

CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA



EMPRESA DE ENERGÍA DE CUNDINAMARCA

TABLA DE CONTENIDO

1. DEFINICIÓN DE CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	3	19.3.8.3 Para CLIENTES que presenten desviaciones significativas	11
2. CELEBRACIÓN DEL CONTRATO	3	19.3.8.4 Para CLIENTES con subregistro de energía por fallas técnicas o de fuerza mayor	12
3. RÉGIMEN JURÍDICO	3	19.3.9 Determinación de consumo en casos especiales para CLIENTES sin medidor	12
4. OBJETO	3	19.3.9.1 Para CLIENTES que carecen de medición individual por razones de tipo técnico, de seguridad, de Interés Social	12
5. DEFINICIONES	3	19.3.9.2 Para CLIENTES con ausencia de registro de energía por fuerza mayor	12
6. PARTES DEL CONTRATO	3	19.3.10 Determinación del consumo facturable para CLIENTES con medidor de energía reactiva	12
7. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA	3	19.4 Liquidación del consumo	12
8. DERECHOS DEL CLIENTE	4	19.4.1 Liquidación del consumo de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales	12
9. OBLIGACIONES DEL CLIENTE	5	19.5 Aproximación del valor total de la factura	12
10. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO	6	19.6 Facturación oportuna	12
11. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	6	19.7 Plazo máximo para realizar la investigación de desviaciones significativas y el cobro de servicios no facturados por error u omisión	13
11.1. Área de prestación del servicio	6	19.8 Mérito ejecutivo de la factura	13
11.2. Condiciones técnicas para el suministro, solicitud y conexión del servicio	6	19.8.1 Intereses por mora	13
11.2.1. Solicitudes de Conexión	6	19.8.2 Renuncia al requerimiento para constituirse en mora	13
11.2.2. Ejecución de las obras de conexión	7	19.9 Exigibilidad de la garantía en la denuncia de la existencia de contrato de arrendamiento de vivienda urbana	13
11.2.3. Puesta en servicio de la conexión	7	19.10 Remisión y entrega de las facturas	13
11.2.4. Financiación de obras y equipos	7	20. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	13
11.2.5. Propiedad de las conexiones	7	20.1. Suspensión del servicio	13
12. INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, REPOSICIÓN Y CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES	7	20.1.22 Suspensión del servicio de común acuerdo	14
12.1. Adquisición e instalación	7	20.1.23 Suspensión del servicio en propiedad Horizontal, o en Unidad Inmobiliaria Cerrada.-	14
12.2. Localización del medidor	7	20.1.24 Condiciones para la suspensión de común acuerdo	14
12.3. Reposición del equipo de medida	7	20.2. Corte del servicio	14
12.4. Control sobre el funcionamiento de los medidores	7	20.3. Restablecimiento del servicio	14
12.5. Cobro de la revisión.-	7	21. RECUPERACIÓN DE ENERGÍA	14
12.6. Sellado de las instalaciones	8	21.1. Procedimiento para determinar la energía dejada de facturar	15
12.7. Características técnicas de los equipos de medida	8	21.1.1 Detección de anomalías	15
12.9. Medidor de prepago	8	21.1.2 Evaluación y verificación de las anomalías	15
12.10. Instalación provisional de medidor	8	21.1.2.9 Sellos y demás elementos de seguridad	15
12.11. Equipo de medida de respaldo.-	8	21.1.2.10 Consumos no facturados	15
12.12. Macromedida en transformadores de distribución.-	8	21.1.2.11 Revisión	15
12.13. Equipo de medida bicuerpo.-	8	21.1.2.12 Retiro y reinstalación del medidor	15
13. CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO	8	21.1.2.13 Cobro del equipo de medida	15
14. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	8	22. CESIÓN DEL CONTRATO Y LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	15
14.1. Circunstancias en las que no se configura falla en la prestación del servicio.-	9	23. LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR ASUNTOS RELACIONADOS CON LA TENENCIA, POSESIÓN MATERIAL O LA PROPIEDAD DEL INMUEBLE	15
15. COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	9	24. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	16
16. RESPONSABILIDAD SOBRE LA RED INTERNA	9	24.1. Procedimiento para la presentación de reclamos, quejas y recursos	16
17. Redes de uso general.-	9	24.1.6 Del conocimiento de las decisiones:	16
18. DETERMINACIÓN DE VALORES A COBRAR POR SERVICIOS DE CONEXIÓN Y COMPLEMENTARIOS	9	25. DELEGACIÓN	16
18.1. Servicios de Conexión prestados por la EMPRESA	9	26. MODIFICACIONES AL CONTRATO Y SUS CONDICIONES UNIFORMES	16
18.2. Servicios Complementarios a la conexión prestados por la EMPRESA	9	27. CAUSALES DE TERMINACIÓN	16
18.3. Servicios sometidos al Régimen de Libertad Regulada	10	27.7.1 Procedimiento para el cambio de comercializador	17
19. FACTURACIÓN	10	27.7.2 Objeciones para el cambio de comercializador	17
19.1. Requisitos de las facturas de cobro	10	27.8. Procedimiento para la terminación del contrato	17
19.2. Períodos de facturación	10	27.9. Interposición de recursos contra las decisiones	17
19.3. Determinación del consumo facturable	10	28. CONTRATO DE TRANSACCIÓN	17
19.3.1 Cálculo por "Promedio del estrato socioeconómico"	10	29. GLOSARIO	17
19.3.2 Cálculo por "Aforo individual de carga"	10		
19.3.3 Cálculo por "Promedio de consumos registrados"	11		
19.3.4 Cálculo por "Capacidad Instalada"	11		
19.3.5 Cálculo por "Porcentaje registrado por el medidor"	11		
19.3.6 Cálculo por "Potencia Instantánea"	11		
19.3.7 Determinación del consumo para CLIENTES con medidor	11		
19.3.8 Determinación del consumo en casos especiales para CLIENTES con medidor	11		
19.3.8.1 Para CLIENTES con medidor de prepago	11		

CONDICIONES UNIFORMES CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

1. DEFINICIÓN DE CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.- 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 aún cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos CLIENTES.

2. CELEBRACIÓN DEL CONTRATO.- 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 bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

3. RÉGIMEN JURÍDICO.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 142 de 1994, los actos de todas las empresas de servicios públicos se regirán exclusivamente por las reglas del derecho privado, salvo que la Constitución o la mencionada ley disponga lo contrario.

4. OBJETO.- El presente documento tiene por objeto definir las Condiciones Uniformes de acuerdo con las cuales La EMPRESA DE ENERGÍA DE CUNDINAMARCA, empresa distribuidora y comercializadora de energía, NIT 860.007.638-0, quien en adelante se denominará la EMPRESA, presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica a los suscriptores, propietarios, herederos, poseedores, secuestrados, arrendatarios y, en general, usuarios regulados y no regulados, quienes en adelante se denominarán el "CLIENTE".

Lo establecido en el presente contrato regirá igualmente para los CLIENTES no regulados, con excepción del precio y las condiciones especiales que se pacten.

5. DEFINICIONES.- Para interpretar y aplicar este contrato se tendrá en cuenta las definiciones incluidas en las Leyes 142 y 143 de 1994 así como en aquellas que las modifiquen, complementen o adicione y en la legislación que rija para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, la normatividad expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, en particular la resolución CREG 108 de 1997, el Reglamento de Distribución (Anexo General resolución CREG 070 de 1998) o aquellas que las modifiquen, adicione, complementen o deroguen; por el Ministerio de Minas y Energía, MINMINAS y demás autoridades competentes. Las normas de construcción y técnicas expedidas por la EMPRESA, Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE. Sin embargo, para una mejor comprensión en el numeral 30, Glosario, del presente Contrato se definen los términos de uso general y más frecuente.

6. PARTES DEL CONTRATO.- Son partes del contrato la EMPRESA y el CLIENTE o aquel a quien este último lo haya cedido, bien sea por convenio o por disposición legal o judicial. Una vez celebrado, serán solidarios en los derechos y obligaciones derivadas del contrato, el propietario del inmueble y los CLIENTES o usuarios en cuanto sean beneficiarios del servicio.

Si el CLIENTE no paga los servicios facturados antes del vencimiento de la fecha límite de pago, la EMPRESA podrá suspender el servicio en la fecha informada en la factura. Esta fecha será entendida como un aviso de suspensión, dicha suspensión podrá ser realizada en cualquier momento.

Parágrafo.- Cuando se denuncie la existencia del contrato de arrendamiento del inmueble de vivienda urbana objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica

y la misma sea aceptada o registrada por la EMPRESA, se entenderá que 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, siendo responsable del pago y del cumplimiento de las mencionadas obligaciones el arrendatario durante la vigencia de la denuncia de la existencia del contrato de arrendamiento, salvo que se presente incumplimiento a lo establecido en la Ley 820 de 2003 y en el Decreto 3130 del mismo año, caso en el cual se aplicará la solidaridad para todos los conceptos. Igual efecto tendrá el cambio de uso del predio diferente de residencial.

7. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.- Sin perjuicio de las establecidas por la ley o la CREG, son obligaciones de la EMPRESA las siguientes:

7.1. La prestación continua de un servicio de calidad, de acuerdo con lo establecido por las normas vigentes, salvo cuando existan motivos de fuerza mayor o caso fortuito que lo impidan;

7.2. Evitar privilegios, discriminaciones y toda práctica que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de las demás empresas de servicios públicos;

7.3. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes de uso general y equipos de su propiedad;

7.4. Establecer para los casos en donde lo exigen las normas vigentes, las condiciones de otorgamiento de financiación a los CLIENTES para el pago de los cargos por conexión domiciliaria;

7.5. Revisar, cuando lo estime conveniente, o lo solicite el CLIENTE, los equipos de medida y la acometida instalada para verificar su correcto funcionamiento;

7.6. Reconectar o reinstalar el servicio, una vez la EMPRESA determine que han sido subsanadas las causas que dieron origen a la suspensión o corte en el término máximo de tres (3) días hábiles. La reconexión o reinstalación del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por la EMPRESA.

Cuando por causas ajenas a la EMPRESA no fuera posible la reconexión en dicho plazo, la EMPRESA quedará exenta de realizar compensaciones por daños o perjuicios. En estos casos se informará al CLIENTE el procedimiento a seguir para su normalización o la causa por la cual no fue posible realizar la reconexión. En caso de que el CLIENTE no cumpla con las condiciones requeridas o la causa que impide la reconexión no se haya subsanado, el plazo se contará a partir del día en que la EMPRESA verifique su cumplimiento o no tenga limitación alguna para reconectar.

7.7. Reconectar el servicio cuando el arrendador (propietario, poseedor) lo solicite, así exista deuda a cargo del anterior o anteriores arrendatarios. Esta reconexión únicamente procederá cuando se haya registrado y aceptado la denuncia de la existencia del contrato de arrendamiento de vivienda urbana por parte de la EMPRESA.

Parágrafo 1.- Si quien solicita el servicio es el propietario, suscriptor o usuario que está en mora, la EMPRESA podrá negarse al restablecimiento del servicio. En el evento que la EMPRESA decida restablecer el servicio, el propietario asumirá la obligación de pagarlo y el inmueble quedará afecto a tal fin, de conformidad con lo establecido en el numeral quinto del artículo 15 de la ley 820 de 2003.

Parágrafo 2.- La EMPRESA podrá negar cualquier solicitud para prestar el suministro a un predio ó inmueble si hay algún usuario o cliente en mora, inclusive bajo la atención de otro comercializador.

- 7.8. Medir los consumos de las cuentas en las que se haya determinado instalar medidor;
- 7.9. Facturar en forma oportuna los servicios objeto de suministro. No habrá lugar después de cinco (5) meses de haber entregado la factura a cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto cuando se compruebe dolo de parte del CLIENTE;
- 7.10. Adoptar mecanismos eficientes que permitan someter la facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del CLIENTE durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores;
- 7.11. Enviar las facturas de cobro a la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica, que se entenderá es el lugar donde se encuentre ubicado el equipo de medida, o al sitio, o dirección electrónica donde lo haya solicitado el CLIENTE, con por lo menos cinco (5) días de anticipación a la fecha de su vencimiento. La no remisión de la factura no exime al cliente del pago oportuno del servicio;
- 7.12. Suspender el servicio cuando se haya incumplido con las obligaciones a cargo del CLIENTE contenidas en el numeral 20.1, Suspensión del servicio, de este contrato;
- 7.13. Entregar periódicamente al CLIENTE una factura de cobro que tenga como mínimo la información contenida en la numeral 19.1, Requisitos de las facturas de cobro, del presente contrato;
- 7.14. Tener un punto de atención para atender peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder, dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación, las peticiones, quejas, reclamos y recursos verbales o escritos que presente el CLIENTE personalmente o mediante apoderado legalmente constituido, en relación con el servicio o los servicios que presta la EMPRESA;
- 7.15. Informar, por lo menos con setenta y dos (72) horas de anticipación para los CLIENTES INDUSTRIALES y cuarenta y ocho (48) horas para los CLIENTES NO INDUSTRIALES, en medios de comunicación de amplia difusión sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de electricidad previamente autorizados.
- 7.16. Autorizar a la institución financiera respectiva a devolver al interesado las sumas de dinero depositadas con ocasión de la denuncia del contrato de arrendamiento de vivienda urbana, de las cuales podrá descontar el valor de los servicios prestados hasta la fecha de la denuncia de terminación del contrato de arrendamiento de vivienda urbana.
- 7.17. Elaborar y dar a conocer el cálculo del valor promedio de consumo por estrato para la constitución del depósito o garantías para la denuncia de contratos de arrendamiento de vivienda urbana, que respaldarán el pago del servicio de energía prestado a un inmueble dado en arrendamiento;
- 7.18. Dotar a los empleados y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones del CLIENTE, con el fin de practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores, de un carné de identificación en el que aparezca como mínimo el nombre, documento de identidad y foto reciente de la persona;
- 7.19. Dejar copia legible al CLIENTE del acta que contenga el detalle de las labores realizadas firmada por el empleado o personal autorizado por la EMPRESA que realiza la revisión o trabajo, y por el CLIENTE, su representante o persona capaz que se encuentre. El CLIENTE podrá dejar constancia en el acta de los hechos o circunstancias que considere relevantes. Si se trata de una suspensión, corte, reinstalación ó reconexión del servicio se dejará copia al CLIENTE ó usuario no siendo indispensable su firma. Se

eximen las operaciones de toma de lectura en la cual no es necesario dejar constancia de la lectura tomada.

