

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO
DE ENERGÍA ELÉCTRICA

NEU SAS ESP

Junio de 2019

Contenido

Capítulo 1 Objeto del Contrato.....	4
Cláusula 1 Objeto del contrato	4
Cláusula 2 Definición del contrato	4
Capítulo 2 Disposiciones generales del contrato y régimen legal	4
Cláusula 3 Existencia del Contrato:.....	4
Cláusula 4 Ejecución del Contrato	4
Cláusula 5 Partes del Contrato	5
Cláusula 6 Capacidad del cliente para Contratar:.....	5
Cláusula 7 Tratamiento de Datos Personales de Usuarios.....	5
Cláusula 8 Cesión del Contrato	5
Cláusula 9 Plazo	6
Cláusula 10 Solidaridad	6
Cláusula 11 Área de Prestación del Servicio.....	6
Cláusula 12 Autorizaciones para consulta- reporte y compartir información.....	6
Capítulo 3 De las Condiciones para la Prestación del Servicio	6
Cláusula 13 Condiciones para ser usuario	6
Cláusula 14 Negación de la prestación del servicio	7
Cláusula 15 Responsabilidad red interna	8
Cláusula 16 Obligaciones de EL CLIENTE en relación con la conexión.	8
Cláusula 17 Propiedad de las conexiones domiciliarias	8
Cláusula 18 Características técnicas de los equipos de medidas.....	9
Cláusula 19 Localización del sistema de medida:	9
Cláusula 20 Control sobre el funcionamiento de los medidores:.....	9
Cláusula 21 Reposición del Sistema de Medida.....	10
Cláusula 22 Medidores prepago	10
Cláusula 23 Sistemas de medición para AGPE.....	10
Cláusula 24 Sellado de las Instalaciones y Sistema de Medición.....	10
Capítulo 5 De los Derechos y Obligaciones de las Partes.....	11
Cláusula 25 Derechos de EL CLIENTE:	11
Cláusula 26 Obligaciones de EL CLIENTE:	12
Cláusula 27 Obligaciones de LA EMPRESA.....	12
Capítulo 6 De la Factura	13

Cláusula 28 Facturas.....	13
Cláusula 29 Mérito Ejecutivo de las Facturas	14
Cláusula 30 Requisitos de la Factura	14
Cláusula 31 Períodos de Facturación.	15
Cláusula 32 Cobros Inoportunos.	15
Cláusula 33 Intereses por Mora	15
Cláusula 34 Retiro del Servicio en Mora.....	16
Cláusula 35 Oportunidad y Lugar de Entrega de la Factura	16
Capítulo 7 Determinación del Consumo	16
Cláusula 36 Determinación del Consumo.....	17
Cláusula 37 Desviaciones significativas	19
Cláusula 38 Procedimiento para investigar las Desviaciones Significativas.	19
Capítulo 8 Suspensión, Corte y Restablecimiento del Servicio.....	20
Cláusula 39 Suspensión del Servicio	20
Cláusula 40 Procedimiento suspensión del servicio	23
Cláusula 41 Restablecimiento del servicio en caso de Suspensión o Corte.	23
Cláusula 42 Causales que dan Lugar a la Terminación del Contrato y/o Corte Definitivo del Servicio	24
Capítulo 9 Calidad y Falla del Servicio Y Responsabilidad de las Redes	25
Cláusula 43 Niveles de calidad y continuidad en la prestación del servicio	25
Cláusula 44 Falla en la Prestación del servicio.....	26
Capítulo 10 Peticiones, Quejas, Reclamaciones, Recursos y Notificaciones	27
Cláusula 45 Quejas, Peticiones, Reclamaciones y Recursos.	27
Cláusula 46 Peticiones Incompletas.....	28
Cláusula 47 Recursos.....	28
Cláusula 48 Términos.	29
Cláusula 49 Comunicaciones y Notificaciones.....	29
Capítulo 11 Glosario	30

Capítulo 1 Objeto del Contrato

Cláusula 1 Objeto del contrato

El presente Contrato tiene por objeto definir las Condiciones Uniformes de acuerdo con las cuales NEU S.A.S E.S.P., empresa comercializadora de energía, con NIT 901.302.2727-0, quien en adelante se denominará LA EMPRESA, prestará el servicio público domiciliario de energía eléctrica a los suscriptores, propietarios, poseedores, arrendatarios y en general, usuarios, quienes en adelante se denominarán EL CLIENTE, quien al beneficiarse del servicio de energía eléctrica que presta LA EMPRESA, acepta y se acoge a todas las disposiciones aquí definidas y se obliga a retribuir a LA EMPRESA un precio por el mismo.

Cláusula 2 Definición del contrato

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, de acuerdo con las Condiciones Uniformes aquí definidas. Existe Contrato de Servicio Público de Energía aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos CLIENTES.

LA EMPRESA informará ampliamente a sus usuarios sobre este contrato y les entregará copia del mismo en el momento en que EL CLIENTE contrate el suministro.

Para garantizar su pago, LA EMPRESA podrá exigir directamente las garantías previstas en sus decretos internos, a menos que el solicitante sea el mismo propietario o poseedor del inmueble, evento en el cual el inmueble quedará afecto al pago. LA EMPRESA determinará la cuantía y la forma de dichas garantías de conformidad con la reglamentación contenida en sus decretos internos.

Capítulo 2 Disposiciones generales del contrato y régimen legal

Cláusula 3 Existencia del Contrato:

Existe contrato de servicios públicos desde que LA EMPRESA define las condiciones uniformes en las que están dispuestas a prestar el servicio y EL CLIENTE, o quien utiliza o pretende utilizar un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si EL CLIENTE y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la normatividad que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios o por aquella especialmente establecida por LA EMPRESA para la conexión al respectivo servicio.

Cláusula 4 Ejecución del Contrato

El presente contrato entrará en ejecución una vez EL CLIENTE reciba la prestación del servicio objeto de este contrato. Las partes verificarán permanentemente las obligaciones y derechos inherentes contraídos en el presente.

Cláusula 5 Partes del Contrato

Son partes del contrato LA EMPRESA y EL CLIENTE, o aquél a quien este último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal. Una vez celebrado el contrato, serán solidarios en los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble o de la parte de este dónde se preste el servicio; los poseedores o tenedores, en cuantos beneficiarios del contrato y, por lo tanto, usuarios. (Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 18 de la Ley 689 de 2001).

Cláusula 6 Capacidad del cliente para Contratar:

Cuando el inmueble objeto del servicio cumpla con todos los requisitos técnicos y de tipo urbanístico fijados por las autoridades municipales donde esté ubicado, cualquier persona mayor de edad, capaz de contratar que lo habite o utilice a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica y ser parte del presente contrato.

Cláusula 7 Tratamiento de Datos Personales de Usuarios

LA EMPRESA, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, usará los datos personales obtenidos con motivo de la prestación del servicio público domiciliario de energía para los fines dispuestos en este contrato y acorde con el lineamiento que para el efecto promulgaron. El tratamiento de esta información, para fines diferentes a los vinculados con la prestación del servicio, deberá ser previamente informado y autorizado por EL CLIENTE, titular del dato.

Cláusula 8 Cesión del Contrato

Habrá cesión del contrato por voluntad de EL CLIENTE; además, salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del presente contrato, cuando haya enajenación del bien al que se le suministra el servicio. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

Parágrafo I. Cuando el inmueble cambie de propietario, EL CLIENTE deberá dar aviso a LA EMPRESA para la respectiva actualización de la información.

Parágrafo II. LA EMPRESA podrá ceder unilateralmente el contrato, su posición contractual u oferta mercantil, total o parcialmente, a una cualquiera empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, notificando al usuario de tal cesión. Pasados veinte (20) días de surtida la notificación, sin que EL CLIENTE o usuario se hubiere opuesto en forma escrita, la cesión se entenderá efectuada de pleno derecho y en todo caso. La cesión se entenderá notificada y surtida con la información entregada en la factura que presente la empresa cedente. Para el caso de la cesión exclusivamente de los derechos económicos a terceros, bastará con la respectiva comunicación escrita de LA EMPRESA a sus usuarios o usuarios, surtida con la información entregada en la factura.

Cláusula 9 Plazo

Este contrato se entiende celebrado a término indefinido. LAS PARTES podrán ponerle fin por las causales previstas en él y en la normativa que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica.

Cláusula 10 Solidaridad

Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos del presente contrato.

Con el fin de que el inmueble urbano destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen y se formalice ante LA EMPRESA la garantía, para los cual deberá diligenciar un formato que se entregará gratuitamente en las oficinas de Servicio al Cliente de LA EMPRESA y también estará disponible en la dirección electrónica www.neu.com.co

Cláusula 11 Área de Prestación del Servicio

Corresponde a las áreas geográficas de los municipios o distritos en las cuales LA EMPRESA proporciona el servicio de energía eléctrica. LA EMPRESA podrá prestar el servicio en todo el territorio nacional conforme a la regulación vigente.

