



CONTRATO

PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
PÚBLICO DE DISTRIBUCIÓN Y /O
COMERCIALIZACIÓN DE

ENERGÍA ELÉCTRICA

Air-e

INTERVENIDA SUPERSERVICIOS

Última Actualización

2024

Fecha de Publicación, Agosto 2024





Nuestros canales de Atención



**Oficina Telefónica
Línea 115**



**Oficina Virtual
www.air-e.com**



Redes sociales:
Twitter e Instagram: [@Aire_energia](https://twitter.com/Aire_energia)
Facebook: [AireEnergiaCo](https://www.facebook.com/AireEnergiaCo)



Para comodidad de nuestros clientes, brindamos atención de lunes a sábado.
Puedes consultar nuestros horarios en www.air-e.com



Tabla de Contenido

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES	8
Cláusula 1ª. - Las partes en este contrato son:	8
Cláusula 2ª. - Alcance e integración:	8
Cláusula 3ª. - Objeto:	8
Cláusula 4ª. - Ámbito territorial de operación:	8
Cláusula 5ª. - Solidaridad:	9
Cláusula 6ª. - Modalidad del servicio:	9
Cláusula 7ª. - Exclusividad del servicio:	9
Cláusula 8ª. - Protección de datos personales:	9
CAPÍTULO II CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	9
Cláusula 9ª. - Condiciones para la prestación del servicio:	9
Cláusula 10ª. - Solicitud y requisitos para la conexión del servicio:	9
Cláusula 11ª. - Negación del servicio:	10
Cláusula 12ª. - Acceso físico al servicio:	10
Cláusula 13ª.- Propiedad de las conexiones:	10
CAPÍTULO III DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES	11
Cláusula 14ª.- Derechos de las partes:	11
Cláusula 15ª. -Obligaciones de la empresa:	12
Cláusula 16ª.- Obligaciones de el usuario:	14
Cláusula 17ª.- Causales de liberación de obligaciones por parte de el usuario:	15
Cláusula 18ª.- Amparo policivo:	16
Cláusula 19ª.- Efectos por incumplimiento de las obligaciones:	16
CAPÍTULO IV DE LAS REDES, ACOMETIDAS, MEDIDORES E INSTALACIONES	17
Cláusula 20ª.- Responsabilidad sobre las instalaciones internas:	17
Cláusula 21ª.- Responsabilidad por las redes de uso general:	17
Cláusula 22ª.- Acometidas:	17
Cláusula 23ª.- Cambio de ubicación de las acometidas:	17
Cláusula 24ª.- Propiedad de las conexiones:	17
Cláusula 25ª.- Riesgo por daño o pérdida de las acometidas:	17
Cláusula 26ª.- Garantía de las acometidas:	17
Cláusula 27ª.- Libertad de instalación de medidores:	17
Cláusula 28ª.- Medidores prepagos:	18





Cláusula 29ª.- Lugar de instalación de medidores:	18
Cláusula 30ª.- Revisiones de los medidores e instalaciones de el usuario:	18
Cláusula 31ª.- Cambios de los equipos de medida y acometida:	18
Cláusula 32ª.- Retiro no autorizado del medidor:	19
CAPITULO V MEDICIÓN DEL CONSUMO	19
Cláusula 33ª.- Prohibición de exoneración:	19
Cláusula 34ª.- Medición:	19
Cláusula 35ª.- Consumo facturable con medidor de prepago:	19
Cláusula 36ª.- Determinación del consumo facturado con medición individual:	20
Cláusula 37ª.- Determinación del consumo facturable para usuarios con medición colectiva:	20
Cláusula 38ª.- Investigación de desviaciones significativas en el consumo:	20
Cláusula 39ª.- Facturación en caso de desviaciones significativas:	20
Cláusula 40ª.- Restablecimiento económico por desviaciones significativas:	21
Cláusula 41ª.- Plazo para investigar desviaciones significativas y para cobrar servicios no facturados:	21
CAPÍTULO VI PROCEDIMIENTO PARA LA DETERMINACIÓN, LIQUIDACIÓN Y COBRO DE CONSUMOS NO REGISTRADOS PENDIENTES POR FACTURAR CAUSADOS POR ANOMALÍA TÉCNICA O MANIPULACIÓN INDEBIDA DE LAS CONEXIONES Y/O EQUIPO DE MEDIDA.	21
Cláusula 42ª.- Verificación en sitio de instalación y de equipos para medición de energía eléctrica:	21
Cláusula 43ª.- Garantías para la verificación en sitio:	21
Cláusula 44ª.- Revisión técnica de equipos de medición y recaudo de información:	22
Cláusula 45ª.- Irregularidad técnica y determinación de consumo no registrado y facturado:	22
Cláusula 46ª.-. Tipologías de irregularidades y eventos especiales que pueden dar lugar al cobro de consumos no registrados pendientes por facturar:	24
Cláusula 47ª.- Determinación del consumo no registrado pendiente por facturar:	24
Clausula 48ª término legal para adelantar la recuperación de consumos:	24
Cláusula 49ª.- Recursos procedentes:	24
Cláusula 50ª.- Uso de medios electrónicos:	25
CAPÍTULO VII FACTURACIÓN	26
Cláusula 51.- Contenido del documento equivalente a la factura de servicios públicos:	26
Cláusula 52.- Reglas sobre el documento equivalente a la factura de servicios públicos:	27
Cláusula 53ª.- Oportunidad y sitio de entrega del documento equivalente a la factura de servicios públicos:	27
Cláusula 54ª.- Periodo de facturación:	28
Cláusula 55ª.- Cargo por devolución de cheques:	28
Cláusula 56ª.- Exigibilidad y mérito ejecutivo del documento equivalente a la factura de servicios públicos:	28
Cláusula 57ª.- Intereses moratorios:	28
Cláusula 58ª.- Constitución en mora:	28
Cláusula 59ª.- Responsabilidad y solidaridad en el pago del documento equivalente a la factura de servicios públicos:	28
Cláusula 60ª.- Reporte a las centrales de riesgo:	28
CAPÍTULO VIII FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, SUSPENSIÓN, CORTE, RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIOS PÚBLICO	29
Cláusula 61ª.- Falla en la prestación del servicio y eventos que no constituyen falla:	29
Cláusula 62ª.- Suspensión del servicio:	29
Cláusula 63ª.- Terminación del contrato de servicio:	32