Parágrafo 1.- En caso de no estar presente el CLIENTE, su representante o persona capaz para firmar el acta de la visita, se dejará copia de la misma en la dirección donde se realizó la operación.

Parágrafo 2.- En los casos en que se requiera hacer verificación del funcionamiento de las instalaciones o del equipo de medida siempre deberá haber presencia del CLIENTE, su representante o persona capaz.

- 7.20. Devolver, previa solicitud del CLIENTE los medidores, materiales y demás equipos retirados por la EMPRESA que sean propiedad del CLIENTE. Salvo cuando por razones de tipo probatorio dentro de un procedimiento de verificación del cumplimiento de este Contrato por parte del CLIENTE, o para investigación en el laboratorio, se requiera mantener dichos equipos por algún tiempo, o cuando surtido el retiro, EL CLIENTE no se presente a recibirlo en un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la fecha del retiro, en este caso, la EMPRESA no se hace responsable del medidor, materiales y demás elementos no reclamados.

En los casos que sea procedente la devolución, la EMPRESA informará al CLIENTE el lugar y el horario en que puede presentarse a recibir su medidor. En caso contrario la EMPRESA informará al CLIENTE las razones por las cuales no procede la devolución.

- 7.21. Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio, según lo establecido por la regulación vigente al momento de la ocurrencia del hecho, previa demostración de que el evento fue generado por errores atribuibles a la EMPRESA;
 - 7.22. Informar acerca de las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio Público de Energía y disponer de copias del mismo para el CLIENTE que lo solicite;
 - 7.23. Informar al CLIENTE sobre los requisitos para el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad en las instalaciones eléctricas de acuerdo con la normatividad vigente;
 - 7.24. Informar al CLIENTE cuando el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos no disponga de iluminación o de las condiciones ambientales y de seguridad requeridas por la EMPRESA, para que efectúe las adecuaciones máximo en un período de facturación,
 - 7.25. Facilitar al CLIENTE el pago de los valores que no se encuentren en reclamación.
 - 7.26. Cuando un CLIENTE ubicado en el mercado de comercialización de la EMPRESA decida suscribir un nuevo contrato con otro comercializador y éste sea retirado del Mercado de Energía Mayorista por cualquiera de las causales establecidas en la Resolución CREG 047 de 2010, y aquellas que la modifiquen, complementen o sustituyan, y EL CLIENTE, dentro del plazo establecido, no elija un nuevo comercializador, la EMPRESA tendrá la obligación de recibirlo como Cliente Regulado.
 - 7.27. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes.
- 8. DERECHOS DEL CLIENTE.-** Sin perjuicio de los establecidos por la ley o la regulación, son derechos de los CLIENTES los siguientes:
- 8.1. Solicitar el servicio público domiciliario de energía.
 - 8.2. Conocer las Condiciones Uniformes y obtener un ejemplar de las mismas cuando las solicite o en el momento de conectarse.
 - 8.3. Recibir un servicio de calidad y continuidad, de acuerdo con lo establecido por las normas vigentes.
 - 8.4. La medición del consumo a través de instrumentos tecnológicos idóneos y la lectura periódica de los mismos.

- 8.5. Recibir las facturas a su cargo con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno.
- 8.6. Contar con puntos y canales para el pago de las facturas.
- 8.7. Presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato del servicio público.
- 8.8. Elegir libremente el proveedor de los bienes o trabajos necesarios para la prestación del servicio.
- 8.9. Recibir un trato igualitario por parte de la EMPRESA en desarrollo del contrato de servicio público domiciliario.
- 8.10. Recibir orientación en relación con los trámites a realizar ante la EMPRESA.
- 8.11. La aplicación correcta de las tarifas de acuerdo con las normas vigentes.
- 8.12. A la defensa del CLIENTE en sede de la EMPRESA.

9. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.- Son obligaciones del CLIENTE las siguientes:

- 9.1. Informar a la EMPRESA sobre cualquier cambio en la propiedad del inmueble, así como también el nombre de la persona a cuyo cargo está dicho bien y el uso del servicio;
- 9.2. Hacer uso del servicio público de energía eléctrica en los términos que establezca la ley, la regulación y este contrato;
- 9.3. Utilizar el servicio únicamente en el inmueble para la cuenta, carga y clase de servicio para los que se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud de servicio o contrato;
- 9.4. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas para el diseño y construcción de las instalaciones eléctricas con observancia de los requisitos específicos para el proceso de utilización definidos en el Capítulo VII del RETIE, haciendo posible la instalación del medidor individual o equipos de medida, según sea el caso;
- 9.5. Mantener un factor de potencia igual o superior a cero punto nueve (0.9) en atraso, o el que determine la autoridad competente. En el evento en que el factor de potencia sea menor del valor indicado, el CLIENTE deberá instalar por su cuenta los dispositivos o correctivos apropiados para controlar y medir la energía reactiva. La EMPRESA podrá indicar esta necesidad, al momento de aprobar la conexión al servicio o como consecuencia de una revisión de la instalación del CLIENTE;
- 9.6. Adquirir, renovar, entregar a la EMPRESA, mantener y reparar, los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas requeridas y el procedimiento que se le indique;
- 9.7. Permitir la revisión de los medidores y su lectura, destinando para la instalación de los medidores sitios de fácil acceso para los funcionarios o personal debidamente autorizado por la EMPRESA;
- 9.8. Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por la EMPRESA para efectuar revisiones a las instalaciones, equipo de medida, nuevas conexiones, retiro de medidores, aforo, suspensiones, reconexiones, corte del servicio, y en general, cualquier diligencia que sea necesaria, producto de la ejecución de este Contrato, so pena de la suspensión del servicio y demás consecuencias a que haya lugar. En el evento que el inmueble donde se mida el consumo, sea parte de una Propiedad Horizontal, o de Unidad Inmobiliaria Cerrada, el CLIENTE deberá dar las instrucciones suficientes y necesarias para que la EMPRESA pueda acceder a revisar en cualquier momento el medidor y las instalaciones internas;
- 9.9. Garantizar que el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos disponga de iluminación, de las condiciones ambientales y de seguridad requeridas por la EMPRESA;
- 9.10. Proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio;
- 9.11. Cancelar el valor de las inspecciones técnicas o revisiones por él solicitadas y cuyo resultado arroje que los equipos o instalaciones están en correcto funcionamiento.
- 9.12. Informar de inmediato a la EMPRESA y presentar explicaciones sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones eléctricas, en los sellos de seguridad, en el equipo de medida, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, de propietario, dirección, u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio. No será obligación del CLIENTE cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya reemplazarlos a satisfacción cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, acorde con lo establecido en el numeral 12.3, Reposición del equipo de medida, de este contrato.
- 9.13. Permitir el reemplazo del equipo de medida o acometida cuando en ellos se hayan encontrado anomalías, se establezca que su funcionamiento no posibilita determinar en forma adecuada los consumos, cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, o consentir en su retiro cuando se considere necesario para verificación. Lo anterior de acuerdo con el procedimiento establecido en el numeral 12.3 Reposición del equipo de medida;
- 9.14. Cumplir con el pago oportuno de la(s) factura(s) de cobro, de los servicios prestados por la EMPRESA en el respectivo periodo;
- 9.15. Realizar los ajustes o actualizaciones del depósito o garantía aportadas al formato de denuncia de existencia del contrato de arrendamiento de vivienda urbana. En caso de incumplimiento se restablecerá la solidaridad en los términos del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001;
- 9.16. Informar a la EMPRESA con treinta (30) días calendario de anticipación a la terminación del contrato de arrendamiento de vivienda urbana denunciado, acerca de su prórroga; de lo contrario se entenderán terminados los efectos de la denuncia y restablecida la solidaridad en los términos del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001;
- 9.17. Comunicar a la EMPRESA la cesión del contrato de arrendamiento de vivienda urbana denunciado. Para este evento, es necesario tramitar una nueva denuncia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que las partes convinieron este hecho.
- 9.18. Aportar una nueva garantía que cubra el pago del servicio de energía cuando se haya hecho efectiva la anterior, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación enviada por la EMPRESA para el efecto. Lo anterior sin perjuicio que una vez se hayan hecho efectivas las garantías se restablezca la solidaridad en los términos del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001;
- 9.19. Mantener vigentes y actualizadas las garantías y pólizas, cuando se trate de predios respecto de los cuales se haya efectuado ante la EMPRESA la respectiva denuncia de la existencia del contrato de arrendamiento de vivienda urbana, durante la vigencia del mismo, y dos meses más;
- 9.20. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que la EMPRESA indique, las alteraciones y/o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el CLIENTE y que afecten las redes de la EMPRESA. Si el CLIENTE se negare a desconectar o reincidiera en la utilización del elemento que produce la perturbación, la EMPRESA podrá suspender el servicio. Si transcurridos treinta (30) días calendario el CLIENTE no ha efectuado la corrección pertinente, el OR (Operador de Red) podrá desconectar el servicio previo aviso a la Superintendencia de

Servicios Públicos con dos días hábiles de anticipación a la fecha de desconexión;

- 9.21. Estar a paz y salvo por todo concepto con la EMPRESA para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicio, solicitudes de cambio de comercializador o denuncia de la existencia del contrato de arrendamiento de vivienda urbana. Se exceptúan los trámites relacionados con la presentación de quejas, peticiones y recursos, en cuyo caso no se exigirá la cancelación total de la factura como requisito para atender los recursos, quejas y peticiones oportunamente interpuestos pero sí acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación o recurso, o el promedio del consumo de los últimos cinco (5) meses;
 - 9.22. Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo cuando así lo exija la EMPRESA y la ley y la regulación lo permitan, sin que esto implique que haya novación de la obligación;
 - 9.23. Suministrar la información que se le requiera para identificar plenamente el inmueble objeto de la prestación del servicio;
 - 9.24. Pagar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad;
 - 9.25. Dar aviso a la EMPRESA cuando las facturas no le hayan sido entregadas pasados treinta y cinco (35) días calendario de la entrega de la última factura o de la instalación del servicio, y solicitar su duplicado;
 - 9.26. Efectuar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación o recurso o el valor del promedio del consumo de los últimos cinco (5) meses;
 - 9.27. Desconectar ó apagar los equipos y aparatos eléctricos para permitir a la EMPRESA la desconexión del equipo de medida y de la acometida en caso de que se requiera para la suspensión o el corte del servicio;
 - 9.28. Presentar en forma respetuosa los derechos de petición, quejas, recursos, y en general todas las formas de comunicación con la EMPRESA;
 - 9.29. Ejecutar las obras solicitadas por la EMPRESA para la normalización del servicio en los casos donde las instalaciones no cumplen con las normas técnicas o condiciones mínimas de seguridad, de acuerdo con las normas vigentes, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la solicitud de la EMPRESA;
 - 9.30. Informar a la EMPRESA cualquier circunstancia que afecte el cumplimiento de sus obligaciones contractuales;
 - 9.31. Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los trabajadores de la EMPRESA o personal autorizado por la EMPRESA;
 - 9.32. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y normas que rigen la materia.
- 10. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO.-** Cuando el CLIENTE lo autorice expresamente, la EMPRESA con sustento en las normas legales y demás disposiciones normativas que regulan la materia, podrá consultar, solicitar, procesar, reportar y divulgar a la Central de Información del Sector Financiero CIFIN, o cualquiera otra entidad que maneje o administre datos del sistema financiero 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 insoluble 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.

- 11. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** Cualquier persona capaz de contratar 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 dentro de sus posibilidades técnicas, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas y normas de seguridad y reglamentarias que lo regulen.

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 el Gerente o Representante Legal de la EMPRESA, quien deberá en tal caso remitir los documentos relacionados a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La EMPRESA podrá exigir que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato, cargo que se cobrará por una sola vez al momento de efectuar la conexión al servicio.

La EMPRESA no cobrará derechos de suministro, formularios de solicitud, bienes semejantes u otros servicios.

En el numeral 18, Determinación de valores a cobrar por servicios de conexión y complementarios, de este contrato, se mencionan las actividades y servicios que la EMPRESA ofrece en relación con la conexión y la prestación del servicio, con el fin de que el CLIENTE tenga elementos de comparación frente a otros proveedores de bienes o servicios equivalentes. Los valores de estas actividades están disponibles en los Centros de Servicio y Puntos de Contacto con el CLIENTE de la EMPRESA.

11.1. Área de prestación del servicio.- La EMPRESA podrá prestar el servicio en todo el territorio nacional conforme a la regulación vigente.

11.2. Condiciones técnicas para el suministro, solicitud y conexión del servicio.- Los aspectos relativos a los requisitos técnicos, las solicitudes y conexión del servicio 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 normas que lo aclaren, modifiquen o reemplacen, y las normas que adopte y defina la EMPRESA.

Todo Cliente Potencial deberá obtener de la EMPRESA una autorización previa para realizar la conexión.

La EMPRESA podrá exigir al Cliente Potencial que, como persona que inicia consultas para convertirse en usuario del servicio de energía eléctrica, acredite la forma de vinculación con el inmueble u obras a solicitar, mediante los medios de prueba que la ley permita sobre el cual se pretenda demostrar que habita o utiliza el inmueble para el cual está solicitando el servicio.

La conexión a la red de la acometida deberá ser efectuada por la EMPRESA o personal autorizado por ella.

Los estudios de conexión, y por consiguiente los estudios de factibilidad, no se cobrarán a los CLIENTES residenciales de los estratos 1, 2 y 3.

11.2.1. Solicitudes de Conexión.- Las solicitudes de conexión se diferencian según su tipo: cargas que no implican la expansión de la red del sistema de distribución de la EMPRESA y cargas que implican la expansión del sistema.