Cláusula 12 Autorizaciones para consulta- reporte y compartir información

Cuando EL CLIENTE lo autorice expresamente, LA EMPRESA con sustento en las disposiciones legales que regulan la materia, podrá consultar, solicitar, procesar, reportar y divulgar a la Central de Información del Sector Financiero CIFIN, o cualquier otra entidad que maneje o administre datos de los bancos financieros o de solvencia patrimonial y crediticia con los mismos fines, toda la información referente al comportamiento comercial o crediticio, especialmente en la relación con todas las operaciones activas de crédito celebradas o que celebre en el futuro.

Las facultades anteriores estarán plenamente vigentes mientras subsista alguna relación comercial u obligación insoluta a cargo del CLIENTE, por cualquier concepto y en cualquier calidad. La información reportada permanecerá en los referidos bancos de datos durante el tiempo que establezcan las normas que regulan la materia y de acuerdo con los términos y condiciones definidas por ellas.

Capítulo 3 De las Condiciones para la Prestación del Servicio

Cláusula 13 Condiciones para ser usuario

LA EMPRESA prestarán el servicio de energía eléctrica dentro de sus posibilidades técnicas y económicas, bajo la modalidad de residencial y no residencial (comercial, oficial, industrial), en las condiciones de continuidad y calidad establecidas en la ley.

EL servicio que ofrece LA EMPRESA, como comercializadora de energía y responsable del suministro, corresponde a realizar la labor de intermediación entre los agentes propietarios de la infraestructura eléctrica y EL CLIENTE final, regulado en todos los mercados de comercialización abiertos ante la CREG y no regulado en el territorio nacional.

En desarrollo de esta labor de intermediación adquiere, por mandato y por cuenta de EL CLIENTE, la energía en el mercado mayorista y paga por cuenta de EL CLIENTE a los agentes propietarios de las redes de transporte y a los agentes que realizan la operación y registran las transacciones comerciales, los cargos regulados mandados por la CREG y atiende al usuario final en todos sus requerimientos del servicio.

EL CLIENTE debe reunir las condiciones legales para celebrar un contrato de energía eléctrica. Si no fuere un nuevo consumidor, debe estar a paz y salvo en todas las obligaciones con la empresa comercializadora que le suministraba la energía con anterioridad a este contrato, o al menos garantizar sus deudas con un título valor, cumplir con las exigencias de la regulación frente a la adecuación de sus instalaciones de medida y mantener sus instalaciones eléctricas internas cumpliendo los requisitos de calidad que la Regulación establece.

Parágrafo I: No obstante, para efectos de facilitar el cambio de comercializador de energía eléctrica, EL CLIENTE autoriza expresamente a LA EMPRESA para cancelar deudas que tengan con otras empresas prestadoras de servicios públicos y aceptan que los correspondientes valores sean cargados a su factura, si así lo acordaren, en los términos de regulación vigente o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan. Lo anterior, sin perjuicio que EL CLIENTE puedan reclamar o soliciten a LA EMPRESA, hacerlo a su nombre, por su correspondiente deuda ante el anterior comercializador.

Parágrafo II: Reclamaciones ante Terceros: EL CLIENTE confiere a LA EMPRESA poder amplio y suficiente para que éste en su calidad de intermediario, presente en su nombre, reclamaciones ante los agentes de la cadena energética, relacionadas con la calidad, tarifas, facturación, entre otros aspectos relacionados y/o que afecten la prestación del servicio.

Parágrafo III: Destino del suministro de energía. El suministro de energía eléctrica que presta LA EMPRESA está destinado al uso exclusivo de los usuarios con los cuales se celebra este contrato y en ningún evento podrá ser usado para suministrar energía a terceros.

[Cláusula 14 Negación de la prestación del servicio](#)

La empresa se puede negar a prestar el servicio en los siguientes casos:

- a) Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato.
- b) Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo según la autoridad competente.

- c) Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

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

Cláusula 15 Responsabilidad red interna

Las instalaciones internas son responsabilidad de EL CLIENTE, deberán cumplir con los reglamentos técnicos adoptados por las autoridades competentes. El cumplimiento de dichos reglamentos será certificado por los entes acreditados por los organismos competentes.

Capítulo 4 Conexión del servicio, propiedad, mantenimiento y cambio de equipos.

Cláusula 16 Obligaciones de EL CLIENTE en relación con la conexión.

Las siguientes son las estipulaciones pertinentes, en cuanto a la conexión del servicio y su propiedad:

Los aspectos relativos a la conexión y el procedimiento para efectuarla, así como los requerimientos técnicos, se regirán por las disposiciones contenidas en la normatividad vigente, y aquellas que la complementen, modifiquen o sustituyan.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 95 de la Ley 142 de 1994, LA EMPRESA no cobrará 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 a EL CLIENTE, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 o 3.

Por regla general todos los CLIENTES deberán contar con equipo de medición individual de su consumo. Se exceptúan los CLIENTES que no cuenten con equipo de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social.

Cláusula 17 Propiedad de las conexiones domiciliarias

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 135 de la Ley 142 de 1994, la propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos 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 de los usuarios, sin el consentimiento de ellos. 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, sobre la medición individual.

Cláusula 18 Características técnicas de los equipos de medidas

Las características técnicas que deberán cumplir los equipos de medida serán las siguientes:

- a) Podrán ser monofásicos, bifásicos o trifásicos de acuerdo con la conexión autorizada e informada al CLIENTE por LA EMPRESA.
- b) Los medidores de energía activa y reactiva, lo mismo que los transformadores de corriente y tensión se ajustarán a las normas técnicas colombianas vigentes, a las adoptadas por LA EMPRESA, a las normas internacionales correspondientes o aquellas que las modifiquen o sustituyan.
- c) Los medidores y transformadores de medida deben cumplir con los índices de clase, clase de exactitud indicados en la siguiente tabla, de conformidad con lo establecido en la resolución CREG 038 de 2014 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan

Cláusula 19 Localización del sistema de medida:

Los medidores deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, permitiendo realizar la revisión del estado y funcionamiento del mismo, la lectura para la determinación del consumo facturable y los demás aspectos para una eficiente atención a EL CLIENTE.

Cuando la localización del equipo de medida ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, LA EMPRESA exigirá como condición para el restablecimiento, el cambio de la localización a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble. LA EMPRESA notificará por escrito a EL CLIENTE, haciendo constar el plazo para su reubicación; en caso de incumplimiento, el cambio de localización del equipo podrá ser efectuado por LA EMPRESA y los valores de esta adecuación se facturarán a EL CLIENTE.

Cláusula 20 Control sobre el funcionamiento de los medidores:

El control sobre el funcionamiento de los medidores se sujetará a las siguientes normas:

- a) De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, es parte de las condiciones uniformes del presente contrato que se permita tanto a LA EMPRESA como a EL CLIENTE, verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo y se obligan ambos a adoptar precauciones eficaces para que no sean alterados. Se permitirá a LA EMPRESA., inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.
- b) De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, será obligación de LA EMPRESA cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; y será con cargo al usuario la reparación o el reemplazo, 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. Cuando EL CLIENTE, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, LA EMPRESA podrá hacerlo por cuenta de EL CLIENTE. LA EMPRESA podrá ofrecer equipos de medición en modalidad de alquiler.

c) Cuando el equipo de medida sea suministrado por LA EMPRESA, está asumirá la garantía de buen funcionamiento de dicho equipo por un período no inferior al que establezcan las normas sobre la materia o las que otorgue el fabricante de estos bienes, siempre y cuando no exista maltrato, descuido o uso indebido por parte de EL CLIENTE con respecto al equipo. EL CLIENTE de LA EMPRESA será el directamente responsable por la custodia y el cuidado de los equipos.

d) Otros cobros: de conformidad con la Resolución CREG 225 de 1997, LA EMPRESA podrá ofrecen los servicios de conexión y complementarios a sus CLIENTES y sus valores estarán determinados por lo establecido en esta resolución.

Cláusula 21 Reposición del Sistema de Medida.

Será obligación de EL CLIENTE reemplazar los medidores conforme lo exija el código de medida vigente y cuyo aval lo dará LA EMPRESA, o 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.

Cuando EL CLIENTE, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores o cualquier otro componente del sistema de medida, LA EMPRESA podrá hacerlo y facturar a EL CLIENTE su valor.

