente a los recursos procedentes y el término para el efecto. La interposición de estos recursos deberá hacerse dentro de los cinco días siguientes a la notificación de dicho acto, en concordancia con el artículo 76 del CPCA y los requisitos consagrados en su artículo 77 o en las normas que la sustituyan, adicionen o modifiquen.

6. La decisión por la cual se resuelve un recurso deberá ser motivada en todos sus aspectos de hecho y de derecho y en los de conveniencia, si es del caso. Así mismo, la decisión deberá resolver todas las cuestiones que hayan sido planteadas y todas aquellas que aparezcan con motivo del recurso y será notificada en la de acuerdo con lo contemplado en el Código Contencioso Administrativo o en las normas que la sustituyan, adicionen o modifiquen.

7. **EMELCE S.A. E.S.P.** trasladará a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios copia íntegra de la actuación administrativa adelantada, a fin que dicho ente resuelva todo recurso de apelación, el cual será notificado al USUARIO y a la Empresa para su aplicación.

8. Una vez en firme el citado acto administrativo en los términos señalados en el código contencioso administrativo, se podrá incluir el valor en la factura la cual se llegará al usuario para su pago y prestará mérito ejecutivo. Vencido el plazo, si no se ha cancelado, EMELCE S.A., E.S.P., procederá a la suspensión o corte del servicio sin perjuicio del cobro de intereses y/o el inicio de las

acciones judiciales procedentes a fin de obtener el pago de la suma adeudada.

9. No procederán recursos contra la decisión en firme y/o la factura que contenga el cobro de la energía dejada de facturar, si con estos se pretende discutir un asunto que debió debatirse durante el trámite de la vía gubernativa.

10. EMELCE S.A., E.S.P. y el USUARIO al que se le haya notificado el cobro de los consumos dejados de facturar podrán conciliar, transar o acordar, antes de que quede en firme el acto administrativo. Suscrito el acuerdo, EMELCE S.A., E.S.P. incluirá el valor acordado en la factura.

**CLÁUSULA 68. MODIFICACIONES AL CONTRATO Y SUS CONDICIONES UNIFORMES.** Cualquier modificación que se haga a este Contrato por parte de LA EMPRESA se entenderá incorporada al mismo siempre y cuando se comunique de manera extensiva, se publique en la página web o se entregue copia al CLIENTE que lo solicite

**CLÁUSULA 69. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** EMELCE S.A. ESP, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, tratará los datos personales de los Clientes con motivo de la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica para los fines dispuestos en este Contrato, en su Política de tratamiento de datos personales y acorde con lo establecido en la Ley y la Regulación propia de la prestación del servicio. Por lo anterior, el usuario reconoce y acepta que, de acuerdo con el numeral 9.2 de este Contrato, podrá ser contactado a través de, pero sin limitarse a, comunicación telefónica, SMS, correo electrónico, comunicación escrita, entre otras para informar los eventos programados por el Operador de Red y para efectos de comunicaciones y notificaciones relacionadas con actos de prestación del servicio. El tratamiento 41 de esta información para fines diferentes a los vinculados con la prestación del servicio deberá ser previamente informado y autorizado por el Cliente, en su calidad de Titular del

dato. EMELCE S.A. ESP, en su calidad de responsable, adopta las medidas de seguridad previstas en la Ley con el objetivo de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los clientes contenida en bases de datos, independiente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida. EMELCE S.A. ESP., expresa su respeto y compromiso hacia la protección de los datos personales del Cliente y hacia el cumplimiento de la legislación vigente en la materia garantizando el ejercicio del derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar su información y en los casos en que sea procedente, a suprimirlos o a revocar la autorización otorgada para su tratamiento, a través de los canales atención dispuestos por EMELCE S.A. ESP para este fin.

**CLÁUSULA 70. DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA URBANA.** Cuando se denuncie la existencia de un contrato de arrendamiento de un inmueble de vivienda urbana objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica en los términos previstos en la Ley 820 de 2003 y el Decreto 3130 de 2003 o aquellas normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan y siempre que la denuncia sea aceptada por LA EMPRESA, la solidaridad establecida en el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 no operará para los conceptos cubiertos por el valor de la garantía constituida, y es responsable del pago el arrendatario. En caso de no pago LA EMPRESA podrá hacer exigible la garantía y si ésta no fuere suficiente acudir a las acciones a que haya lugar.

1. Requisitos y trámite de la denuncia del contrato de arrendamiento.

2. Solicitud. El arrendador del inmueble, dará aviso a LA EMPRESA de la existencia del contrato de arrendamiento, y para el efecto deberá diligenciar el formato correspondiente y constituir las garantías a favor de LA EMPRESA, en cumplimiento de la Ley 820 de 2003 reglamentada por el Decreto 3130 de 2003, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

3. Valor de las garantías. De conformidad con la Ley 820 de 2003, el valor de la garantía o depósito será equivalente al cargo fijo más el valor del consumo, correspondientes a dos períodos consecutivos de facturación. Para calcular el consumo, se tomará el promedio de consumo del estrato al cual pertenece el inmueble que será arrendado de los tres (3) últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%). Parágrafo. La empresa informará el cálculo del valor promedio de consumo 37 por estrato para la constitución del depósito o garantías.

Cordialmente,

**LEONARDO FRANCISCO MARTINEZ FERNANDEZ**  
Gerente General.

**VERSIÓN 1**

**Fecha: 11 de febrero de 2022**

## **DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS**

**Cláusula 16, 1)** Se actualiza sobre la obligación del cliente acerca de actualización de datos. **36)** Actualiza Decisión Empresarial 051 de 2022.  
**Cláusula 68,** Modificaciones al Contrato de Condiciones Uniformes, **Cláusula 69,** Tratamientos

de datos personales y la **Cláusula 70**, Denuncia del contrato de arrendamiento.