Cuando la conexión de un inmueble o una unidad inmobiliaria cerrada sólo requiera de la construcción de la Acometida o Activo de Conexión, la EMPRESA tendrá en cuenta lo siguiente:

- Para Nivel de Tensión I con cargas menores de treinta y cuatro (34) KW el cliente potencial presentará la solicitud de conexión con los datos básicos (localización del inmueble, la potencia máxima requerida y el tipo de carga) que permitan iniciar el estudio de la solicitud, incluyendo la certificación de cumplimiento del RETIE de la instalación interna.
- Cuando se requiere expansión del sistema, se adelantará un estudio de factibilidad para determinar la viabilidad de la solicitud. Específicamente se hará el estudio para las siguientes solicitudes:
 - Nivel de tensión I con carga mayor o igual a treinta y cuatro (34)KW;

- Para más de cuatro (4) cuentas;
- Niveles de tensión II, III y IV;
- Donde no exista infraestructura eléctrica disponible que involucre o la expansión de infraestructura en nivel de tensión I;
- Cambio de nivel de tensión;
- Ampliación de capacidad instalada en transformadores.

La solicitud de conexión deberá ser resuelta dentro de los siguientes términos:

Para Nivel de tensión I, siete (7) días hábiles; para Nivel de tensión II, quince (15) días hábiles; para Nivel de tensión III, quince (15) días hábiles y para Nivel de tensión IV, veinte (20) días hábiles, a menos que se requiera de estudios especiales para autorizar la conexión, en cuyo caso, la EMPRESA dispondrá hasta de tres (3) meses para resolver la solicitud.

La EMPRESA solicitará que se acredite que el predio cuenta con el respectivo permiso urbanístico o licencia de construcción.

La aprobación del proyecto no exonera de responsabilidad al diseñador por errores u omisiones que afecten el STR (Sistema de Transmisión Rural) o SDL (Sistema de Distribución Local) en los que opera la EMPRESA o que afecte a terceros.

11.2.2. Ejecución de las obras de conexión.- Las obras de infraestructura requeridas por el CLIENTE deberán ser realizadas bajo su responsabilidad previa aprobación del diseño eléctrico por parte de la Empresa. No obstante, previo acuerdo entre el CLIENTE y la EMPRESA, esta podrá ejecutar las obras de conexión. En este caso, se acordarán los cargos a que hubiere lugar y el cronograma de ejecución del proyecto mediante un contrato de ejecución de la obra.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Distribución expedido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, en el evento de nuevas redes de uso general realizadas por el CLIENTE, éste deberá presentar ante la EMPRESA una garantía que ampare el cumplimiento de las normas técnicas descritas en el reglamento, por un monto no inferior al veinte por ciento (20%) de las obras y por un período de cinco (5) años a partir de la puesta en servicio de los activos.

Las instalaciones internas son responsabilidad del CLIENTE, y deberán cumplir las condiciones técnicas que aseguren que no se afecte la seguridad del STR o SDL, ni de terceros.

Las Redes de Uso General que se requieran para la conexión del Usuario estarán bajo la responsabilidad de la EMPRESA.

11.2.3. Puesta en servicio de la conexión.- Previo a la puesta en servicio de una conexión, la EMPRESA solicitará la certificación de conformidad con el RETIE.

Si el CLIENTE es quien suministra los equipos, deberá entregar previo a la conexión la certificación de los protocolos de pruebas de los diferentes equipos a instalar, o por la ampliación de su capacidad existente, así como los certificados de conformidad a los que hubiere lugar por disposición normativa.

En caso de que el inmueble sobre el que se efectúa la solicitud de conexión, haya tenido otra cuenta con la EMPRESA y ésta tenga el servicio suspendido por causas asociadas a la falta de pago, la EMPRESA podrá trasladar dichos valores a la nueva cuenta que para tal efecto se cree en el mismo inmueble.

11.1.4. Financiación de obras y equipos.- La EMPRESA podrá financiar las obras y equipos que instale directamente o a través de personas autorizadas e incluir en la factura del servicio público de energía las cuotas e intereses de la financiación acordadas con el CLIENTE.

11.1.5. 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 CLIENTE del cumplimiento de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieren a dichos 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 de propiedad del CLIENTE 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. En los eventos en los cuales la EMPRESA suministre e instale los equipos de medida a su costo, no se trasladará al CLIENTE la propiedad de los mismos, reservándose ella dicho derecho.

12. INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, REPOSICIÓN Y CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES.- 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.

12.1. Adquisición e instalación.- Cuando el CLIENTE desee suministrar directamente el medidor o los transformadores de corriente y tensión, deberá manifestarlo expresamente al momento de hacer la solicitud de servicio, y tendrá un plazo de siete (7) días hábiles, contados a partir de la aprobación de la solicitud, para entregar el medidor o los transformadores de corriente y tensión a la EMPRESA o al laboratorio de medida que ella designe para la calibración y verificación de los equipos; en su defecto la EMPRESA, agotado el plazo, anulará la solicitud y el CLIENTE deberá presentar una nueva solicitud para acceder al servicio.

En todo caso la aceptación del medidor o los transformadores de corriente y tensión adquiridos por el CLIENTE quedará sujeta a la aprobación que sobre el cumplimiento de las condiciones técnicas, de funcionamiento, calibración y certificación dictamine la entidad acreditada por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Para los casos en que la EMPRESA suministre el equipo de medida o preste los servicios de calibración, revisión y colocación de sellos al medidor, éstos serán cobrados al CLIENTE de acuerdo con las tarifas vigentes para este tipo de servicio al momento de su prestación, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el numeral 18, determinación de valores a cobrar por servicios de conexión y complementarios.

12.2. Localización del medidor.- 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 al CLIENTE.

12.3. Reposición del equipo de medida.- Será obligación del CLIENTE reemplazar los medidores a satisfacción de la EMPRESA, como se dispone en el numeral 12.1, adquisición e instalación, de este contrato, 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, pasados treinta días (30) calendario no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la EMPRESA podrá hacerlo por cuenta del CLIENTE.

En los casos en los que el CLIENTE opte por elegir a la EMPRESA para realizar ésta reposición, deberá manifestarlo expresamente presentando una solicitud en tal sentido.

Parágrafo.- Provisionalmente la EMPRESA podrá instalar un medidor, mientras el CLIENTE le comunica su decisión a la EMPRESA; de no hacerlo en el término de treinta (30) días, la EMPRESA podrá facturar al CLIENTE el medidor y los costos asociados a esta operación.

12.4. Control sobre el funcionamiento de los medidores.- La EMPRESA por disposición legal o por petición del CLIENTE, podrá hacer revisiones rutinarias al equipo de medida y las acometidas, para verificar su estado o su funcionamiento y podrá retirarlos para su verificación. Únicamente el personal autorizado por la EMPRESA podrá manipular o desconectar los aparatos y equipos de medida y control.

12.5. Cobro de la revisión.- Toda revisión solicitada expresamente por el Cliente le será cobrada en el evento de encontrarse total normalidad en las condi-

ciones de prestación del servicio. De otro lado, no se cobrarán las visitas de inspección al Cliente cuando se realicen por iniciativa de la EMPRESA y no se encuentre ninguna irregularidad en las instalaciones o en el equipo de medida. Cuando se detecten irregularidades, se cobrará la revisión de las instalaciones internas, el retiro y la calibración de los medidores como la instalación de estos. Este cobro se hará de acuerdo con las tarifas vigentes al momento de detectarse la irregularidad. Si ha sido suspendido el servicio y el cliente ó usuario se reconecta sin autorización, la EMPRESA procederá a realizar una inspección para garantizar el correcto funcionamiento del equipo de medida y de la instalación, ésta inspección y los cobros que se deriven de ella serán asumidos por el cliente.

12.6. Sellado de las instalaciones.- Los medidores deberán instalarse en una caja de seguridad u otro dispositivo similar certificado, 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 pueden ser retirados por personal autorizado por la EMPRESA, y el CLIENTE o su representante, tiene el derecho a estar presente y observar las operaciones que se ejecuten para tal fin.

El CLIENTE que rompa los sellos o permita que ello ocurra, es responsable por todos los costos y responsabilidad legal derivada.

12.7. Características técnicas de los equipos de medida.- Las características técnicas que deberán cumplir los equipos de medida serán las siguientes:

- Podrán ser monofásicos, bifásicos o trifásicos de acuerdo con la conexión autorizada e informada al CLIENTE por la EMPRESA.
- 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 que pueden ser consultadas en sus instalaciones, a las normas internacionales correspondientes o aquellas que las modifiquen o sustituyan.

Los errores máximos permitidos para los medidores de energía activa y reactiva, y para los transformadores de corriente y de tensión, no deben superar los establecidos en la Norma Técnica Colombiana (NTC).

- Para servicios cuya carga necesaria sea inferior a veintinueve (29) kVA. la medida se hará con medidores de estado sólido con clase de precisión uno (1).
- Para necesidades de carga superiores o iguales a veintinueve (29) kVA. e inferiores a cincuenta y cinco (55) kVA. la medida se podrá realizar en baja tensión (nivel 1) por medio de transformadores de corriente con clase de precisión cero punto cinco (0.5)S; medidores de estado sólido con clase de precisión cero punto cinco (0.5)S, perfil de carga e instrumentación.
- Para necesidades de cargas superiores o iguales a cincuenta y cinco (55) kVA. e inferiores a trescientos (300) kVA. la medida se podrá realizar en baja tensión (nivel 1) por medio de transformadores de corriente con clase de precisión cero punto cinco (0.5); medidores de estado sólido con clase de precisión cero punto cinco (0.5)S, perfil de carga e instrumentación. A su vez la medida se podrá realizar en nivel de tensión 2 por medio de transformadores de tensión y de corriente con conexión en tres elementos, con clase de precisión cero punto cinco (0.5) y medidores de estado sólido, con clase de precisión cero punto cinco (0.5)S, perfil de carga e instrumentación,
- Para necesidades de carga superiores o iguales a trescientos 300 kVA. alimentadas a una tensión de nivel 2 y 3, se medirá por medio de transformadores de tensión y de corriente con conexión en tres elementos con clase de precisión cero punto dos (0.2) y medidores de estado sólido, con clase de precisión cero punto dos (0.2)S, perfil de carga, instrumentación, e interfaces para capturar la información a través de un sistema de comunicación.

12.8. Garantía.- Cuando el equipo de medida sea suministrado por la EMPRESA, se garantizará su correcto funcionamiento por un período de tres (3) años, contados a partir de la fecha de instalación. En caso de falla o incorrecto funcionamiento, la EMPRESA repondrá el medidor defectuoso a su costa durante la vigencia de la garantía.

Si el medidor defectuoso fue suministrado por el CLIENTE, se aplicará el procedimiento previsto en el Numeral 12.3 Reposición del equipo de medida.

Se perderá la garantía por manipulación o uso indebido del medidor.

12.9. Medidor de prepago.- La EMPRESA podrá ofrecer medidores de prepago a sus CLIENTES. Si el cliente desea suministrar el medidor prepago, este deberá cumplir las condiciones técnicas y comerciales establecidas por la EMPRESA.

12.10. Instalación provisional de medidor.- La EMPRESA podrá instalar medición provisional a aquellos CLIENTES cuyas instalaciones cumplan las condiciones mínimas de seguridad requeridas. En caso de que el CLIENTE no ejecute las obras requeridas dentro de las condiciones de servicio establecidas por la EMPRESA, se procederá a suspender el servicio, hasta tanto las obras sean ejecutadas. El costo de las conexiones y del alquiler del equipo de medida estará a cargo del CLIENTE y éste será responsable de cualquier problema o falla que se llegare a presentar como consecuencia de no tener adecuadas técnicamente las instalaciones.

12.11. Equipo de medida de respaldo.- La EMPRESA podrá instalar un equipo de medida en forma paralela al equipo de medida del CLIENTE, en las redes eléctricas que lo alimentan. Estos equipos de medida cumplirán con las características técnicas exigidas por la normatividad vigente. En el caso de presentarse diferencia no justificada en los registros de consumo entre los dos equipos la EMPRESA podrá facturar el consumo con fundamento en el registro de la medida de respaldo y podrá facturar el costo del equipo de medida de respaldo al CLIENTE.

12.12. Macromedida en transformadores de distribución.- La EMPRESA podrá instalar en cada transformador de distribución un equipo de medida general que registre la energía entregada.

12.13. Equipo de medida bicuerpo.- Cuando la EMPRESA lo considere conveniente podrá instalar medidores bicuerpo, caso en el cual el medidor se instalará fuera del alcance del CLIENTE garantizando la lectura mediante el suministro de un display u otros medios tecnológicos.

13. CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO.- La EMPRESA prestará el servicio de energía eléctrica con la continuidad y calidad según las metas que ha señalado la CREG en el Reglamento de Distribución.

En el evento en que el CLIENTE solicite una mejora de la confiabilidad y calidad del servicio y ésta requiera la ejecución de obras de infraestructura para reforzar los Activos de Uso del STR o SDL del OR, el costo eficiente de dichas obras será asumido por el CLIENTE interesado a menos que la EMPRESA decida hacer las inversiones. La EMPRESA queda obligada a ofrecer el nivel de calidad solicitado siempre y cuando sea técnicamente factible.

14. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- De acuerdo con lo estipulado en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994 así como en la normatividad referente emanada de la CREG, se entiende como Falla en la Prestación del Servicio el incumplimiento, por parte de la EMPRESA, de su obligación de suministrar, en forma continua, el servicio de energía eléctrica. La misma se determinará sobre la base del incumplimiento de los niveles de calidad y continuidad del servicio en ellas estipulados.

La responsabilidad por falla en la prestación del servicio encuentra su desarrollo legal en los siguientes preceptos normativos de la Ley 142 de 1994:

ARTICULO 136.- Concepto de falla en la prestación del servicio. La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos. El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta ley, falla en la prestación del servicio.

La empresa podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato; pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el suscriptor o usuario cumpla las suyas.

ARTICULO 137.- Reparaciones por falla en la prestación del servicio. La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

137.1.- 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.