Cláusula 22 Medidores prepago

LA EMPRESA podrá prestar el servicio en la modalidad de prepago a sus CLIENTES; en este caso los medidores deberán cumplir las condiciones técnicas previstas en la Resolución CREG 096 de 2004, o aquellas normas que la modifiquen.

Cláusula 23 Sistemas de medición para AGPE.

En los casos en que un AGPE requiera conectarse a la Red de LA EMPRESA, el AGPE debe cumplir con las condiciones para la conexión dispuestas en la Resolución CREG 030 de 2018 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

Cláusula 24 Sellado de las Instalaciones y Sistema de Medición

Los equipos de medición deberán instalarse en una caja de seguridad u otro dispositivo tales como gabinetes, cajas (incluye tornillos de seguridad, chapas, bujes, visor, etc.); que asegure que el equipo de medida esté protegido contra interferencias, manipulación o intervención no autorizada, tanto intencional como inadvertida para lo cual LA EMPRESA autorizará y sellará tales dispositivos.

Los sellos sólo podrán ser retirados por personal autorizado por LA EMPRESA, y EL CLIENTE o su representante, tiene derecho a estar presente y observar las operaciones que se ejecuten para tal fin.

EL CLIENTE que rompa o adultere los sellos o permita que ello ocurra o que estos no correspondan a los que fueron instalados por LA EMPRESA, es responsable por todos los costos y la responsabilidad legal derivada.

Capítulo 5 De los Derechos y Obligaciones de las Partes

Cláusula 25 Derechos de EL CLIENTE:

Derechos de los usuarios: sin perjuicio de los demás derechos que otorgue la ley y este contrato en favor de los usuarios, se tienen como derechos los siguientes:

- a. Recibir el servicio de energía eléctrica en condiciones de seguridad y de calidad exigidos por el MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA y LA COMISIÓN DE REGULACION DE ENERGÍA Y GAS respectivamente; y a compensar a sus usuarios económicamente, de acuerdo con los parámetros establecidos por las autoridades competentes; así como según lo dispuesto por las leyes vigentes en relación con los daños y perjuicio que se le pudieran llegar a causar como consecuencia de la prestación del servicio.
- b. Prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
- c. Tener libertad de elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización
- d. Promover la cultura sobre uso razonable y eficiente del servicio de energía eléctrica, como una forma de contribuir a la competitividad de los usuarios y del país en general.
- e. Un trato neutral en la prestación del servicio, sin discriminar a sus usuarios, y ofrecer un servicio personalizado, de acuerdo con los requerimientos de cada uno de
- f. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- g. Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
- h. Presentar peticiones, quejas y recursos relativos al Contrato de Condiciones Uniformes.
- i. Recibir Información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
- j. La facturación del suministro de energía en forma oportuna, a la dirección acordada con EL CLIENTE, con todo el detalle requerido y en forma fácil de comprender. En la medida en que la tecnología de EL CLIENTE y de LA EMPRESA lo permitan, se usarán preferentemente los medios electrónicos para intercambio de información siempre y cuando se encuentre aceptado previamente por los usuarios de conformidad con lo establecido en las normas competentes.
- k. Los demás que le otorgue la ley.

I. Agilidad y economía en los trámites.

Cláusula 26 Obligaciones de EL CLIENTE:

Son obligaciones de EL CLIENTE las siguientes

- a. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido expedidas según los requisitos legales.
- b. Presentar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos a través de los medios de atención definidos por LA EMPRESA para tal fin.
- c. Estar a paz y salvo con LA EMPRESA por deudas pendientes de consumos de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, para adelantar cualquier trámite relacionado con la solicitud de estos servicios. Sin perjuicio de lo consagrado en el Artículo 155 de la Ley 142 de 1994.
- d. Actuar de buena fe en la ejecución del presente contrato, con lealtad, rectitud y honestidad tanto en el suministro de información como en el cuidado y mantenimiento de los equipos de medición y de sus seguridades, sobre las cuales LA EMPRESA hará recomendaciones especiales, sin que esto implique responsabilidad de EL CLIENTE sobre el buen funcionamiento de los equipos de conformidad con el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994.
- e. Respetar las condiciones del contrato, de tal manera que al ser éste de carácter consensual se apliquen la racionalidad y el buen sentido, de acuerdo con la naturaleza del mismo y a no abusar de sus condiciones de usuario.
- f. Compensar a la EMPRESA. los daños que cause el descuido o la negligencia de EL CLIENTE, de acuerdo con la Ley.
- g. Informar a LA EMPRESA sobre cualquier cambio en la propiedad del inmueble, así como el nombre de la persona a cuyo cargo está dicho bien y el uso del servicio o condiciones de carga.
- h. Permitir la revisión de las instalaciones internas en las fechas indicadas por LA EMPRESA
- i. Abstenerse de realizar por su cuenta la conexión o restablecimiento del servicio.
- j. Dar previo aviso a LA EMPRESA en un término no inferior a al período de facturación, para la terminación del contrato.
- k. Adquirir, entregar y presentar a LA EMPRESA para su calibración, instalación, mantenimiento o reparación, los equipos de medida y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, mantener las instalaciones y equipos, usándolos adecuadamente y reparar cuando LA EMPRESA lo exija, los equipos de medida y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.

Cláusula 27 Obligaciones de LA EMPRESA

Sin perjuicio de las obligaciones legales son obligaciones de LA EMPRESA las siguientes:

- a. Suministrar energía eléctrica al inmueble, en forma continua y con los parámetros de eficiencia, calidad y seguridad establecidos por las autoridades competentes y en este contrato
- b. Medir o calcular los consumos reales o estimados, con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con lo establecido en la ley. Cuando no fuere posible medir el consumo, se facturará con base en lo establecido en el clausulado referente a la “Determinación del consumo cuando no sea posible establecer la medida” del presente contrato.
- c. Devolver al USUARIO los equipos de medida y demás equipos retirados por LA EMPRESA que sean de su propiedad.
- d. Facturar oportunamente los consumos suministrados. Cuando no fuere posible medir el consumo la factura se hará con base en lo establecido en el clausulado de “Determinación del consumo cuando no sea posible establecer la medida” del presente contrato.
- e. Entregar las facturas de los servicios prestados, de acuerdo con los parámetros y en los períodos señalados por la ley, por la comisión reguladora y por lo establecido en este contrato.
- f. Investigar las desviaciones significativas frente a los consumos anteriores de los usuarios.
- g. Constituir una oficina de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, donde se reciban, se atiendan, se tramite y se responda al USUARIO sobre este tipo de solicitudes, conforme a lo establecido en la ley y en el presente contrato.
- h. Suspender o cortar el servicio, cuando EL CLIENTE incurra en una de las causales de suspensión o corte del servicio, definidas en la ley y en este contrato.
- i. Revisar, cuando la normatividad lo exija o cuando se estime conveniente, el equipo de medida instalado para verificar su correcto funcionamiento. Cuando EL CLIENTE pida la revisión, LA EMPRESA podrá cobrar la tarifa fijada para el efecto.
- j. Informar al USUARIO sobre los requisitos para el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad en las instalaciones eléctricas de acuerdo con la normatividad vigente.

Capítulo 6 De la Factura

Cláusula 28 Facturas

En la factura, LA EMPRESA cobrará los consumos y demás servicios prestados directamente, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con lo establecido en la ley, y aquellos servicios de otras empresas de servicios públicos con las que se hayan celebrado convenios con tal propósito. Las facturas se entregarán mensualmente con cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento.

Para liquidar los consumos a los usuarios en cada período de facturación, LA EMPRESA aplicará las tarifas que hayan estado vigente el mayor número de días de consumo del período correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezcan. Adicionalmente se tendrán en cuenta las siguientes normas sobre esta materia:

1. A los usuarios que acepten la instalación de medidores prepago, LA EMPRESA podrá ofrecerles una disminución de los costos de comercialización, habida cuenta de que estos usuarios de energía eléctrica no requieren la lectura periódica del equipo de medida.
2. Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales, se liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos de los usuarios del respectivo conjunto habitacional.
3. Por solicitud expresa de la mayoría de los propietarios de un conjunto habitacional, o por decisión de la Asamblea, LA EMPRESA podrá facturar directamente a cada usuario la parte proporcional del consumo de las áreas comunes, aplicando los coeficientes de copropiedad establecidos en el artículo 32 de la Ley 675 de 2001, equivalente al 70% de los coeficientes.
4. LA EMPRESA aproximará, por defecto o por exceso, el valor total de la factura al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos (\$5.00), la aproximará a los diez pesos (\$10,00); en caso contrario la despreciará.
5. LA EMPRESA discriminará en las facturas de los Usuarios el valor que corresponde al servicio, las contribuciones y subsidios a que haya lugar, y los demás cobros permitidos y/o autorizados por EL CLIENTE, en los términos del numeral 12 del artículo 8 de la Resolución CREG – 156 de 2011.

Parágrafo I. LA EMPRESA podrá facturar los demás cobros que hayan sido autorizados expresamente por EL CLIENTE.

Cláusula 29 Mérito Ejecutivo de las Facturas

Las facturas expedidas por LA EMPRESA, representativas de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato o de cláusulas especiales pactadas con los usuarios, las sanciones y obligaciones derivadas de la prestación del servicio o inherentes al mismo y firmadas por su representante legal, prestan mérito ejecutivo conforme a las disposiciones civiles, comerciales y demás que rijan la materia. Cuando no fuere posible medir razonablemente con instrumentos de medida técnicos o tecnológicos adecuados, los consumos, su valor se establecerá según lo dispuesto en el capítulo de “Determinación del Consumo”

Cláusula 30 Requisitos de la Factura

La factura expedida por LA EMPRESA deberá contener como mínimo la información exigida por la regulación de la CREG, la cual corresponde a la siguiente:

- a. El nombre de la empresa con su respectivo NIT.
- b. El nombre de EL CLIENTE y el número del contrato.
- c. La dirección del inmueble donde se presta el servicio, o el código, cuando es un bien rural.
- d. La dirección a la cual se envía la factura.
- e. Clase de uso del servicio.
- f. Estrato socioeconómico, si es residencial.
- g. Período de facturación del servicio.
- h. Fecha de suspensión y corte.

- i. Cargo fijo en el caso que la CREG lo autorice.
- j. Cargo de conexión, cuando a ello haya lugar.
- k. Precio de la tarifa por unidad de consumo.
- l. Descripción de la liquidación del consumo que se factura.
- m. Lecturas actual y anterior (en los casos en que pueda establecerse) utilizadas para determinar el consumo facturable y las fechas en que se realizaron.
- n. Descripción de las observaciones generadas durante la toma de lectura.
- o. Nivel de tensión.
- p. El consumo actual en unidades físicas.
- q. El consumo de los seis períodos anteriores y el promedio de estos cuando se trate de facturaciones mensuales.
- r. Valor de las deudas atrasadas.
- s. El valor total a pagar y las fechas de vencimiento para su cancelación.
- t. La notificación de que la factura presta mérito ejecutivo.
- u. v. Monto de los subsidios, y la base de su liquidación o cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación, según sea el caso.
- v. Cargos por corte, suspensión o restablecimiento del servicio, cuando a ello haya lugar.
- w. Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.
- x. Otros cobros autorizados por EL CLIENTE.
- y. Sitios para el pago en facturas originales.
- z. Los valores compensados al USUARIO por incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio.
- aa. Los indicadores de calidad del servicio calculados.
- bb. Los valores máximos admisibles de los indicadores de calidad del servicio.

Cláusula 31 Períodos de Facturación.

El período de facturación para los usuarios de LA EMPRESA será mensual. Sin embargo, LA EMPRESA podrá establecer que el período de facturación para EL CLIENTE diferente de común acuerdo y cuando las condiciones geográficas, técnicas o financieras lo justifiquen

Cláusula 32 Cobros Inoportunos.

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, LA EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores; se exceptúan los casos en que se compruebe dolo de EL CLIENTE.

Cláusula 33 Intereses por Mora

En caso de mora en el pago de los servicios, LA EMPRESA podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos o condonar los mismos. Para los USUARIOS residenciales la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 1617 del Código Civil. Para

los demás USUARIOS la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 884 del Código de Comercio.

Cláusula 34 Retiro del Servicio en Mora

Para el retiro definitivo del servicio por solicitud de EL CLIENTE, o cuando este se encuentre en mora, LA EMPRESA podrá exigir el pago inmediato de la obligación.

Cláusula 35 Oportunidad y Lugar de Entrega de la Factura

LA EMPRESA entregará la factura en la dirección registrada del inmueble. En las zonas en las que no pueda entregarse directamente en el domicilio de EL CLIENTE, la factura deberá ser reclamada en los sitios que indiquen LA EMPRESA o en el lugar acordado entre las partes.

Parágrafo I. LA EMPRESA podrá disponer de medios electrónicos a través de los cuales EL CLIENTE, previa inscripción, puede acceder a consultar y pagar la factura.

Parágrafo II. El no recibo de la factura en el inmueble o en la dirección establecida por las partes, no exonera a EL CLIENTE del pago. Para el efecto, EL CLIENTE debe informar tal situación y acercarse a las dependencias de LA EMPRESA, para que se le expida su duplicado y cancele oportunamente.

Capítulo 7 Determinación del Consumo

La medición de los consumos de los usuarios se sujetará a las siguientes normas:

Con excepción de los inquilinatos y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo usuario deberá contar con equipo de medición individual de su consumo. Los usuarios o usuarios para recibir el servicio deben tener o comprometerse a adquirir, en el caso de fronteras comerciales, un medidor de registro que cumpla la especificación para frontera comercial con Telemidida. Para el caso de los usuarios o usuarios asociados, debe contar con el medidor correspondiente de acuerdo con la norma y la carga instaladas en cada unidad particular y aceptar que la empresa realice la instalación de su sistema de medición general que cumpla la especificación para frontera comercial con Telemidida, de continuar siendo esta un requisito regulatorio para la atención del suministro por parte de LA EMPRESA. En todo caso, LA EMPRESA y EL CLIENTE deberán dar cumplimiento a los requisitos técnicos establecidos en la regulación vigente, Código de Medida y/o Conexión o aquellas que la complementen, modifiquen o sustituyan.

Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio se utilice por varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que existe un único suscriptor o usuario frente a LA EMPRESA. Por tanto, en estos casos, el costo de prestación del servicio deberá dividirse en cuotas partes entre los usuarios-usuarios de energía eléctrica finales del mismo, y los derechos y obligaciones del contrato de

condiciones uniformes serán exigibles o se harán efectivos por ese único suscriptor. No obstante, cualquier usuario que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características tiene derecho a exigir a la Empresa la medición individual de sus consumos, siempre y cuando asuma el costo del equipo de medición, caso en el cual a ese usuario se le tratará en forma independiente de los demás.

LA EMPRESA determina en la Cláusula 18 Características técnicas de los equipos de medidas- las características técnicas que deberá cumplir el equipo de medida, teniendo en cuenta lo que establecen los Códigos de Distribución, Conexión y/o Medida expedidos por CREG, que en todo caso deberán cumplir con las condiciones establecidas por la regulación vigente, con el fin de que los usuarios puedan escoger libremente al proveedor de tales bienes y servicios.

Los equipos de medición que LA EMPRESA exija a los usuarios deberán permitir que puedan hacer uso de las opciones tarifarias y estar en un todo de acuerdo con las que LA EMPRESA ofrezca a cada tipo de usuario.

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 cuando, según lo dispuesto en el Cláusula 18 Características técnicas de los equipos de medidas- de este contrato, se exija al usuario adquirir los instrumentos necesarios para la medición y éste no lo haga dentro de un plazo de seis (6) meses, contados a partir de la fecha del cambio de comercializador o conexión al servicio, LA EMPRESA podrá suspender el servicio o terminar el contrato de manera unilateral y sin que medie declaración judicial, sin perjuicio que determine el consumo en la forma dispuesta por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Control al factor de potencia en el servicio de energía eléctrica. La Resolución 047 de 2004 en su Art. 3 modifica el Art. 25 de la Resolución CREG- 108 de 1997, quedando así: En la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica se controlará el consumo de energía reactiva de los suscriptores o usuarios finales y se liquidará y cobrará exclusivamente de la forma establecida en el Art. 11 de la Resolución CREG-082 de 2002. Parágrafo 1. El factor de potencia inductiva (coseno phi inductivo) de las instalaciones deberá ser igual o superior a punto noventa (0.90). LA EMPRESA exigirá a aquellas instalaciones cuyo factor de potencia inductivo viole este límite, que instalen equipos apropiados para controlar y medir la energía reactiva.

Parágrafo 2. Para efectos de lo establecido en el parágrafo anterior, la exigencia podrá hacerse en el momento de aprobar la conexión al servicio, o como consecuencia de una revisión de la instalación de EL CLIENTE. En este sentido LA EMPRESA se compromete a notificar a sus usuarios sobre los excesos de consumo de energía reactiva, a fin de que tomen las acciones necesarias para evitarlos y con ello racionalizar el costo de la energía eléctrica que utilizan.

Cláusula 36 Determinación del Consumo.