137.2.- A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del 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.

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.

ARTICULO 138.- Suspensión de común acuerdo. Podrá suspenderse el servicio cuando lo solicite un suscriptor o usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera podrán las partes terminar el contrato.

ARTICULO 139.- Suspensión en interés del servicio. No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la empresa para:

139.1.- 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.

139.2.- 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.

14.1. Circunstancias en las que no se configura falla en la prestación del servicio.-

- No habrá falla en la prestación del servicio ni derecho a indemnización cuando:
- Se necesite hacer reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, siempre y cuando se avise oportunamente a los CLIENTES;
- La suspensión o el corte se ejecute para evitar perjuicios a terceros o las partes, por la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que la EMPRESA hubiere empleado toda la diligencia posible y se le hubiere otorgado al CLIENTE, la posibilidad de ejercer los mecanismos de defensa en sede de EMPRESA contra esa decisión;
- Al CLIENTE, le sea suspendido o cortado el servicio por incumplimiento de sus obligaciones contractuales;
- Se interrumpa el servicio de manera programada o por racionamiento de emergencia del Sistema Interconectado Nacional;
- Se interrumpa el servicio por seguridad ciudadana o solicitadas por organismos de socorro o autoridades competentes;
- La falla en la prestación del servicio haya afectado a más de un operador de red;
- Fuerza mayor o caso fortuito;

14.2. Exclusividad del servicio.- El servicio de energía eléctrica que se suministra a un inmueble, será para uso exclusivo del CLIENTE y no podrá ser cedido, vendido, o facilitado a terceros, salvo por razones de orden público o situaciones excepcionales consideradas y autorizadas expresamente por la EMPRESA.

15. COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- En caso de incumplimiento de las metas de los indicadores de Calidad del Servicio con sus respectivas características definidas en el Reglamento de Distribución, la EMPRESA compensará como un menor valor a pagar de la factura a los CLIENTES afectados por dicho incumplimiento según el procedimiento establecido en la regulación.

16. RESPONSABILIDAD SOBRE LA RED INTERNA.- (Instalaciones Internas). De acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del CLIENTE, y deberá cumplir con lo estipulado en el RETIE y en general con 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 CLIENTE, bajo su responsabilidad, podrá elegir la persona calificada que diseñe, construya o mantenga la red interna, en razón a las competencias que la regulación establezca para cada uno de ellos. Sin embargo, las partes pueden pactar que la construcción y diseño de la red interna sea realizada por la EMPRESA, evento en el cual el valor de los materiales y mano de obra empleada será, en todo caso, trasladado al CLIENTE, dejando así incólume el régimen de responsabilidad establecido en el presente numeral. Cuando el CLIENTE lo solicite, cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, o cuando se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del sistema de distribución local o de transmisión regional, la EMPRESA podrá efectuar 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 CLIENTE, proceda a repararla o adecuarla en el término que se le señale.

17. Redes de uso general.- El CLIENTE no podrá utilizar las redes de uso general, ni realizar obras bajo éstas, salvo autorización expresa de la EMPRESA. Le corresponde a LA EMPRESA la administración, operación y mantenimiento de las redes uso general y al propietario la reposición de estas. La revisión que realice la EMPRESA no tendrá costo para el CLIENTE cuando los resultados sean a favor de éste.

18. DETERMINACIÓN DE VALORES A COBRAR POR SERVICIOS DE CONEXIÓN Y COMPLEMENTARIOS.- De conformidad con la resolución CREG 225 de 1997, la EMPRESA ofrece los siguientes servicios a sus CLIENTES.

18.1. Servicios de conexión prestados por la EMPRESA:

- Estudio de la Conexión (De conformidad con el Artículo. 4 Literal a. Parágrafo 1 de la Resolución CREG 225 de 1997, los estratos 1, 2 y 3 se encuentran exentos de este cobro).
- Suministro del medidor, cable de acometida y otros materiales asociados a la Conexión.
- Ejecución y Mano de Obra de la Conexión.
- Revisión inicial y sellado de la conexión
- Calibración inicial del medidor o sistema de medición
- Configuración y parametrización del medidor electrónico.

18.2. Servicios complementarios a la conexión prestados por la EMPRESA:

- Calibración posterior del medidor o sistema de medición
- Suspensión ó reconexión del servicio
- Corte ó reinstalación del servicio
- Alquiler de medidores y acometidas en instalaciones provisionales
- Inspecciones técnicas del medidor e instalaciones (estas inspecciones no reemplazan la certificación RETIE)
- Inspección Técnica de Equipos de medida
- Retiro de acometida y medidor
- Revisión comercial solicitada por el CLIENTE.

El cobro de los servicios prestados se sujeta a los siguientes regímenes de libertad tarifaria.

18.3. Servicios sometidos al Régimen de Libertad Regulada:

- Revisión inicial y sellado de la conexión
- Calibración del medidor o sistema de medición
- Reconexión del servicio
- Reinstalación del servicio

Para estos servicios, se establece un cargo el cual será cobrado al cliente, que remunera los costos tanto operativos como administrativos en que incurre la EMPRESA, para ejecutar estas actividades.

Cuando las actividades de Revisión de la conexión, reconexión o reinstalación del servicio requieran de trabajos especiales, se cobrará según presupuesto observando las mejores condiciones objetivas y los costos eficientes para la prestación de estos servicios. En todo caso, la EMPRESA sólo cobrará los servicios de conexión y complementarios prestados e indicados en este contrato.

La EMPRESA publica los valores de precios y cargos en un pliego tarifario que está disponible en los Centros de Servicio y Puntos de Contacto con el CLIENTE.

19. FACTURACIÓN.- De acuerdo con las disposiciones que rigen la materia, y en especial las proferidas por la CREG, la facturación y la determinación del consumo facturable se regirán por las siguientes disposiciones:

19.1. Requisitos de las facturas de cobro.- La factura de cobro expedida por la EMPRESA contendrá como mínimo la siguiente información:

- El nombre de la EMPRESA;
- El nombre del CLIENTE;
- La dirección del inmueble donde se presta el servicio o están instalados los equipos de medición;
- La dirección a donde se envía la factura de cobro;
- Estrato socioeconómico del inmueble;
- Clase de servicio o uso del inmueble, según contrato;
- Período de facturación del servicio;
- Cargo fijo en el caso que la CREG lo autorice;
- Cargo de conexión, cuando a ello haya lugar;
- Precio de la tarifa por unidad de consumo;
- Descripción de la liquidación del consumo que se factura;
- Lecturas actual y anterior (en los casos que pueda establecerse) utilizadas para determinar el consumo facturable y las fechas en que se realizaron;
- Descripción de las observaciones generadas durante la toma de lectura.
- Nivel de tensión;
- El consumo actual en unidades físicas;
- El consumo de los seis períodos anteriores y el promedio de éstos;
- Valor de las deudas atrasadas;
- El valor de las cuotas de financiación, cuando a ello haya lugar;
- El valor total a pagar y la fecha de vencimiento para su cancelación;
- La notificación de que la factura presta mérito ejecutivo;
- Monto de los subsidios, y la base de su liquidación;
- Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación;
- Fechas dentro de las cuales se considera el pago oportuno, para el periodo facturado, ó aviso para pago inmediato de presentarse mora de periodos anteriores;
- Cargos por reconexión o reinstalación, cuando a ello haya lugar;
- Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada;
- Otros cobros autorizados por el CLIENTE;
- Sitios para el pago en facturas originales;
- Los valores compensados al CLIENTE por incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio;
- Los indicadores de calidad del servicio calculados;
- Los valores máximos admisibles de los indicadores de calidad del servicio;
- El costo de prestación del servicio con base en el cual se definió la tarifa aplicada a la liquidación del consumo facturado, y la desagregación de dicho costo por actividad;
- Teléfono de atención del operador de red.

Parágrafo.- Adicionalmente, la EMPRESA podrá incluir en las facturas de cobro aquellos conceptos que el CLIENTE expresamente autorice.

19.2 Períodos de facturación.- Con excepción de los medidores de prepago, la EMPRESA efectuará la lectura de los medidores y expedirá las facturas correspondientes. Los períodos de lectura y facturación serán mensuales o bimestral.

La EMPRESA, de acuerdo con el crecimiento de su mercado, ajustará los ciclos de facturación en los que tiene distribuido sus CLIENTES sin que se requiera notificación previa de estos ajustes.

19.3 Determinación del consumo facturable.- Por regla general el consumo facturable se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo y multiplicada por el factor del respectivo equipo de medida. En caso de que esto no sea posible se utilizará alguno de los siguientes métodos para establecer el consumo estimado, según sea el caso:

- 1.- Promedio del estrato socioeconómico.
- 2.- Aforo individual de carga.
- 3.- Promedio de consumos registrados.
- 4.- Capacidad instalada.
- 5.- Porcentaje registrado por el medidor.
- 6.- Potencia instantánea.

19.3.1 Cálculo por “Promedio del estrato socioeconómico”.- Aplica exclusivamente a CLIENTES Residenciales y consiste en estimar el consumo con base en el promedio de los CLIENTES de su mismo estrato. El consumo se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los CLIENTES del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de la EMPRESA.

19.3.2 Cálculo por “Aforo individual de carga”.- Se basa en determinar los consumos a partir de los equipos eléctricos que el CLIENTE tiene instalados en el predio.

El *Consumo calculado (Cc)* por período se determina así:

$$Cc = A \times Fu \times 720 \text{ Horas / mes}$$

Donde:

A: Aforo:

El aforo (A) se obtiene de la sumatoria las capacidades nominales de todos los elementos eléctricos que se encuentren instalados o susceptibles de ser conectados y de las potencias asignadas a las salidas disponibles dentro del inmueble.

Fu: Factor de utilización.

Cuando el aforo es en magnitud superior a la capacidad instalada (Ci) se utilizará este método para su cálculo.

El Factor de utilización (Fu) depende de la actividad que se desarrolle en el predio, así:

- Para CLIENTES Residenciales el 20%
- Para CLIENTES No residenciales el 30%
- Para alumbrados exteriores el 50%

Para los CLIENTES no residenciales que trabajen en jornadas superiores a las ocho (8) horas diarias, el factor de utilización definido se multiplicará hasta por el triple en función de la duración de su jornada laboral.

Cuando se presente el caso de artefactos eléctricos de alto consumo y con Factores de Utilización diversos (ver tabla siguiente) el consumo por período se calculará estimando, primero, los consumos parciales referentes a cada grupo de artefactos con igual factor de utilización.

ELECTRODOMÉSTICO	FACTOR DE UTILIZACIÓN	TIPO DE CLIENTE	CONDICIÓN
Equipos de Soldadura	5%	Residencial	
Hornos de Cocina o Microondas	5%	Residencial	
Duchas y Calentadores de paso	5%	Todos	
Motores	5%	Residencial	
Estufas Eléctricas	10%	Residencial	
Equipos de Soldadura	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Hornos	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Hornos de Cerámica principal	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Hornos de Cerámica adicionales	10%	No Residencial	
Equipos de Rayos X	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Puente grúas	10%	Todos	

$$Cc1 = A1 \times Fu1 \times 720 \text{ Horas / mes}$$

$$Cc2 = A2 \times Fu2 \times 720 \text{ Horas / mes}$$

$$Ccn = An \times Fun \times 720 \text{ Horas / mes}$$

Para obtener el *Consumo calculado* por período (Cc), se suma el total de los n consumos parciales estimados, así:

$$Cc = Cc1 + Cc2 + \dots + Ccn$$

19.3.3 Cálculo por “Promedio de consumos registrados”.- Se basa en determinar los consumos no registrados a partir de los consumos históricos durante un máximo de seis períodos, si la facturación es mensual y tres períodos, si la facturación es bimestral, con consumos medidos y reales que muestre el CLIENTE, posteriores o anteriores al tiempo en que no se pudo tomar lectura del equipo de medida o al tiempo en que estuvo sin medición o con una medición defectuosa o incompleta.

El Consumo calculado por período (Cc) será el valor promedio de energía mensual consumida durante un periodo de tiempo en el que los equipos de medida del CLIENTE registraron la energía suministrada al predio de manera completa y correcta.

$$Cc = (Cr1 + Cr2 + \dots + Crn) / n$$

Para los casos de la normalización de un servicio en una inspección técnica del suministro, se tomará desde la fecha de la revisión.

19.3.4 Cálculo por “Capacidad Instalada”.- Para este método el Consumo calculado por la EMPRESA para cada periodo, se efectúa considerando la capacidad máxima de la componente limitante del sistema. Para esto se toma como Carga Instalada (Ci), el menor valor entre las capacidades nominales de carga del transformador de potencia, el calibre del conductor, los transformadores de corriente y potencial, el equipo de medida y las protecciones.

El Consumo calculado (Cc) por período se determina así:

$$Cc = Ci \times Fu \times 720 \text{ Horas / mes}$$

Donde:

Ci: Carga instalada. Para este caso será el valor de la Capacidad nominal de la componente limitante del sistema.

Fu: Factor de utilización. Se toma como está descrito en el método por Aforo individual de carga.

19.3.5 Cálculo por “Porcentaje registrado por el medidor”.- Para este método se consideran las pruebas realizadas al medidor en terreno o en un Laboratorio de medidores acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

El Consumo calculado se obtiene a partir del Consumo promedio facturado (Cf) sobre el porcentaje que, de acuerdo con las pruebas realizadas, registraba el medidor.

$$Cc = Cf / \text{Porcentaje registrado por el medidor}$$

Tendrán prioridad para este cálculo los resultados obtenidos en el Laboratorio de Medidores sobre los que se obtengan en terreno.

19.3.6 Cálculo por “Potencia Instantánea”.- Para este método se consideran las medidas de voltajes y corrientes realizadas en terreno durante una inspección técnica del suministro con las que se calculan la Potencia Instantánea (PI) que está consumiendo el CLIENTE al momento de la visita.

$$PI = (VT \times IT) + (VR \times IR) + (VS \times IS) / 1000$$

Donde:

V_T, V_R y V_S : Voltajes medidos en cada fase (V)
 I_T, I_R y I_S : Corrientes medidas en cada fase (A)

El *Consumo calculado* (Cc) por período se determina así:

$$Cc = PI \times Fu \times 720 \text{ Horas / mes}$$

Donde:

Fu: Factor de utilización. Se toma como está descrito en el método por Aforo individual de carga.