LA EMPRESA exigirá a sus usuarios que los equipos de medida estén localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble para facilitar las lecturas, la determinación del consumo se realizará de la siguiente manera:

1. Con excepción de los usuarios con medidores de prepago, el consumo que se facture a un usuario será determinado con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo, o en el caso de la Telemida con el registro horario de la energía suministrada en cada hora del día.
2. De acuerdo con el inciso 2 del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, cuando, sin acción u omisión de las partes, el medidor se haya retirado para revisión y/o calibración, o cuando el medidor se encuentre defectuoso, y 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 EL CLIENTE, o con base en los consumos promedios de usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.
3. En desarrollo de lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 144 y el inciso 4 del artículo 146 de la ley 142 de 1994, cuando EL CLIENTE no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores durante un periodo de facturación, por solicitud de LA EMPRSA., 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, la empresa lo podrá hacer por cuenta de EL CLIENTE o suscriptor y determinar el consumo como se establece en el numeral anterior. Para tal fin, LA EMPRESA deberá comunicar al suscriptor o usuario las razones por las cuales el medidor debe ser modificado. En dicho evento, si la empresa se abstiene de hacerlo por cuenta de EL CLIENTE, o se abstiene de colocar medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario, se entenderá que es omisión de LA EMPRESA. y le hará perder el derecho a recibir el precio.
4. El consumo facturable a usuarios residenciales de LA EMPRESA que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social, se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los usuarios del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de la empresa. Para usuarios no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales. Además, los consumos de aquellos usuarios con servicios provisionales o no permanentes se determinarán utilizando pagos anticipados de los consumos estimados, según aforo de las instalaciones. LA EMPRESA. y EL CLIENTE provisional establecerán un acuerdo sobre la metodología de la estimación del consumo, que se liquidará con la tarifa correspondiente a consumos promedios de suscriptores que estén en circunstancias similares.
5. El consumo facturable a usuarios de LA EMPRESA con medición colectiva se determinará así: primero se establecerá el consumo colectivo por cualquier medio de los definidos en el numeral a), según se trate, luego se dividirá ese consumo entre el número de usuarios que utilicen el servicio.

Cláusula 37 Desviaciones significativas

Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos si la facturación es mensual, el cual debe cumplir con las siguientes condiciones:

A) El consumo promedio de los últimos seis meses, sea mayor a 150 kWh/Mes.

B) El consumo del mes a facturar en relación promedio de los últimos seis meses, que varía según la siguiente tabla: Promedio en kWh % de Desviación (es criterio de la empresa, revisar)

Promedio en kWh	% de Desviación
151 a 300	≥ 350%
301 a 500	≥ 200%
501 a 1000	≥ 100%
1001 en Adelante	≥ 70%

En los casos que se evidencie dentro del proceso de facturación mensual que un usuario presenta desviación significativa de acuerdo a lo establecido, se procederá a determinar el consumo con base en el consumo promedio de los últimos 6 meses, para efectos de facturación, mientras se determina la causa que originó la desviación. LA EMPRESA procederá a realizar las respectivas revisiones técnicas en terreno que determinaran las causas de la desviación y en la facturación inmediatamente siguiente se realizarán los ajustes a que haya lugar. De este criterio quedaran excluidos los usuarios que han entrado o salido de los estados de suspensión o de predio desocupado

Para elaborar las facturas, LA EMPRESA cuenta con mecanismos eficientes que permiten someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores. LA EMPRESA practicará las visitas y realizará las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.

Cláusula 38 Procedimiento para investigar las Desviaciones Significativas.

Dentro del debido proceso está contenido el deber de precisar la causa que originó la desviación de consumos, detectada en la revisión previa a la facturación, para el cumplimiento LA EMPRESA adoptará las siguientes etapas:

- a) LA EMPRESA al momento de la toma de la lectura o posterior a ésta, consultará con EL CLIENTE las posibles causas que originaron la desviación del consumo (aumento o disminución de la carga instalada, variación en el número de personas, cambio de actividad económica, aumento o disminución por estacionalidad en el consumo, entre otras). Cuando EL CLIENTE declare que durante el período en el cual se presentó la desviación significativa, la causa se debe a un aumento del consumo, esta declaración se tomará como causa imputable a EL CLIENTE y por tanto se facturará el consumo total dejado en investigación.
- b) Hacer uso de la información histórica de la instalación, registrada en las bases de datos de LA EMPRESA como cambio de medidor, normalización de la medida por procesos administrativos, cambios de uso o hábitos de consumo e inclusive el análisis de las zonas donde exista estacionalidad, en este último caso la comparación del consumo en investigación, a la que se refiere este artículo, podrá realizarse comparando con el mismo periodo del año inmediatamente anterior.
- c) Programación de revisión en el inmueble para establecer la causa de la desviación: En caso de que no sea posible determinar la causa de acuerdo con el procedimiento anterior, LA EMPRESA realizará visita al predio para lo cual podrá comunicar al USUARIO la fecha de la visita. Cuando LA EMPRESA realice dos visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no se puedan efectuar por causa imputable a EL CLIENTE, siempre y cuando de éstas exista prueba documental, LA EMPRESA podrá cargar la totalidad del consumo dejado en investigación. No obstante, EL CLIENTE podrá controvertir dicho cobro mediante una reclamación sobre los valores facturados.
- d) Una vez agotadas las etapas que se requieran en la investigación anteriormente descrita y LA EMPRESA concluya que la causa que originó la desviación significativa fue el consumo realmente demandado en el inmueble, se cargará el consumo dejado en investigación en la facturación del período siguiente. Si EL CLIENTE lo requiere, podrá presentar la debida reclamación.

Capítulo 8 Suspensión, Corte y Restablecimiento del Servicio

Cláusula 39 Suspensión del Servicio

Para la suspensión del servicio, por mutuo acuerdo, en interés del servicio o por incumplimiento del contrato, el único responsable de realizar la suspensión y reconexión del servicio al usuario será LA EMPRESA, en cumplimiento del presente contrato. Para la suspensión o reconexión del servicio se deberán observar, además de lo dispuesto en los artículos 138, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994 y el Artículo 49 y 50 de la Resolución CREG 108 de 1997, las siguientes disposiciones:

Suspensión de común acuerdo: El servicio puede suspenderse cuando lo solicite EL CLIENTE, siempre y cuando convenga en ello LA EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita LA EMPRESA, y EL CLIENTE y los terceros que puedan resultar afectados lo aceptan. La solicitud de suspensión del servicio deberá hacerla el suscriptor o usuario, por lo menos con 48 horas (dos días comunes) de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacerla efectiva. Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del contrato, se enviará inmediatamente comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio.

Suspensión en interés del servicio: LA EMPRESA podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo y sin perjuicio de las demás acciones pertinentes, en los siguientes eventos:

- a) Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito, condiciones de inseguridad y deslastre por carga de baja frecuencia, dando aviso amplio y oportuno a los usuarios, siempre que las circunstancias lo permitan.
- b) Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que EL CLIENTE pueda hacer valer sus derechos.
- c) Por emergencia declarada por la autoridad competente.
- d) Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia.
- e) Cuando sea absolutamente necesario para ampliar las redes existentes o la conexión de nuevos usuarios.

Suspensión por orden de autoridad: Por solicitud de autoridad judicial o administrativa, en los términos y por el plazo que así se indique. Para ambos eventos, la empresa deberá dar aviso al usuario y a terceros que se puedan ver afectados con la medida, con una antelación no inferior a 48 horas (dos días comunes) de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva dicha medida.

Suspensión por incumplimiento o violación del contrato. Se consideran eventos de incumplimiento o violación del contrato que dan lugar a la suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar, los siguientes:

- a) Para el caso de instalaciones con lectura mensual la falta de pago de dos (2) períodos de facturación, para instalaciones con lectura bimestral o trimestral la falta de pago de un (1) periodo de facturación. En todos los casos, cuando exista reclamación o recurso interpuesto, la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación.
- b) Hacer un uso del servicio en el caso en que LA EMPRESA, en su calidad de comercializador, no haya aprobado y revisado previamente los equipos de medida y elementos que hacen parte de la conexión de EL CLIENTE.

- c) En general, cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte de EL CLIENTE, de las condiciones contractuales, o incumplimiento de la regulación, ley o normas técnicas aplicables.
- d) Cuando se compruebe el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley, la regulación o el presente contrato.
- e) Cuando se identifique alguna situación irregular en las instalaciones eléctricas o en el equipo de medida que impida determinar correctamente el consumo de energía.
- f) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, o alterar el normal funcionamiento de éstos; dañar o retirar el medidor; instalar líneas directas que tengan o no carga conectada; devolver el registrador del medidor y puentear las bobinas o hacer conexión invertida.
- g) Romper, retirar o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, tapa de bornes, protección, control o gabinetes, o que los existentes no correspondan a los instalados o avalados por LA EMPRESA.
- h) Efectuar sin autorización de LA EMPRESA una reconexión, cuando el servicio se encuentre suspendido.
- i) Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio de electricidad a otro inmueble o EL CLIENTE distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
- j) Cuando las condiciones técnicas de la instalación riñen con lo establecido en el RETIE.
- k) Retirar el medidor de energía por parte de EL CLIENTE sin el consentimiento de LA EMPRESA, con el fin de manipularlo y/o evitar que el mismo registre el consumo durante un período de tiempo.
- l) No permitir la instalación de un equipo de medida provisional, de un equipo de medida de respaldo.
- m) No facilitar el acceso al equipo de medida de las personas autorizadas por LA EMPRESA para efectuar revisiones a las instalaciones, lectura y retiro del equipo de medida y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar en desarrollo del contrato.
- n) Por información falsa suministrada por EL CLIENTE, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar Durante la suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas. Haya o no suspensión, LA EMPRESA podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato les concedan, incluyendo el cobro jurídico de las facturas adeudadas, y podrán seguir facturando los cargos a que haya lugar.

Parágrafo. LA EMPRESA informará en cada factura la fecha a partir de la cual se efectuará la suspensión del servicio de energía por incumplimiento en el pago, los recursos que proceden contra dichos actos y dentro de qué términos se pueden instaurar según lo dispuesto en la normatividad vigente.

Cláusula 40 Procedimiento suspensión del servicio

La empresa podrá hacer revisiones técnicas periódicas para establecer si los usuarios están dando cumplimiento a lo pactado en el presente contrato de condiciones uniformes (contrato de servicios públicos), así como en el acuerdo de condiciones especiales.

En caso de evidenciarse una de las causales contempladas en los literales a) y b) de la Cláusula 39 Suspensión del Servicio, LA EMPRESA podrá suspender el servicio inmediatamente, previa la notificación referida, o llegar a un acuerdo de pago con EL CLIENTE. Respecto de las causales consagradas en los literales c) a n) de la Cláusula 39 Suspensión del Servicio, la empresa suspenderá el servicio inmediatamente, salvo que se requiera revisión técnica del contador en laboratorio, caso en el cual se retirará, se colocará uno provisional por la empresa y se esperará a su resultado.

Cláusula 41 Restablecimiento del servicio en caso de Suspensión o Corte.

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueren imputables al usuario, este debe eliminar su causa dentro del término establecido por la empresa para ello, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en que incurra la empresa, y satisfacer las demás sanciones a que hubiere lugar.

- a) Reconexión: resuelta favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes, de acuerdo con el artículo 42 del Decreto 019 del 2012. Cuando la causal de suspensión o corte del servicio sea el no pago, la única sanción monetaria aplicable al usuario será el cobro de intereses de mora, de acuerdo con lo previsto por el artículo 96 de la Ley 142 de 1994.
- b) Reinstalación: cuando EL CLIENTE o suscriptor cumpla las condiciones para la reinstalación del servicio, LA EMPRESA. deberá presentar la solicitud escrita de reinstalación al operador de red, el cual deberá realizarla dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la solicitud de LA EMPRESA, en el caso de los niveles de tensión 1, 2 y 3, o dentro de los dos (2) meses siguientes, en el caso del nivel de tensión 4, de conformidad con el inciso 3 del artículo 50 de la Resolución CREG – 156 de 2011.

De conformidad con la resolución CREG 225 de 1997, LA EMPRESA podrá ofrecer los servicios de conexión y complementarios a los CLIENTES y sus valores estarán determinados por lo establecido en esta resolución

Los cargos para los servicios de corte, suspensión, reconexión y reinstalación estarán determinados por lo establecido por la normatividad vigente y/o decretos internos de la EMPRESA.

Cuando se presente alguno de los eventos anteriores (suspensión o corte de servicios) por el no pago de las respectivas acreencias, se aplicará el cobro de intereses moratorios legalmente reglamentados, de acuerdo con lo previsto en el artículo 96 de la Ley 142.

Cláusula 42 Causales que dan Lugar a la Terminación del Contrato y/o Corte Definitivo del Servicio

Se podrá terminar el contrato y/o cortar definitivamente el servicio, por las siguientes causales:

- a) Por mutuo acuerdo, siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello. La solicitud deberá presentarla EL CLIENTE con una anticipación por lo menos de un período de facturación a la fecha a partir de la cual espera hacer efectivo el corte.
- b) En caso de que, el corte afecte a terceros, la solicitud deberá ir acompañada de autorización escrita de éstos. Al momento de la solicitud EL CLIENTE deberá estar a paz y salvo de toda obligación. Para tales efectos LA EMPRESA podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos, financiaciones y el suministro de bienes y servicios.
- c) Por la demolición del inmueble, cuando LA EMPRESA lo considere conveniente y sin perjuicio de su derecho a hacer efectivo el cobro de los valores producto del servicio suministrado en ese inmueble que estuviesen pendientes de pago.
- d) Por parte de EL CLIENTE por cambio de comercializador. Con excepción de los CLIENTES localizados en áreas de servicio exclusivo, y de los contratos a término fijo, EL CLIENTE podrá dar por terminado el contrato de servicio de energía con LA EMPRESA, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con LA EMPRESA 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 la normatividad vigente. Así mismo, si el comercializador es retirado del Mercado de Energía Mayorista, los usuarios podrán cambiar libremente de prestador del servicio, sin que para ello deba cumplir los requisitos mencionados anteriormente. EL CLIENTE debe dar aviso de terminación por esta causal, con una antelación mínima a un período de facturación.
- e) Por haber transcurrido cinco (5) meses desde la suspensión del servicio, sin que hubiese cesado la causal que la originó.
- f) Por reincidir EL CLIENTE en los dos últimos años (2), en el incumplimiento de cualquiera de las siguientes causales:
 - Dar al servicio público domiciliario un uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA sin la autorización de la misma.
 - Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
 - Cuando se encuentren acometida, elementos de seguridad (sellos, cajas herméticas, tornillos de seguridad, etc.), medidores o instrumentos de medición alterados, sin perjuicio de las consecuencias económicas y las acciones penales, policivas y administrativas que estos hechos ameriten.

- Impedir a los empleados o contratistas autorizados por LA EMPRESA y debidamente identificados, la inspección y revisión de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de los contadores.
 - Por restablecimiento no autorizado del servicio sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
 - h. Por suspensión del servicio en forma unilateral por parte dEL CLIENTE, no solicitado expresamente a LA EMPRESA
- g) En los inmuebles en donde no existan acometidas, ni instalaciones, ni construcción.
- h) Por los demás motivos establecidos en la ley.

Parágrafo I. El comercializador podrá retirarse de manera voluntaria, previo el cumplimiento de todas sus obligaciones con el Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales (ASIC) y el Liquidador y Administrador de Cuentas (LAC), según lo señalado en la normatividad vigente. El comercializador que incumpla obligaciones de pago o de constitución de los mecanismos de cubrimiento o de restitución de pagarés, quedará retirado del mercadeo de energía mayorista, según lo señalado en la normatividad vigente.

Parágrafo II. Para garantizar la continuidad en la prestación del servicio de los usuarios atendidos por el comercializador respecto del que se produzca retiro del mercado de energía mayorista, se aplicarán las siguientes reglas:

1. Los CLIENTES podrán cambiar libremente de prestador del servicio desde la publicación del primer aviso y hasta la fecha de retiro del comercializador. El registro de las Fronteras de Comercialización de estos CLIENTES se realizará conforme a lo establecido en la normatividad vigente.
2. Todos los CLIENTES que no escojan un nuevo comercializador conforme con lo indicado en el numeral anterior, pasarán a ser atendidos por el Prestador de Última Instancia, en los términos y condiciones que se establecerán en la normatividad vigente.

Capítulo 9 Calidad y Falla del Servicio Y Responsabilidad de las Redes

Cláusula 43 Niveles de calidad y continuidad en la prestación del servicio

Los niveles de calidad y continuidad que EL CLIENTE recibe dependen de los que le sean suministrados por los agentes transportadores y distribuidores de energía eléctrica en sus distintos niveles. LA EMPRESA en su carácter de comercializador será el vocero técnico autorizado para trasladar a los responsables de regulación, control y supervisión de la operación del sistema, así como a los propietarios de las redes de transporte, los problemas del servicio resultantes del propio monitoreo realizado por LA EMPRESA y de efectuar las compensaciones económicas dentro de las condiciones que fija la Comisión de Regulación de Energía y Gas, en el evento que los indicadores de calidad del servicio, superen los límites establecidos en la normatividad vigente.