19.3.7 Determinación del consumo para CLIENTES con medidor.

En caso de que no sea posible establecer el consumo del CLIENTE por diferencia de lecturas consecutivas, sin acción u omisión de las partes, éste se determinará utilizando alguno de los siguientes métodos: promedio de consumos registrados, promedio del estrato socioeconómico, aforo individual de carga, o capacidad instalada, de acuerdo con la mejor información disponible.

19.3.8 Determinación del consumo en casos especiales para CLIENTES con medidor.

19.3.8.1 Para CLIENTES con medidor de prepago.- El consumo facturable a los CLIENTES con medidor prepago será determinado por la cantidad de kilovatios-hora de energía eléctrica que el CLIENTE acepte pagar en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor.

19.3.8.2 Para CLIENTES con medición colectiva.- En este caso, se establecerá el consumo colectivo con base en la diferencia de registro del medidor entre dos (2) lecturas consecutivas y luego se dividirá ese consumo entre el número de CLIENTES.

19.3.8.3 Para CLIENTES que presenten desviaciones significativas.- En este caso se establecerá el consumo con base en el numeral 19.3.3 Cálculo por “Promedio de consumos registrados”, del presente contrato, mientras se establece la causa de la desviación.

Un consumo, de un periodo determinado, se considera con desviación significativa cuando presenta un aumento o reducción superior a los porcentajes establecidos para el efecto, comparado con los promedios de los últimos tres (3) periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual.

Los porcentajes de desviación por encima de los cuales se presenta desviación significativa son los siguientes:

Rango	Promedio del Consumo (kWh)	% de Incremento	% de Disminución	
1	Desde 81 a 150	170%	No Aplica	
2	Desde 151 a 350	90%	No Aplica	
3	Desde 351 a 800	70%	No Aplica	
4	De 801 en adelante	50%	60%	

Para las cuentas con consumo promedio inferior o igual a 80 kWh solamente se considerará que presentan desviación significativa si el consumo actual es superior a 350 kWh.

Así mismo, existe desviación significativa y se considerarán dentro de los procesos de investigación por desviación significativa aquellas cuentas donde el consumo a facturar es superior a 350 kWh por mes y la variación con respecto al promedio del consumo supera los porcentajes arriba indicados.

Por la estacionalidad en el consumo, no existe desviación significativa si el consumo actual se encuentra dentro de los porcentajes arriba indicados, comparado contra el consumo de otros períodos estacionales del año inmediatamente anterior.

Cuando el cliente presente una desviación significativa, se facturará con los promedios de los consumos anteriores, según lo previsto en el numeral anterior para los casos en los que no haya sido posible medir el consumo, y la EMPRESA practicará una visita de inspección con el fin de establecer las causas de la desviación. Una vez se aclare la causa, las diferencias entre los valores de las mediciones reales y lo facturado se cargarán o abonarán al CLIENTE en la facturación, según sea el caso.

Parágrafo.- En los casos donde la investigación determine que la desviación significativa de consumos se atribuye a anomalías en los equipos de medida, elementos de seguridad o uso no autorizado del servicio, se dará lugar a la confirmación de la desviación sin que esta situación exima al CLIENTE de un eventual cobro de recuperación de energía por consumos no registrados.

19.3.8.4 Para CLIENTES con subregistro de energía por fallas técnicas o de fuerza mayor.- El consumo facturable para los CLIENTES que carecen de registro confiable a causa de fallas técnicas o de fuerza mayor, sin que necesariamente se haya presentado variación significativa de consumos, se determinará utilizando alguno de los siguientes métodos en su orden: promedio del estrato socioeconómico, porcentaje registrado por el medidor, aforo individual de carga, capacidad instalada o potencia instantánea.

Una vez aclarada la causa del subregistro, la EMPRESA procederá a establecer la diferencia entre los valores estimados y los valores facturados, que serán cargados al CLIENTE como reliquidación de consumos en el siguiente período de facturación.

Para equipos de medida con configuración de franjas horarias, se aplicará la tarifa sencilla vigente en el mes de detección, sin hacer discriminación por consumos en tales franjas.

19.3.9 Determinación de consumo en casos especiales para CLIENTES sin medidor.

19.3.9.1 Para CLIENTES que carecen de medición individual por razones de tipo técnico, de seguridad, de Interés Social.- En estos casos, el consumo se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los CLIENTES del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de la EMPRESA. Para CLIENTES no residenciales el consumo se determinará con base en el censo de carga individual o aforo.

En los casos en que no sea posible la medición individual por las razones previstas en este artículo, la EMPRESA podrá pactar con los CLIENTES la determinación del consumo en la forma prevista en el inciso anterior.

En los casos en que sea viable técnicamente, la EMPRESA podrá instalar acometidas y medidores individuales y cobrará al CLIENTE un valor por concepto de arriendo de estos elementos.

19.3.9.2 Para CLIENTES con ausencia de registro de energía por fuerza mayor.- El consumo facturable para los CLIENTES que carecen de registro confiable a causa de fuerza mayor, se determinará utilizando alguno de los siguientes métodos en su orden: promedio del estrato socioeconómico, porcentaje registrado por el medidor, aforo individual de carga, capacidad instalada o potencia instantánea.

Una vez aclarada la causa de la ausencia de registro, la EMPRESA procederá a establecer la diferencia entre los valores estimados y los valores facturados, que serán cargados al CLIENTE como reliquidación de consumos en el siguiente período de facturación.

19.3.10 Determinación del consumo facturable para CLIENTES con medidor de energía reactiva.- El consumo facturable para los CLIENTES con equipo de medida que cuente con registro de energía reactiva, se les facturará ésta cuando, comparada con la energía activa en un mismo período, exceda o supere el cincuenta por ciento (50%) del consumo de energía activa, de manera que el consumo facturable se determina así:

$$\begin{aligned} &\text{Si } CER > 0.5 * CEAF: \\ &CERF = CER - 0.5 * CEAF \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} &\text{Si } CER \leq 0.5 * CEAF: \\ &CERF = 0 \end{aligned}$$

Donde:

CER: Consumo de energía reactiva registrado: Determinado con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo y multiplicada por el factor del respectivo equipo de medida.

CEAF: Consumo de energía activa facturable: Determinado con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo y multiplicada por el factor del respectivo equipo de medida.

CERF: Consumo de energía reactiva facturable: Corresponde a la energía reactiva susceptible de ser facturada, la que se valora únicamente por la componente de distribución del costo unitario de la tarifa.

De ser posible el registro horario del consumo de energía a través del equipo de medida, la EMPRESA podrá efectuar el cobro determinando la energía reactiva susceptible de ser facturada para cada intervalo de tiempo, donde el consumo facturable del período será la suma del valor resultante para cada hora del mes.

Para los casos en que no sea posible medir razonablemente los consumos de energía reactiva del CLIENTE, su valor se establecerá utilizando alguno de los siguientes métodos: Promedio de consumos registrados o porcentaje registrado por el medidor.

19.4 Liquidación del consumo.- Para liquidar el consumo a los CLIENTES REGULADOS en cada período de facturación, la EMPRESA aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del período correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el CLIENTE. En el caso de CLIENTES NO REGULADOS se aplicará según lo establecido en el contrato particular de suministro.

19.4.1 Liquidación del consumo de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales.- Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones el consumo de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidará en la misma forma en que se hace respecto de los CLIENTES del correspondiente conjunto habitacional.

19.5 Aproximación del valor total de la factura.- La EMPRESA podrá aproximar, 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 Empresa podrá aproximar a los diez pesos (\$10.00); en caso contrario se despreciará.

19.6 Facturación oportuna.- La EMPRESA deberá facturar en forma oportuna los servicios objeto de suministro. Para estos efectos, el lapso comprendido entre la fecha de lectura del medidor del CLIENTE y la fecha de entrega de la respectiva factura no podrá ser superior a un período de facturación, salvo en el evento en que medie mora del CLIENTE, caso en el cual, podrán cobrarse los saldos insolutos de los períodos anteriores.

19.7 Plazo máximo para realizar la investigación de desviaciones significativas y el cobro de servicios no facturados por error u omisión.- Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del CLIENTE.

19.8 Mérito ejecutivo de la factura.- La factura expedida por la EMPRESA, debidamente firmada por el representante legal de la EMPRESA o quien haga sus veces, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho comercial y civil. En consecuencia, al no ser pagada una factura en la fecha indicada para pago oportuno, podrá ser cobrada ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria, sin perjuicio de la aplicación de las demás sanciones legales y contractuales a que haya lugar.

19.8.1 Intereses por mora.- En caso de mora del CLIENTE en el pago de los servicios y conceptos regulados, la EMPRESA podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos, conforme a lo dispuesto en la Ley 45 de 1990.

En caso de mora del CLIENTE en el pago de los servicios facturados, las consecuencias pecuniarias u otros valores liquidados, la EMPRESA podrá aplicar los intereses de mora sobre los saldos insolutos, conforme a la normatividad legal vigente.

Tratándose del servicio residencial, se pacta en los términos de Código Civil, un interés igual a uno punto tres (1.3) veces la tasa de interés bancario corriente vigente al momento de expedir la factura, certificado por la Superintendencia financiera o quien haga su veces.

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

Los cobros de los honorarios prejurídicos o jurídicos podrán ser incluidos en la facturación previa autorización del CLIENTE, o ser cobrados de manera directa por la entidad autorizada por la EMPRESA.

19.9 Exigibilidad de la garantía en la denuncia de la existencia de contrato de arrendamiento de vivienda urbana.- En caso de no pago por parte del arrendatario, la EMPRESA hará exigible las garantías o depósitos constituidos. Si éstos no fueren suficientes, podrá ejercer las acciones a que hubiere lugar en contra del arrendatario.

Cuando un arrendatario se encuentre en mora con la EMPRESA y desee iniciar un nuevo trámite de denuncia de contrato de arrendamiento de vivienda urbana del mismo inmueble o de otro, la cifra en mora pendiente por cancelar a la EMPRESA, se constituirá en causal de no aceptación por parte de la EMPRESA de la nueva denuncia, la que sólo podrá ser aceptada, cuando sean cancelados los valores adeudados, en lo que respecta a denuncias anteriores.

19.10 Remisión y entrega de las facturas.- La EMPRESA entregará las facturas en el inmueble objeto del servicio, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha del primer vencimiento del plazo en que debe efectuarse el pago.

De no encontrarse el CLIENTE, la factura correspondiente se dejará en el sitio de acceso al inmueble o a la unidad residencial correspondiente.

Cuando por causas ajenas a la EMPRESA no fuere posible la entrega de las facturas a CLIENTES localizados en zonas o lugares donde no se puedan despachar las facturas de cobro directamente, la EMPRESA informará con anticipación el lugar donde deberán ser reclamadas.

En el evento que hubiere sido cambiada la nomenclatura del inmueble donde se entrega la factura, hubiere variado el acceso físico a ese lugar, o se presente alguna causa equivalente que imposibilite su entrega, el CLIENTE deberá dar aviso a la EMPRESA en los términos del numeral 9.25, que forma parte de las Obligaciones del CLIENTE, de este contrato.

20. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- Si el CLIENTE incumple las obligaciones, condiciones, términos y procedimientos previstos en este Contrato o en la regulación, la EMPRESA procederá a tomar las siguientes acciones de acuerdo con la clase de incumplimiento.

20.1. Suspensión del servicio.- En los siguientes casos:

20.1.1 Falta de pago oportuno de la factura de cobro expedida por la EMPRESA, correspondiente a un (1) período de facturación. En la factura se incluirá la fecha de vencimiento y la fecha a partir de la cual se realizará la suspensión;

20.1.2 Falta de pago oportuno de alguna de las cuotas de financiación o alquiler correspondientes a obras o equipos instalados por la EMPRESA o persona autorizada por ésta para la prestación del servicio.

20.1.3 Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco al momento de su presentación, sin perjuicio del cobro de la sanción que para estos casos establece el Código de Comercio y de las demás acciones legales que se consideren necesarias. La EMPRESA podrá abstenerse de recibir el pago en cheque a los CLIENTES que en forma reiterada hayan realizado pagos con cheques no reconocidos por el banco por causales atribuibles al CLIENTE;

20.1.4 Incumplir las normas de seguridad en sus instalaciones eléctricas o encontrar anomalías en las conexiones, acometidas, medidores, sellos, cajas de medidores, pernos, chapas, líneas, etc.

20.1.5 Incumplir, alterar o variar unilateralmente las condiciones de prestación del servicio, o por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en este Contrato;

20.1.6 Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio de electricidad a otro inmueble o CLIENTE distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio;

20.1.7 Impedir la conexión a puntos eléctricos de la EMPRESA u obstaculizar la conexión o instalación de los aparatos o equipos exigidos por la EMPRESA según las condiciones establecidas para la conexión del servicio;

20.1.8 Cuando por razones atribuibles al CLIENTE, la EMPRESA no pueda tomar la lectura durante dos (2) períodos consecutivos de facturación.

En cada uno de estos períodos se comunicará al CLIENTE la imposibilidad de tomar la lectura y se le indicará la necesidad de que permita tomar la lectura directamente del equipo de medida por parte de la EMPRESA.

Después del segundo período de facturación consecutivo sin que el CLIENTE haya tomado las acciones que permitan la lectura de su equipo de medida y efectuadas las comunicaciones indicadas, la EMPRESA procederá con la suspensión del servicio.

La EMPRESA exigirá, como condición para la reconexión del servicio, el cambio en la localización del medidor a una zona de fácil acceso desde el exterior en un plazo máximo de un periodo de facturación; las adecuaciones necesarias para el cambio de la localización del equipo de medida estarán a cargo del CLIENTE.

20.1.9 No ejecutar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones que, por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio, exija la EMPRESA de acuerdo con las normas vigentes;

20.1.10 Efectuar sin autorización de la EMPRESA una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido;

20.1.11 No instalar o impedir la instalación del equipo de medida;

20.1.12 Impedir la revisión o verificación del equipo de medida y las instalaciones; igualmente por impedir el retiro del medidor para su evaluación en un laboratorio acreditado.

20.1.13 Cuando se realice la suspensión del servicio se dejará en el inmueble una constancia, indicando la causa de la suspensión.

20.1.14 La EMPRESA podrá proceder con el Aseguramiento de la Suspensión, consistente en la desinstalación de la acometida, en los siguientes casos: El incumplimiento en el pago de dos (2) ó más períodos de facturación o la reincidencia en la autoreconexión no autorizada. Esta operación se informará con antelación al CLIENTE.

20.1.15 La EMPRESA quedará exonerada de toda responsabilidad originada por la suspensión, aseguramiento de la suspensión o corte del servicio cuando éstos hayan ocurrido por las causales de que trata este contrato.

20.1.16 Efectúese o no la suspensión del servicio, la EMPRESA podrá ejercer todos los demás derechos que las normas que regulan la materia además de este contrato le conceden cuando se presente el incumplimiento.

20.1.17 Durante la suspensión ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas.

20.1.18 En el evento en que un CLIENTE no permita la suspensión del servicio y/o promueva directamente y/o mediante terceros, cualquier tipo de agresión verbal o física al trabajador encargado de tal labor, la EMPRESA solicitará amparo policivo.

20.1.19 Haya o no suspensión la EMPRESA podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y las condiciones uniformes del contrato establezcan, en el evento de incumplimiento del CLIENTE.

20.1.20 No se podrá suspender el servicio de energía por deudas del CLIENTE, diferente al servicio de energía eléctrica y contraída con un tercero.

20.1.21 La EMPRESA como operador de red, podrá realizar la suspensión ó reconexión del servicio a un usuario, cuando sea solicitado por el comercializador que lo atiende ó si el respectivo ente competente así lo requiere. Esta labor no crea ninguna obligación de la EMPRESA con el usuario.

20.1.22 Suspensión del servicio de común acuerdo.- Podrá suspenderse el servicio cuando lo solicite un CLIENTE, si convienen en ello la EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados. De la misma manera, las partes podrán dar por terminado el contrato. El plazo máximo de suspensión del servicio será de doce (12) meses, prorrogable previa solicitud de los interesados.

20.1.23 Suspensión del servicio en propiedad Horizontal, o en Unidad Inmobiliaria Cerrada.- Cuando no se permita el ingreso de forma reiterada a realizar cualquier labor de la EMPRESA, se podrá suspender el servicio a la totalidad de la propiedad Horizontal o Unidad Inmobiliaria Cerrada.

20.1.24 Condiciones para la suspensión de común acuerdo:

20.1.24.1 Presentación de la solicitud.- La solicitud de suspensión del servicio deberá presentarla el CLIENTE por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva la suspensión. El CLIENTE junto a la solicitud deberá cancelar previamente los valores asociados al desarrollo de la actividad.

20.1.24.2 En caso de que la suspensión afecte a terceros, la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de éstos. Si no se cumple esta formalidad, la EMPRESA no podrá efectuar la suspensión solicitada.

20.1.24.3 Facturación durante la suspensión.- Durante el período de suspensión del servicio de común acuerdo, la EMPRESA podrá cobrar el valor establecido para la Reconexión cuando ésta se haga efectiva.

20.1.25 Causales por las cuales no procede la suspensión del servicio de común acuerdo.- Sin perjuicio de la solicitud del CLIENTE, no procede la suspensión del servicio de común acuerdo en los siguientes casos:

- Por solicitud expresa de la autoridad competente.
- Cuando la suspensión afecte a terceros.

- La suspensión del servicio de común acuerdo no libera al CLIENTE del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a ésta. La EMPRESA podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos anteriores, por financiación de cargos por conexión, o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

20.2. Corte del servicio.- El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la EMPRESA o a terceros, permitirá a ésta darlo por terminado y proceder a la desconexión de la acometida y el retiro del equipo de medida en los siguientes casos:

20.2.1 El incumplimiento en el pago de tres (3) períodos de facturación, o la reincidencia en alguna causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años;

20.2.2 Cuando se encuentren acometida, instalación, elementos de seguridad (tales como sellos, cajas de medidores, pernos, chapas, etc.), medidores o instrumentos de medición alterados, sin perjuicio de las acciones penales y policivas que estos hechos ameriten.

En este caso la EMPRESA podrá dar por terminado este Contrato y desconectar la acometida y el medidor;

19.2.3 Por la demolición sin previo aviso a la EMPRESA de un inmueble en el cual se prestaba el servicio;

19.2.4 Cuando se encuentre que la factura de cobro no coincide con la expedida por la EMPRESA, o los documentos presentados como prueba para algún trámite no coinciden con los originales, o se haya hecho uso de un procedimiento no autorizado para obtener el servicio, o sin cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del servicio, sin perjuicio de las acciones penales a que haya lugar;

19.2.5 Por solicitud expresa de autoridad competente;

19.2.6 Efectuar sin autorización de la EMPRESA y de forma reincidente, en un período de dos (2) años, la reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido;

19.2.7 No instalar o impedir la instalación del equipo de medida durante dos (2) períodos de facturación;

19.2.8 Por los demás motivos establecidos en la ley;

El corte podrá efectuarse sin perjuicio de que la EMPRESA adelante las acciones legales necesarias para obtener el pago de las deudas pendientes para con ella por parte del CLIENTE.

No es procedente aceptar las denuncias de la existencia de contrato de arrendamiento de vivienda urbana, en aquellos casos en los que se haya efectuado corte del servicio.

20.3. Restablecimiento del servicio.- En el evento en que la suspensión o corte del servicio haya sido causado por incumplimiento de este Contrato por parte del CLIENTE, para restablecer el servicio, éste deberá eliminar la causa que originó dicha suspensión o corte, pagar los gastos de reinstalación o reconexión y cumplir con todos los requisitos que en cada caso procedan, según se trate de suspensión o corte del servicio. Según la causa que origino el corte del servicio, la empresa se reserva el derecho de prestar el servicio de manera prepago, para lo cual el cliente adecuará las instalaciones necesarias y suministrará los equipos requeridos.

En todo caso el CLIENTE deberá estar a paz y salvo con la EMPRESA por los siguientes cargos: La deuda, los intereses de mora, las consecuencias económico-jurídicas, demás conceptos que se hayan causado y todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento en que sea necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer efectivo el pago de la obligación

21. RECUPERACIÓN DE ENERGÍA.- Cuando se encuentran anomalías o manipulación de las instalaciones, equipos de medida, conexiones o elementos de seguridad

dad, que sean producto de acciones no accidentales, reflejen omisiones al no haber sido notificados por el CLIENTE a la EMPRESA dentro de los siguientes 3 (tres) días a su ocurrencia o incumplan el presente contrato, la EMPRESA cuantificará el valor de la energía dejada de registrar, e incluirá su cobro dentro de la factura.

21.1. Procedimiento para determinar la energía dejada de facturar.- La determinación de la energía dejada de registrar se realizará considerando el siguiente procedimiento:

21.1.1 Detección de anomalías.- En los casos en que se detecte alguna de las situaciones de posible incumplimiento mencionadas en el presente capítulo se procederá a verificar la conexión y el medidor en su sitio de instalación, o en el laboratorio designado por la EMPRESA cuando se estime necesario. En este caso se procederá al retiro del medidor dejando al CLIENTE una copia del acta.

Si la anomalía se detecta en un elemento diferente al medidor (ejemplo, se trata de una acometida intervenida), no será necesario el retiro del mismo y se procederá en lo posible a tomar registros fotográficos o filmicos de las anomalías encontradas.

Una vez retirado el medidor se guardará dentro de un empaque o recipiente cerrado con sellos de seguridad que serán relacionados en el acta de revisión. El CLIENTE podrá estar presente en el dictamen del laboratorio, solicitándolo por escrito o personalmente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de retiro, acreditando la condición en la que actúa. La EMPRESA lo citará para que asista a la evaluación, señalándole fecha y hora. De no comparecer en la oportunidad señalada o no solicitarlo, se podrá evaluar sin su presencia.

Dentro de la inspección que realice la EMPRESA a los equipos de medida e instalaciones eléctricas, si se encontraren anomalías se procederá a reemplazar el elemento o a corregir la anomalía. El elemento retirado será entregado para su verificación al correspondiente laboratorio acreditado.

Los elementos de seguridad faltantes o con anomalía, serán reemplazados por nuevos; así mismo, se podrá reemplazar cualquiera de los sellos retirados para su verificación en el laboratorio y si se dictamina alguna anomalía en dichos elementos, o en los equipos de medición, se procederá con el trámite establecido.

Siempre que se verifique la presencia de cualquiera de las anomalías descritas y que generen incumplimiento del contrato por uso no autorizado del servicio, se procederá a la realización del aforo de la carga instalada en el inmueble para la determinación de los consumos dejados de registrar. En todo caso se levantará un acta de la que se dejará copia a la persona hábil que haya atendido la revisión, quien deberá firmarla, en caso de no hacerlo, se dejará constancia de ello.

21.1.2 Evaluación y verificación de las anomalías.- Una vez detectada la ocurrencia de alguna anomalía que se constituya en posible uso no autorizado del servicio, la EMPRESA procederá a realizar las evaluaciones y verificaciones correspondientes que permitan establecer el incumplimiento del contrato por parte del CLIENTE.

Para ello se tendrán en cuenta como prueba de existencia de las anomalías, las siguientes:

- 21.1.2.1 Acta de revisión de instalaciones y equipos de medida efectuadas por personal autorizado por la EMPRESA, en donde conste la presencia de anomalías en las instalaciones, elementos de seguridad o equipos de medida;
- 21.1.2.2 Análisis técnico practicado en un laboratorio debidamente acreditado, que permita identificar o detectar alteraciones internas, rastros o muestras de manipulación del medidor de energía o equipo de medida, o en los elementos de seguridad que impidan o hayan impedido el normal registro;
- 21.1.2.3 Fotografías, videos, y demás medios que comprueben el uso no autorizado del servicio de energía eléctrica;

21.1.2.4 Certificaciones de visitas efectuadas previamente por personal autorizado por la EMPRESA, en donde conste el buen funcionamiento de los equipos y elementos de seguridad;

21.1.2.5 Cálculo efectuado por la EMPRESA del consumo del CLIENTE, empleando factores de utilización de acuerdo con la clase de servicio de que se trate, aplicando la carga instalada aforada, en donde dicho cálculo sea superior al consumo histórico registrado por el medidor de energía antes de la detección de la anomalía;

21.1.2.6 Análisis histórico de consumos, facturaciones y antecedentes comerciales;

21.1.2.7 Mediciones efectuadas a nivel del transformador (macromediciones);

21.1.2.8 Pruebas prácticas solicitadas por autoridad competente en materia de defraudación de fluidos;

21.1.2.9 Sellos y demás elementos de seguridad.- Cuando no se encuentren sellos, o demás elementos de seguridad instalados en los equipos de medida, protección, control de gabinete o celda de medida; se hallaren defectuosos, o que los existentes no correspondan a los instalados por la EMPRESA, se procederá a instalar unos nuevos para reemplazarlos y su valor le será facturado al cliente.

21.1.2.10 Consumos no facturados.- Para establecer el consumo no facturado por incumplimiento de este contrato, se tomará el mayor valor entre los métodos de cálculo definidos en numeral 19,3, Determinación del consumo facturable.

En todos los casos en que no se pueda determinar el tiempo de permanencia de la anomalía, se tomará un período de tiempo de cinco (5) meses.

21.1.2.11 Revisión.- Se cobrará de acuerdo con la Tabla de Tarifas por Servicios de Conexión y Complementarios que presta la EMPRESA, vigente a la fecha de realización de la revisión y considerando las condiciones de servicio del CLIENTE.

21.1.2.12 Retiro y reinstalación del medidor.- Cuando la EMPRESA requiera del retiro y la reinstalación del equipo de medida, a causa de alguna anomalía, se cobrará cada una de estas actividades de acuerdo con la Tabla de Tarifas por Servicios de Conexión y Complementarios que presta la EMPRESA, vigente a la fecha de realización de la revisión y considerando las condiciones de servicio del caso.

21.1.2.13 Cobro del equipo de medida.- Se cobrará el valor del equipo de medida en las condiciones establecidas en el numeral 12.3, Reposición del equipo de medida, de este contrato.

22. CESIÓN DEL CONTRATO Y LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES.- Salvo que las partes expresamente acuerden otra cosa, en la enajenación de los bienes raíces hay cesión de este contrato. Esta cesión opera de pleno derecho e incluye la propiedad de los inmuebles por adhesión o destinación, empleados para utilización del servicio.

Para efectos del cambio de propietario en los registros de la EMPRESA, se deberá informar oportunamente de tal cambio, para lo cual deberá allegar el correspondiente certificado de tradición y libertad del inmueble.

23. LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR ASUNTOS RELACIONADOS CON LA TENENCIA, POSESIÓN MATERIAL O LA PROPIEDAD DEL INMUEBLE.- De acuerdo con lo establecido por el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, el suscriptor no será parte del contrato a partir del momento en que acredite ante la EMPRESA que entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En este caso, la EMPRESA facilitará la celebración del contrato con los consumidores.

Para que el CLIENTE deje de ser parte del contrato deberá presentar ante la EMPRESA copia del auto admisorio de la demanda o constancia de que se ha iniciado una actuación de policía expedida por la respectiva autoridad, en la cual conste que

sobre el inmueble, identificado con exactitud por su ubicación y dirección, existe un proceso judicial o una actuación de policía, según el caso, entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio, relacionado con la tenencia, la propiedad o la posesión del inmueble.

24. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.- El CLIENTE no estará obligado a la cancelación de los valores objeto de reclamo como requisito previo para formularlo. Podrá presentar directamente su queja, petición o reclamo en forma verbal o escrita, sin recurrir a intermediarios. En ningún caso proceden reclamos contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la EMPRESA. La EMPRESA podrá contestar en la misma forma en que se le hayan dirigido.