Cláusula 44 Falla en la Prestación del servicio.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, la prestación continua de un servicio de buena calidad es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos. De acuerdo con lo previsto en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, la falla del servicio da derecho al suscriptor, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato o a su cumplimiento, con las siguientes reparaciones:

- a) De acuerdo con lo previsto en el artículo 137.1 de la Ley 142 de 1994, a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa.
- b) De acuerdo con lo previsto en el artículo 137.3 de la Ley 142 de 1994, a la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día de EL CLIENTE afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente, o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa.
- c) De acuerdo con lo previsto en el artículo 139 de la Ley 142 de 1994, no es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la empresa para: Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios, con una antelación no inferior a cuarenta y ocho (48) horas. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, para restablecer el servicio, si la suspensión o corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar la causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable, después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio. LA EMPRESA se reserva el derecho de repetir contra los agentes responsables de la falla, la solicitud de indemnización correspondiente.

- d) De acuerdo con el Parágrafo Primero del artículo 21 de la Resolución CREG – 156 de 2011, se entenderá que, cuando un comercializador haya incurrido en las causales de Retiro del MEM y el ASIC haya publicado el primero de tres (3) avisos previstos en el numeral 2 del Artículo 20 de este Reglamento, hay falla en la prestación del servicio que da derecho al usuario a la resolución del contrato.

Las reglas sobre retiro del mercado son: 1. Si LA EMPRESA decide retirarse voluntariamente del mercado, lo cual no constituye una falla en la prestación del servicio, una vez de aviso al ASIC sobre su intención de retiro, deberá surtir el procedimiento de cesión del contrato de condiciones uniformes, establecido en el presente contrato, a favor de un comercializador de su elección; de lo contrario, el proceso de cambio de comercializador se efectuará a favor del comercializador incumbente del mercado o aquel que designe la CREG, en los casos en donde EL CLIENTE no escoja al comercializador de su elección. 2. Si el retiro es ocasionado por el incumplimiento de LA EMPRESA sobre una o varias de las obligaciones referidas en el artículo 19 de la Resolución CREG – 156 de 2011, se deberá aplicar el procedimiento establecido en dicha Resolución, en la Resolución CREG – 043 de 2012 y aquellas que la complementen, modifiquen o sustituyan.

Capítulo 10 Peticiones, Quejas, Reclamaciones, Recursos y Notificaciones

Cláusula 45 Quejas, Peticiones, Reclamaciones y Recursos.

LA EMPRESA dispondrá en forma permanente de oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios actuales o potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta LA EMPRESA. Estas oficinas llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron. Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

EL CLIENTE tiene derecho a presentar quejas, peticiones, reclamaciones y recursos. Las quejas, peticiones y reclamaciones se tramitarán sin formalidades, en las oficinas de atención de LA EMPRESA, por medio de los diferentes canales establecidos por esta para tal fin, no se requiere la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación. LA EMPRESA suministrará formatos sin costos alguno a los USUARIOS; sin embargo, su uso no es obligatorio para ellos.

Las peticiones, reclamaciones y quejas que se presenten por escrito deberán contener por lo menos:

- a) La designación de la autoridad o servidor a la que se dirigen.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección y teléfono correspondiente.
- c) El objeto de la petición, queja o reclamación.
- d) Las razones en que se apoya.
- e) La relación de los documentos que se acompañan.
- f) La firma del peticionario o de su apoderado, cuando fuere el caso.

- g) Cuando la petición, queja o reclamación sea presentada por una persona jurídica, LA EMPRESA exigirá que se acredite su existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes.
- h) Si la petición, queja o reclamación en interés particular tiene relación, afecta o interesa a terceros, deberá indicarse la dirección en la cual estos se pueden citar o la afirmación de desconocerla.

El servidor que reciba la petición, queja o reclamación verificará el cumplimiento de los requisitos señalados.

Parágrafo I. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA.

Parágrafo II. Las peticiones, quejas o reclamaciones, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario para ello, pero el poder deberá estar escrito.

Cláusula 46 Peticiones Incompletas.

Si la información o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el servidor competente, lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito para que, en el término máximo de diez (10) días siguientes a la fecha de la radicación, aporte lo que haga falta. Si dentro del mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronuncia o no envía la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, decretándose el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, el cual se notificará personalmente sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

Contra el acto que decreta el desistimiento y ordene el archivo del expediente procede el recurso de reposición.

Parágrafo 1. La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada y respondida a fondo, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo 2. Habrá lugar a rechazar las peticiones presentadas en forma irrespetuosa o desobligaste, las que utilizan amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones, son manifiestamente impertinentes o improcedentes.

Cláusula 47 Recursos.

EL CLIENTE tiene derecho a presentar recursos solicitando la modificación o revocatoria de una decisión tomada por LA EMPRESA, en casos en los que la ley admite este

mecanismo. Los recursos se regirán de acuerdo con lo establecido la normatividad vigente, principalmente por las siguientes reglas:

- a) Contra los actos de LA EMPRESA con los cuales esta niegue la prestación del servicio, y contra los de suspensión, terminación, corte, facturación y recuperación de consumos dejados de facturar procede el recurso de reposición, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, en los casos en que expresamente lo consagre la ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a aquél en que LA EMPRESA ponga el acto en conocimiento dEL CLIENTE.
- b) No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
- c) Los recursos no requieren presentación personal, ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Si el peticionario actúa mediante apoderado, deberá anexar el poder o mandato para actuar como tales.
- d) No se exigirá la cancelación de la totalidad de la factura como requisito para atender una reclamación o recurso relacionado con esta. EL CLIENTE sólo deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación o recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.
- e) El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición, el cual se presenta ante LA EMPRESA, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos, para que resuelva en segunda instancia, en caso de confirmar o modificar la decisión inicial.
- f) Los recursos deberán interponerse dentro del plazo legal, por escrito por el interesado o su representante y sustentar los motivos de inconformidad. Así mismo deben relacionarse las pruebas que se pretende hacer valer.
- g) Debe indicarse el nombre y apellidos del recurrente, así como su dirección, número telefónico, número del medidor o de la cuenta. En caso de una solicitud conjunta de varios usuarios deben cumplirse todos los requisitos para cada uno de los peticionarios.

Cláusula 48 Términos.

Para responder las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos LA EMPRESA tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, y salvo que se demuestre que EL CLIENTE auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable respecto de quien interpuso la queja, reclamación o recurso.

Cláusula 49 Comunicaciones y Notificaciones

la decisión de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos es competencia de los servidores en quienes se encuentra delegada la función, de acuerdo con el decreto vigente expedido por el Gerente General de LA EMPRESA y su comunicación o notificación se hará en la misma forma en que aquellas hayan sido

presentadas, a saber: verbalmente, por escrito, o por cualquier otro medio permitido por la legislación colombiana.

La notificación de las decisiones se hará de la siguiente forma:

- a. Para hacer la notificación personal de las respuestas a las peticiones y reclamaciones presentadas a través de canal escrito, se podrá enviar la citación a través de mensajería especializada, y si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará por correo certificado una citación a la dirección que aquél haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito. El envío se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto. La constancia del envío se anexará al expediente.
- b. En caso de que no exista la posibilidad de remitir la citación a través de mensajería especializada o correo certificado, LA EMPRESA podrá hacerlo remitiendo la citación con servidores propios o contratistas, dejando constancia expresa de la diligencia y las razones por las cuales fue necesario acudir a este medio para realizar la citación.
- c. Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo, la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.
- d. Cuando la petición o reclamación sea presentada verbalmente y no sea posible adoptar la correspondiente decisión en el mismo momento, se le indicará al USUARIO el término y el lugar al cual debe presentarse para notificarle la decisión. Si EL CLIENTE no se presentare a las oficinas de atención al usuario en el término que se le indicó, se enviará la citación para hacer la notificación personal según lo descrito en el literal a. Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, esta se realizará por medio de aviso según lo descrito en el literal c.

Capítulo 11 Glosario

Además de las definiciones descritas a continuación, se adoptan todas aquellas establecidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas, RETIE, y que sean aplicables en el ámbito del presente Contrato.

-Acometida: Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general.

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

-ASIC: Administrador del sistema de intercambios comerciales. Unidad Adscrita al Operador y Administrador del Mercado en Colombia XM ESP.

-Autogeneración: Aquella actividad realizada por personas Naturales o Jurídicas que producen energía eléctrica principalmente, para atender sus propias necesidades. En el evento que se generen excedentes de energía eléctrica a partir de la actividad, estos podrán ser entregados a la red. Artículo 5 Ley MME 1715 de 2014

-Autogenerador a Pequeña Escala AGPE: autogeneración cuya potencia máxima no supera un (1) MW. Artículo 1 Resolución UPME 281 de 2015

-Carga o capacidad instalada: Es la capacidad nominal del componente limitante de un sistema.