24.1. Procedimiento para la presentación de reclamos, quejas y recursos.- Deben tenerse en cuenta las siguientes reglas para su presentación:

24.1.1 Formularse de manera respetuosa;

24.1.2 Tramitarse ante la EMPRESA de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición;

24.1.3 Contra los actos en que se niegue la prestación del servicio, se decida sobre la terminación de este contrato, la suspensión, el corte del servicio y contra la decisión que resuelve la reclamación sobre la facturación, procede el recurso de reposición y de manera subsidiaria el de apelación;

24.1.4 El Recurso de reposición y en subsidio el de apelación se presentará ante la EMPRESA; en caso de proceder la apelación el Gerente o Representante Legal de la misma deberá remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Dichos recursos deberán interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de la notificación personal de la decisión o a la de desfijación del edicto.

Los derechos de petición y recursos serán resueltos por las personas a quien el Gerente General de la EMPRESA otorgue poder para tal fin.

24.1.5 La presentación del recurso deberá realizarse mediante escrito presentado por el CLIENTE, o a través de apoderado facultado conforme a la ley;

24.1.6 Del conocimiento de las decisiones: La EMPRESA informará al CLIENTE el contenido de sus decisiones o respuestas de la siguiente manera:

- **POR COMUNICACIÓN:** Las decisiones que resuelvan una petición o queja que no tengan como propósito o efecto discutir un acto de facturación o de prestación del servicio, o que resuelvan sobre una solicitud de información o consulta y, en general, aquellas que no tengan como propósito resolver el fondo de un asunto serán comunicadas al CLIENTE por correo ordinario, electrónico o por fax, a la direcciones urbanas, rurales o electrónicas o a la línea telefónica que éste señale. La factura será considerada como un medio valido de comunicación con el cliente y la empresa informará mediante está lo que considere pertinente.
- **POR NOTIFICACIÓN PERSONAL:** Las decisiones que resuelvan una petición o una queja, que tengan como propósito discutir un acto de facturación o resolver el fondo de un asunto relacionado con la ejecución del contrato o la prestación del servicio, serán notificadas personalmente. Para hacer la notificación personal al peticionante se le enviará, por correo certificado, una citación a la dirección en la que se presta el servicio, o a la que aquél haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la nueva que figure en la comunicación hecha especialmente para tal propósito, con el fin de que se acerque a la sede de la EMPRESA para conocer la decisión de la empresa. La constancia del envío se anexará al expediente. El envío se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición de la respuesta. Al hacer la notificación personal, se le entregará copia gratuita de la decisión y se le indicará al CLIENTE los recursos que procedan, las autoridades ante quienes deben interponerse y el término para hacerlo.
- **POR EDICTO.** Si no se pudiere hacer la notificación personalmente al cabo de cinco (5) días hábiles de enviar la citación, se fijará un edicto

en lugar de la EMPRESA visible al público, por el término de diez (10) días hábiles, con inserción de la parte resolutive de la decisión que resuelva la petición o la queja, o anexando al edicto copia del acto objeto de notificación.

24.1.7 La decisión quedará en firme transcurridos cinco (5) días de la notificación sin que el CLIENTE haya presentado recurso alguno o cuando los recursos interpuestos por éste, hayan sido decididos y notificados;

24.1.8 Una vez en firme la decisión respectiva, la EMPRESA podrá incluir en la facturación los valores que hayan quedado definidos y sobre estos valores no procede reclamo o recurso;

24.1.9 No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación o corte si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno, o que interpuesto éste, la decisión se encuentre en firme;

24.1.10 Para la interposición de los recursos no se requiere de presentación personal, ni intervención de abogado. Los interesados podrán utilizar los formatos que pone a su disposición la EMPRESA para este fin;

24.1.11 Para interponer los recursos contra los actos que deciden o resuelven los reclamos, el interesado deberá acreditar, como requisito para que se le dé el trámite correspondiente, al pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio de los consumos de los últimos cinco (5) períodos;

24.1.12 Una vez se decida el recurso de apelación por parte de la SSPD, la EMPRESA cobrará los valores totales o parciales que quedaron en firme con la decisión y el valor de los intereses corrientes sobre éstos;

24.1.13 Los actos que decidan los recursos, constarán por escrito y se notificarán personalmente. Cuando ello no fuere posible, se hará por edicto de conformidad con lo establecido en la ley;

24.1.14 La EMPRESA se abstendrá de suspender, terminar o cortar el servicio hasta tanto no se haya notificado la decisión de los recursos interpuestos. Si existieren conceptos o saldos que no sean objeto de controversia y no hubiesen sido pagados oportunamente, la EMPRESA procederá a la suspensión del servicio.

25. DELEGACIÓN.- El Representante Legal de la EMPRESA podrá delegar facultades en sus empleados para que contesten, en nombre de la misma, las peticiones, quejas y reclamos, y resuelvan recursos.

26. 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 informe con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios y se le entregue copia al CLIENTE que lo solicite.

27. CAUSALES DE TERMINACIÓN.- La EMPRESA dará por terminado el contrato y procederá al corte definitivo del servicio, en los siguientes casos:

27.1. De común acuerdo; con el cumplimiento de las condiciones del numeral 27.1.13, Condiciones para la suspensión del servicio de común acuerdo;

27.2. Por vencimiento del término cuando éste se haya pactado;

27.3. Por incumplimiento grave de las obligaciones contractuales;

27.4. Por demolición del inmueble;

27.5. Por la no actualización o ajuste de garantías referidas en el Decreto 3130 del año 2003 y solicitadas por la EMPRESA;

27.6. Por las demás causas señaladas en el numeral 20.2, Corte del servicio, del presente contrato.

27.7. Por solicitud de cambio de comercializador por parte del CLIENTE;

27.7.1 Procedimiento para el cambio de comercializador.- Cuando el CLIENTE decida dar por terminado este contrato con la EMPRESA con el fin de suscribir un nuevo contrato con un nuevo comercializador, deberá observar los siguientes pasos:

- 27.7.1.1 Haber tenido vigente este contrato por término superior o igual a doce (12) meses consecutivos. Se exceptúa de lo previsto en el presente numeral, los CLIENTES vinculados con contratos a término fijo;
- 27.7.1.2 Estar a paz y salvo por todo concepto en el pago de las obligaciones originadas en este contrato con la EMPRESA, o garantizar con título valor aceptado por ésta el pago de las obligaciones a su cargo;
- 27.7.1.3 Presentar solicitud formal de cambio de comercializador con una antelación de un período de facturación. Esta solicitud debe ser tramitada conjuntamente tanto por el CLIENTE como el nuevo comercializador;
- 27.7.1.4 Asistir a la visita programada, entre la EMPRESA y el nuevo comercializador, con el fin de retirar los sellos que la EMPRESA tiene en el medidor existente e instalar el equipo de medida del nuevo comercializador. La potestad para romper los sellos de la instalación y equipo de medida existentes, es exclusiva de la EMPRESA;
- 27.7.1.5 Instalar un sistema de medición, que cumpla con las características técnicas exigidas por la EMPRESA Y el código de medida (Resolución CREG 025 de 1995) y el Reglamento de Distribución sobre el protocolo de calibración, la precisión, el almacenamiento de información y el sistema de comunicación (telemida). El CLIENTE deberá presentar ante la EMPRESA la certificación del equipo de medida por un laboratorio acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio. No obstante, conforme el Reglamento de Distribución, la EMPRESA realizará una revisión general para verificar que todos los elementos que hacen parte de la conexión cumplan con las normas técnicas exigibles, para lo cual el CLIENTE deberá sufragar el costo adecuado de dicha revisión. Así mismo en los casos que aplique, el CLIENTE deberá coordinar directamente con la EMPRESA la realización de las pruebas y maniobras que se requieran para la puesta en servicio de la conexión.
- 27.7.1.6 El nuevo comercializador elegido por el CLIENTE, deberá solicitar la inscripción de la nueva frontera comercial, ante el Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales, ASIC, dentro del plazo que establezca la CREG, para su registro ante el mismo ente.

27.7.2 Objeciones para el cambio de comercializador.- La EMPRESA podrá oponerse al cambio de comercializador en los siguientes casos:

- 27.7.2.1 Por el incumplimiento de alguno de los pasos del procedimiento enunciado en el numeral anterior;
- 27.7.2.2 Cuando aspectos técnicos de la frontera comercial no garanticen las condiciones de seguridad exigidas por la EMPRESA o no permitan la liquidación de las transacciones de energía en el Mercado de Energía Mayorista, MEM. Es decir, cuando por alguna razón técnica las actividades de lectura, registro y recolección de la información registrada en los equipos de medida asociados a la frontera comercial no pueda realizarse. Estos aspectos técnicos son los establecidos en la NTC-2050, el Reglamento de Distribución y en el RETIE.
- 27.7.2.3 La EMPRESA se abstendrá de emitir paz y salvo cuando se encuentre adelantando investigación por posibles incumplimientos de las condiciones establecidas en este contrato, y hasta tanto no se concluya el respectivo procedimiento o hayan transcurrido cinco (5) días hábiles de la notificación de las decisiones respectivas.
- 27.7.2.4 El proceso de inscripción y registro de la nueva frontera comercial se suspenderá hasta tanto se superen las razones que generaron dicha suspensión.

Si en un plazo de siete (7) días, o en el plazo que establezca la CREG, no se ha respondido las objeciones u observaciones planteadas por la EMPRESA y aceptadas por el Administrador del Sistema de Intercam-

bios Comerciales, ASIC, se entenderá que el agente o nuevo comercializador o el CLIENTE desistieron del registro de la frontera. Si la objeción es aclarada dentro del plazo estipulado, el proceso continuará dentro de los términos establecidos.

27.8. Procedimiento para la terminación del contrato.- En el evento en que el CLIENTE incurra en las causales citadas en los numerales 28.3, 28.4, 28.5 y 28.6, la decisión sobre la terminación del contrato será proferida por escrito por parte de las personas delegadas para tal fin. Estas decisiones se notificarán de acuerdo con lo establecido en la ley.

27.9. Interposición de recursos contra las decisiones.- Contra las decisiones por medio de las cuales se da por terminado el contrato por incumplimiento del mismo, procederán los recursos descritos en el numeral 24.1, Procedimiento para la presentación de peticiones, quejas y recursos, y se seguirá con el trámite allí establecido;

28. CONTRATO DE TRANSACCIÓN.- La EMPRESA podrá celebrar con sus CLIENTES acuerdos transaccionales a través de los cuales las partes terminan extrajudicialmente las diferencias suscitadas por valores a cobrar en la facturación, el cual producirá efectos de cosa juzgada.

29. GLOSARIO.- Además de las definiciones acá previstas 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 y, en general, en las unidades inmobiliarias cerradas de que trata la Ley 428 de 1998, la acometida llega hasta el registro de corte general.

ACOMETIDA NO AUTORIZADA.- Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización de la EMPRESA.

ACTA DE INSTALACION.- Documento que se levanta al momento de efectuarse la instalación del equipo de medida y sus elementos de seguridad, el cual da fe de su estado, y es suscrito por las personas que intervienen en la diligencia o por testigos, dejándosele una copia al interesado.

ACTIVOS DE CONEXIÓN AL STN.- Son los bienes que se requieren para que un generador, Operador de Red (OR), usuario final, o varios de los anteriores, se conecten físicamente al Sistema de Transmisión Nacional (STN).

ACTIVOS DE CONEXIÓN A UN STR O A UN SDL.- Son los bienes que se requieren para que un generador, Operador de Red, usuario final, o varios de los anteriores, se conecten físicamente a un Sistema de Transmisión Regional (STR) o a un Sistema de Distribución Local (SDL).

ACTIVOS DEL NIVEL DE TENSIÓN 1.- Son los activos de uso conformados por los transformadores de distribución secundaria con sus protecciones y equipos de maniobra, al igual que por las redes de transporte que operan a tensiones menores de 1 kV.

ACTIVOS DE USO DEL STN.- Son aquellos activos de transmisión de electricidad que operan a tensiones iguales o superiores a 220 kV, y son remunerados mediante Cargos por Uso del STN.

ACTIVOS DE USO DE STR Y SDL.- Son aquellos activos de transmisión de electricidad que operan a tensiones inferiores a 220 kV, se clasifican en Unidades Constructivas, no son Activos de Conexión, y son remunerados mediante Cargos por Uso de STR o SDL.

AFORO.- Sumatoria de las capacidades nominales de todos los elementos eléctricos que se encuentren instalados o susceptibles de ser conectados y de las potencias asignadas a las salidas disponibles dentro del inmueble, salvo equipos que se encuentren deteriorados o cuando se pruebe por parte del CLIENTE que no están operando.

ALQUILER DE TRANSFORMADOR.- Es el valor que se cobra por la utilización de transformadores que son propiedad de la EMPRESA y están siendo utilizados en forma exclusiva por un CLIENTE.

ALTERACIÓN.- Cualquier modificación física de las condiciones técnicas en instalaciones eléctricas o equipos de medida.

ANOMALÍA.- Irregularidad o alteración que impide el funcionamiento normal de los equipos de medida, así como irregularidades presentadas en los elementos de seguridad.

ASEGURAMIENTO DE LA SUSPENSIÓN: Acción mediante la cual la EMPRESA, interrumpe la prestación del servicio de energía eléctrica de forma temporal por alguna de las causales previstas en la ley o en este contrato. Para lo cual desconecta, retira la acometida, infraestructura ó accesorios del punto de conexión del predio ó inmueble, sin dar por terminado el contrato.

AUMENTO DE CARGA.- Incremento de la carga registrada o contratada para el inmueble.

BARRIO EN DESARROLLO PROGRESIVO.- Conjunto de viviendas de autoconstrucción con una infraestructura mínima de servicios y bienes públicos.

CAMBIO DE NOMBRE.- Es la actualización en los registros de la EMPRESA del nombre del CLIENTE.

CARGA.- Potencia eléctrica medida en kW o kVA que es requerida por un elemento que consume energía de una red eléctrica.

CARGA INSTALADA.- Sumatoria de cargas individuales presentes en un inmueble y que en condiciones de operación normal no supera la capacidad limitante del componente de una instalación, sistema o equipo eléctrico.

CARGA SOLICITADA.- Carga requerida por el CLIENTE en kVA y que refiere a la potencia máxima que en condiciones normales de operación permita la alimentación y operación de los equipos eléctricos de un inmueble sin exceder la capacidad de los conductores y dispositivos de la instalación eléctrica.

CICLO DE FACTURACIÓN.- Es la denominación dada por la EMPRESA a cada una de las zonas en que tiene dividida su área de cobertura. Cada ciclo está conformado por un número determinado de grupos de CLIENTES para los que rigen períodos similares de facturación o consumo.

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

CLIENTE.- Persona natural o jurídica quien se beneficia del servicio público de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio.

Cliente Industrial: Cliente para el que la energía eléctrica es un insumo para su actividad productiva y un factor relevante para su competitividad y desarrollo.

Cliente no industrial: Cliente para el cual la energía eléctrica no es un insumo para su actividad productiva ni un factor relevante para su competitividad y desarrollo.

CLIENTE NO REGULADO.- Persona natural o jurídica con una demanda máxima definida por la CREG por instalación legalizada, cuyas compras de electricidad se realizan a precios acordados libremente.

CLIENTE REGULADO.- Persona natural o jurídica cuyas compras de electricidad están sujetas a tarifas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

COMPONENTE LIMITANTE.- Forma parte de un sistema y es el que determina la máxima capacidad a operar. Se tomará como elemento limitante el conductor, medidor o transformador de potencia.

CONSUMO.- Cantidad de energía eléctrica activa o reactiva, recibidas por el CLIENTE en un período determinado, registrados en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio de Energía.

CONSUMO ANORMAL.- Aquel que comparado con el promedio histórico de un mismo CLIENTE, o con los promedios de consumo de CLIENTES con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la EMPRESA.

CONSUMO ESTIMADO.- Es el consumo calculado según alguno de los métodos definidos cuando no es posible establecerlo con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas (Consumo medido).

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

CONSUMO MEDIDO.- Es el que se determina con base en la diferencia entre las lecturas actual y anterior del medidor, o en la información de consumos que este registre.

CONSUMO NO AUTORIZADO.- Es el realizado a través de una acometida no autorizada por la EMPRESA, o el que se obtenga a través conexiones o equipos de medición o de control, que presenten anomalías.

CONSUMO PREPAGADO.- Es la cantidad de energía eléctrica a la que tiene derecho el usuario por el valor prepago, definida en el momento en que el suscriptor o usuario active el prepago a través del mecanismo dispuesto por la EMPRESA.

CONSUMO DE SUBSISTENCIA.- Es la cantidad mínima de energía eléctrica utilizada en un mes por un CLIENTE típico para satisfacer necesidades básicas que puedan ser satisfechas eficiente y económicamente, mediante esta forma de energía final. Este consumo es la base para el otorgamiento de subsidios a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3.

CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS.- De conformidad con el artículo 128 de la Ley 142 de 1994 es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una EMPRESA de servicios públicos los presta a un CLIENTE a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con las estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos CLIENTES no determinados.

Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe Contrato de Servicio de Energía aún cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos CLIENTES.

CONTRATO DE ARRENDAMIENTO.- De conformidad con el artículo 1973 del Código Civil, es aquel mediante el cual las partes se obligan recíprocamente, la una a conceder el goce de una cosa, o a ejecutar una obra o prestar un servicio, y la otra a pagar por este goce.

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 1994, en las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio Público de Energía, y en las demás disposiciones vigentes que rijan la materia.

CREG.- Comisión de Regulación de Energía y Gas.

DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS.- Conducta penal regulada en el artículo 256 del Código Penal, que establece que quien mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores (Equipos de medida), se apropie de energía eléctrica, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos mensuales vigentes.

DESVIACIÓN O VARIACIÓN SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO.- Aumento o reducción del consumo en un período determinado que sea superior a lo considerado en el presente contrato, comparado con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos si la facturación es mensual.

DENUNCIA DE EXISTENCIA DE CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA URBANA.- Información que se da a la EMPRESA, a través del formato destinado para tal fin, acerca de la existencia o terminación de un contrato de arrendamiento de vivienda urbana, en observancia de lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, y el Decreto 3130 del mismo año.

DESCARGOS.- Explicaciones del CLIENTE frente a la situación anómala detectada en la visita de inspección a los equipos de medida y acometidas eléctricas. Junto con los descargos el CLIENTE puede solicitar y aportar las pruebas que estime.

EMPRESA.- Es la EMPRESA DE ENERGÍA DE CUNDINAMARCA S.A. ESP, sociedad comercial por acciones del tipo de las anónimas, constituida como empresa de servicios públicos conforme a las disposiciones de la Ley 142 de 1994, cuyo objeto social principal es la distribución y comercialización de energía eléctrica.

ENERGÍA ACTIVA.- Energía eléctrica susceptible de transformarse en otras formas de energía.

ENERGÍA REACTIVA INDUCTIVA.- Es la energía eléctrica utilizada para magnetizar los transformadores, motores y otros aparatos que tienen bobinas. No se puede transformar en energía útil.

EQUIPO DE MEDIDA.- En relación con un punto de conexión lo conforman todos los transformadores de medida, medidores y el cableado necesario para ese punto de conexión.

ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA.- es el instrumento técnico que permite clasificar la población de los municipios y distritos del país, a través de las viviendas y su entorno, en estratos o grupos socioeconómicos diferentes, según factores y procedimientos establecidos por la ley y realizada por parte del Departamento Nacional de Estadística "DANE, o la entidad autorizada para tal fin.

ESTUDIO PRELIMINAR.- Es un procedimiento mediante el cual, previo estudio de factibilidad de la conexión y del proyecto respectivo, el prestador del servicio determina las condiciones técnicas y operativas bajo las cuales está en disposición de suministrar el servicio de energía. Este forma parte del estudio de conexión particularmente complejo.

EXPEDIENTE.- Conjunto de documentos que se relacionan con la actuación de la EMPRESA encaminada a verificar si se presentó o no incumplimiento de las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio de Energía, e imponer los cobros a que haya lugar.

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

FACTOR DEL MEDIDOR.- Es el número por el que hay que multiplicar la diferencia de lecturas que registran los medidores para obtener el consumo real de un período determinado. Este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente o de potencia.

FACTURA DE COBRO.- Cuenta que una EMPRESA prestadora de servicios públicos entrega o remite al CLIENTE por causas del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios. Esta factura presta mérito ejecutivo por disposición de la ley.

En el caso de consumos prepagados, es el acto de cobrar, a solicitud del CLIENTE, una cantidad de energía que él desea pagar anticipadamente. (Art. 1, Resolución CREG108/97).

FRONTERA COMERCIAL.- Punto de conexión entre agentes a las redes del Sistema de Transmisión Nacional STN y los Sistemas de Transmisión Regional o los Sistemas de Distribución Locales. Son los puntos de consumo de energía de los clientes atendidos por comercializadores diferentes al distribuidor local o que estén conectados directamente a una red de transmisión.

GARANTÍA.- Afianzamiento para la seguridad del pago de una obligación.

GRUPO.- Es el conjunto de instalaciones o CLIENTES a los que se les debe leer sus contadores o entregar sus facturas en un día determinado. Constituyen

una ruta o recorrido prediseñado equivalente a la jornada diaria de un lector o un repartidor.

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

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

MERCADO ENERGÍA MAYORISTA MEM.- Conjunto de sistemas de intercambio de información entre generadores y comercializadores de grandes bloques de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional, para realizar contratos de energía a largo plazo y en bolsa sobre cantidades y precios definidos con sujeción al reglamento de operación y demás normas aplicables.

MERCADO REGULADO.- Es el sistema en el que participan los CLIENTES regulados y quienes los proveen de electricidad.

NOTIFICACIÓN.- Diligencia que se lleva a cabo para poner en conocimiento del CLIENTE (Suscriptor / Usuario / Propietario) las decisiones adoptadas por la EMPRESA con base en las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio de Energía Eléctrica, y podrán efectuarse de manera personal, por edicto y por conducta concluyente.

NOVACION.- Es la sustitución de una obligación anterior por una nueva, quedando extinguida la primera (Artículo 1687 del Código Civil Colombiano).

NÚMERO DE CUENTA.- Es el número asignado por la EMPRESA a una cuenta de energía eléctrica perteneciente a un CLIENTE para efectos de su identificación ante la misma.

NIVEL DE TENSIÓN.- Es el rango de tensión desde el cual se presta el servicio según la siguiente clasificación:

Nivel 1.- Tensión nominal inferior a 1 kV, servicio monofásico o trifásico (Baja Tensión);

Nivel 2.- Tensión Nominal mayor o igual a 1 kV y menor de 30 kV (Media Tensión);

Nivel 3.- Tensión mayor o igual a 30 kV y menor a 62 kV (Media Tensión);

Nivel 4.- Tensión nominal mayor o igual a 62 kV (Alta Tensión).

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. 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.

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

PETICIÓN.- Es un mecanismo a través del cual el CLIENTE solicita de manera respetuosa a la EMPRESA, cualquier información o trámite relacionado con la prestación del servicio, la ejecución del Contrato de Servicio de Energía o su terminación, la suspensión y corte del servicio y la facturación.

QUEJA.- Mecanismo a través del cual el CLIENTE pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados empleados, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

RECONEXIÓN.- Acción mediante la cual la empresa, restablece la prestación del servicio de energía eléctrica cuando previamente ha sido suspendido y que da lugar al cobro de un derecho por este concepto.

REINSTALACIÓN DEL SERVICIO.- Restablecimiento del suministro del servicio de energía eléctrica cuando previamente se ha efectuado su corte o desinstalación.

REINTEGRO.- Valor de energía que un CLIENTE ha consumido y no ha cancelado por causa de un registro parcial de los equipos de medida, o una ausencia de registro y que la EMPRESA tiene derecho a cobrar.

RECLAMO.- Es un mecanismo a través del cual el CLIENTE solicita de manera respetuosa a la EMPRESA, que revise algún aspecto relacionado con la prestación del servicio, la ejecución del Contrato de Servicio de Energía o su terminación, la suspensión y corte del servicio y la facturación.

La reclamación no procede contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haberse expedido y debe presentarse antes de la fecha señalada en la factura para el pago oportuno.

RECURSO.- Es un mecanismo a través del cual un CLIENTE controvierte las decisiones de la EMPRESA para que las revoque, aclare o modifique.

REDES DE DISTRIBUCIÓN.- Conjunto de elementos utilizados para la transformación y el transporte de la energía eléctrica hasta el punto de entrega al CLIENTE.

RED DE USO GENERAL.- Redes públicas que no forman parte de acometidas o de instalaciones internas.

RED INTERNA.- (Instalaciones internas): Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o en el caso de los CLIENTES sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, y en general, para unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

RED PÚBLICA.- Aquella que utilizan dos o más personas naturales o jurídicas independientemente de la propiedad de la red.

REFACTURADO.- Valor de factura (s) anterior (es) no canceladas (s).

RETIE.- Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas, que fija las condiciones técnicas que garantizan la seguridad en los procesos de generación, transmisión, transformación, distribución y utilización de la energía eléctrica en la República de Colombia.

SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.- Son los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural distribución de gas combustible tal como se definen en la Ley 142 de 1994.

SERVICIO RESIDENCIAL.- Es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. Podrán considerarse como residenciales los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a los apartamentos o casas de habitación, cuya carga instalada sea igual o inferior a tres (3) kilovatios, si el inmueble está destinado, en más de un 50% de su extensión, a fines residenciales.

SERVICIO NO RESIDENCIAL.- Es el que se presta para otros fines diferentes al servicio residencial.

SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN LOCAL (SDL).- Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a los niveles de tensión 3, 2 y 1 dedicados a la prestación del servicio en uno o varios Mercados de Comercialización.

SISTEMA DE TRANSMISIÓN REGIONAL (STR).- Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por los activos de conexión al STN y el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan en el Nivel de Tensión 4 y que están conectados eléctricamente entre sí a este Nivel de Tensión, o que han sido definidos como tales por la Comisión. Un STR puede pertenecer a uno o más Operadores de Red.

SISTEMA DE TRANSMISIÓN NACIONAL (STN).- Es el sistema interconectado de transmisión de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas, con sus correspondientes módulos de conexión, que operan a tensiones iguales o superiores a 220 kV.

SUBSIDIO.- Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando este último es mayor al pago que se recibe.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (SSPD).- Entidad que ejerce las funciones de Inspección, Vigilancia y Control sobre las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios.

SUSCRIPTOR.- Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un Contrato de Servicio de Energía regido por la ley, la regulación y las Condiciones Uniformes (Art. 14.31 Ley 142/94)

SUSCRIPTOR POTENCIAL.- Persona que ha iniciado consultas para convertirse en CLIENTE del servicio público de energía eléctrica.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.- Acción mediante la cual la empresa interrumpe la prestación del servicio de energía eléctrica de forma temporal, por alguna de las causales previstas en la ley o en este contrato.

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

TARIFA.- Es el precio resultante de aplicar el Costo Unitario de Prestación del servicio y el factor de subsidio o contribución autorizado legalmente. En el caso de los CLIENTES de estrato 4 o CLIENTES no residenciales que no son beneficiarios de subsidio, ni están sometidos al pago de contribución, la tarifa corresponde al Costo Unitario (CU).

TELEMEDIDA.- Conjunto de elementos que permiten interrogar y controlar de manera remota el equipo de medida a través de un sistema de comunicaciones alámbrico o inalámbrico, como línea telefónica o celular entre otras.

TRANSFORMADOR DEDICADO.- Es el transformador que presta servicio únicamente a un CLIENTE.

USUARIO NO CLIENTE.- Usuario del servicio de energía que ha conectado las instalaciones del inmueble a las redes de la EMPRESA sin autorización de la misma, y por lo tanto no ha sido reportado como su CLIENTE.