-Comercialización de energía eléctrica: Es una actividad principal de LA EMPRESA S.A. E.S.P. consistente en la intermediación comercial entre los agentes que prestan los servicios de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica y los usuarios finales de dichos servicios.

Consumo: Cantidad de kilovatios-hora de energía activa o reactiva, recibida por EL CLIENTE en un periodo determinado, leída en los equipos de medición de EL CLIENTE por LA EMPRESA, y calculada mediante la metodología establecida por la Resolución 108/97 de CREG.

-Consumo anormal: Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por LA EMPRESA

-Consumo estimado: Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros periodos de un mismo usuario, o con base en los consumos promedios de usuarios con características similares, o con base en aforos individuales de carga.

- Consumo facturado: Es el liquidado y cobrado por LA EMPRESA al usuario, de acuerdo con las tarifas acordadas con los usuarios en el mercado no regulado o con las tarifas resultantes de la aplicación de la formula tarifaria según la regulación vigente para los usuarios de energía eléctrica regulados. En el servicio de energía eléctrica, la tarifa corresponde al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor de EL CLIENTE.

-Consumo medido: Es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, o en la información de consumos que este registre.

-Consumo no autorizado: Es el consumo realizado a través de una acometida no autorizada por LA EMPRESA, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos.

-Consumo promedio: Es el que se determina con base en el consumo histórico de EL CLIENTE en los últimos seis meses de consumo.

-Corte del servicio: Perdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 1842 de 1991, y en el contrato de servicios públicos.

-Desviaciones Significativas: Se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que,

comparados con el promedio de los últimos seis periodos, presentan un incremento o disminución

-Distribución de energía eléctrica. Es la actividad de transportar energía a través de una red de distribución a voltajes iguales o inferiores a 115 kV. Quien desarrolla esta actividad se denomina distribuidor de energía eléctrica.

- Equipo de medida: Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo.

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

- Factura de servicios públicos: Es la cuenta de cobro que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes prestados, en desarrollo de un contrato de servicios públicos. En el caso de consumos prepagados, es el acto de cobrar, a solicitud de EL CLIENTE, una cantidad de energía o de gas que él desea pagar anticipadamente.

- Fraude: Lo constituye cualquier alteración en red, conexión, medidor y acometida, sin la previa autorización de LA EMPRESA

- Generación Distribuida: Es la producción de energía eléctrica, cerca de los centros de consumo, conectada a un sistema de distribución local (SDL). La capacidad de la generación distribuida se definirá en función de la capacidad del sistema donde se va a conectar. Artículo 5 Ley MME 1715 de 2014

- Inmueble: Bien que cumple con las condiciones del Código Civil para recibir ese calificativo; incluye las partes del inmueble que, de acuerdo con la Ley y las condiciones de acceso y técnicas, pueden individualizarse para efectos de la prestación del servicio a ciertos usuarios-usuarios de energía eléctrica, distintos de los que habitan o permanecen en otra parte del mismo bien.

- Investigación de desviaciones significativas. Para elaborar las facturas, LA EMPRESA cuenta con mecanismos eficientes que permiten someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un periodo de facturación y sus promedios de consumo anterior. LA EMPRESA practicara las visitas y realizara las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.

- Lectura: Registro del consumo que marca el medidor.

- Libertad regulada: Régimen de tarifas mediante el cual la Comisión de Regulación de Energía y Gas fija los criterios y la metodología con arreglo a los cuales las empresas de electricidad determinan los precios para los servicios ofrecidos.

- Medidor de conexión directa: Es el dispositivo que mide el consumo y se conecta a la red eléctrica sin transformadores de medida.

- Medidor de conexión indirecta: Es el dispositivo de energía que se conecta a la red a través de transformadores de tensión y/o corriente.

- Medidor de prepago: Equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al suscriptor o usuario, de una cantidad de energía eléctrica o de gas combustible por la cual paga anticipadamente.

MEM: Mercado de energía mayorista- Unidad Adscrita al Operador y Administrador del Mercado en Colombia XM ESP.

- **Niveles de tensión:** Los sistemas de Transmisión Regional y/o Distribución Local se clasifican por niveles, en función de la tensión nominal de operación, según la siguiente definición:

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

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

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

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

- **Operador de Red de STR y SDL (OR).** Persona encargada de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL, incluidas las conexiones al STN. Los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para todos los propósitos son las empresas que tienen Cargos por Uso de los STR o SDL aprobados por la CREG. El OR siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos. La unidad mínima de un SDL para que un OR solicite Cargos de Uso corresponde a un Municipio.

- **Período de facturación:** Lapso entre dos lecturas mensuales del medidor de un inmueble, cuando el instalado no corresponda a uno de prepago, usadas para determinar el consumo facturable de EL CLIENTE

- **Petición:** Acto de cualquier persona, suscriptor o no, dirigido a LA EMPRESA para solicitar, en interés particular o general, un acto o aclaración relacionado con el reconocimiento de un derecho, se le preste un servicio, pedir información, consultas, requerir copias, interponer denuncias y reclamos que estén relacionados o no con la prestación el servicio de energía.

- **Prestador de servicios públicos:** Cualquiera de las personas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994. En este contrato es LA EMPRESA

- **Queja:** Acto de EL CLIENTE, dirigido a LA EMPRESA, para informar sobre el acontecimiento de un hecho o situación o para pedir su modificación, cuando tal hecho o situación ha sido creado por LA EMPRESA y EL CLIENTE considera que afecta la calidad del servicio o implica incumplimiento de la ley o del contrato. Igualmente se podrá hacer uso de la queja cuando haya inconformidad con alguna actuación de un funcionario de LA EMPRESA

- **Reclamación:** Es una solicitud de EL CLIENTE con el objeto de que LA EMPRESA revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos para tomar una posterior decisión final del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994 y en el Código Contencioso Administrativo.

- **Reconexión del servicio:** Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha suspendido.

- **Recurso:** Es un acto de EL CLIENTE para obligar a LA EMPRESA a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Abarca los recursos de reposición y, en algunos casos, el de apelación.

- **Red local:** Es el conjunto de redes que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad, del que se derivan las acometidas de los inmuebles.

- **Red interna:** Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.
- **Reinstalación del servicio:** Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha efectuado su corte.
- **Retiro del MEM:** condición en la cual un agente que desarrolla la actividad de Comercialización deja de participar en el mercado de energía mayorista, MEM, y de realizar las transacciones propias de dicho mercado, por haber incurrido en alguna de las causales previstas en este contrato, de conformidad con la Resolución CREG 156 de 2011, o aquellas disposiciones que la modifiquen o sustituyan.
- **Sistema de Medida o Sistema de Medición:** conjunto de dispositivos destinados a la medición y/o registro de las transferencias de energía, según lo dispuesto en el Código de Medida.
- **Sistema de Distribución Local (SDL).** Sistema de transmisión de energía eléctrica compuesto por redes de distribución municipales o distritales; conformado por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 kV que no pertenecen a un sistema de transmisión regional por estar dedicadas al servicio de un sistema de distribución municipal, distrital o local.
- **Sistema de Transmisión Regional (STR).** Sistema interconectado de transmisión de energía eléctrica compuesto por redes regionales o interregionales de transmisión; Conformado por el conjunto de líneas y subestaciones con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 kV y que no pertenecen a un sistema de distribución local.
- **Sistema de Transmisión Nacional (STN).** Es el sistema interconectado de transmisión de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas, equipos de compensación y subestaciones que operan a tensiones iguales o superiores a 220 kV, los transformadores con este nivel de tensión en el lado de baja y los correspondientes módulos de conexión.
- **Suspensión del servicio:** Interrupción temporal del suministro del servicio público respectivo, por alguna de las causales previstas en la Ley o en el contrato.
- **Suspensión del servicio de común acuerdo:** suspensión del servicio por solicitud de un suscriptor o usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados.
- **Suspensión en interés del servicio:** suspensión del servicio para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se de aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios y para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.
- **Suspensión por Incumplimiento:** suspensión del servicio por el incumplimiento del suscriptor o usuario de las obligaciones emanadas del presente contrato y principalmente la obligación de pago dentro del término señalado para ello.

- **Servicio público domiciliario de energía eléctrica:** Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio de EL CLIENTE final, incluidas su conexión y medición.
- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de servicios públicos domiciliarios.
- **Suscriptor potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos domiciliarios.
- **Suspensión del servicio:** Interrupción temporal del suministro del servicio público respectivo, por alguna de las causales previstas en la Ley o en el contrato.
- **Usuario o usuario.** Persona natural o jurídica que se beneficia de la prestación del servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.