Cláusula 64ª.- Consentimiento de terceros para la suspensión o terminación del servicio:	33
Cláusula 65ª.- Condiciones para restablecer el servicio:	33
CAPÍTULO IX DE LOS INMUEBLES ARRENDADOS	34
Cláusula 66ª.- Inmuebles arrendados:	34
Cláusula 67ª.- Denuncia de la existencia del contrato de arrendamiento:	34
Cláusula 68ª.- Incumplimiento en el pago:	36
CAPÍTULO X MECANISMOS DE DEFENSA DE EL USUARIO ANTE LA EMPRESA	36
Cláusula 69ª.- Peticiones, quejas y recursos:	36
Cláusula 70ª.- Presentación de peticiones y quejas:	37
Cláusula 71ª.- Excepciones para la atención de pqr´s:	37
Cláusula 72ª.- Trámite de los recursos:	37
Cláusula 73ª.- Término para responder las quejas, peticiones y recursos:	37
Cláusula 74ª.- Comunicaciones y notificaciones:	37
Cláusula 75ª.- Reconocimiento de los efectos del silencio administrativo positivo:	38
Cláusula 76ª.- garantía de servicio al cliente:	38
Capítulo XI DISPOSICIONES FINALES	38
Cláusula 77ª.- Cesión del contrato de servicios públicos:	38
Cláusula 78ª.- Delegación:	38
Cláusula 79ª.- Precios de bienes, servicios y productos de la empresa:	38
CAPITULO XII INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA	39
Cláusula 80ª.- Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo:	39
Cláusula 81ª.- Código ético:	39
Cláusula 82ª.- Anti-corrupción:	39
Cláusula 83ª.- Acción penal y extinción de dominio	39
Anexo N° 1: definiciones y abreviaturas	41
Anexo N° 2: definición tipologías de irregularidades y descripción de los métodos o formas para determinar el consumo no registrado pendiente por facturar	50



Transformamos,
la buena energía de tu hogar.

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PUBLICO DE DISTRIBUCIÓN Y /O COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

Somos **Air-e**, una empresa dedicada a la prestación del servicio de energía eléctrica en los departamentos del Atlántico, La Guajira y Magdalena. Formamos parte de un grupo empresarial colombiano que por más de 30 años ha logrado traer desarrollo, empleo y soluciones a nuestros clientes.

Sabemos que la Región Caribe es hoy referente de crecimiento en el país, que necesita un servicio eficiente de energía para dinamizar la inversión, generar empleo y prosperidad, por esta razón nos encontramos aquí y como compañía le apostamos a la innovación tecnológica para estar a la vanguardia.

Paso a paso se va a ir transformando el servicio público de energía eléctrica, no va a ser una tarea rápida, ni sencilla, pero estamos convencidos que lo vamos a lograr y nuestros usuarios comenzaran a sentir un mejor servicio en la región.

Llegamos a afrontar un reto ambicioso y estamos convencidos que trabajando con planeación, empeño y pasión, contribuiremos con el desarrollo sostenible de la Costa Caribe Colombiana, impactando la calidad de vida y el bienestar de **nuestros clientes, que son lo más importante.**





¿Qué es el contrato de servicios públicos?

El Contrato de Servicios Públicos para la prestación del servicio de energía eléctrica domiciliario, es un Contrato de Condiciones Uniformes consensual, el cual tiene por objeto definir las condiciones mediante las cuales Air-e S.A.S. E.S.P. presta el servicio de energía eléctrica a un usuario, a cambio de un precio en dinero que se fijará según las tarifas vigentes y las estipulaciones contenidas en el presente contrato, las cuales han sido definidas por Air-e S.A.S. E.S.P., para ofrecer el servicio a muchos suscriptores y/o usuarios no determinados, quienes aceptan y se acogen a todas las disposiciones aquí definidas.

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Cláusula 1ª. - LAS PARTES EN ESTE CONTRATO SON:

LA EMPRESA: Air-e S.A.S. E.S.P., empresa de servicios públicos domiciliarios identificada con NIT 901.380.930-2, quien para efectos del presente contrato se identificará en adelante como LA EMPRESA.

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

Cláusula 2ª. - ALCANCE E INTEGRACIÓN: El presente contrato contiene las condiciones uniformes bajo las cuales LA EMPRESA está dispuesta a prestar el Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica a LOS USUARIOS regulados, así como en los asuntos no convenidos en los contratos especiales y en general a todo el mercado de comercialización incumbente.

Lo establecido en el presente contrato regirá igualmente para LOS USUARIOS no regulados, con excepción del precio y las condiciones especiales que se pacten, las cuales prevalecerán sobre las condiciones uniformes, en caso de presentarse conflicto entre ellas.

Hacen parte de éste contrato no solo las estipulaciones escritas en él, sino todas las que LA EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación del servicio, además de las estipulaciones contenidas en las Leyes vigentes y en particular las Leyes 142 y 143 del 1994, las demás Leyes que las aclaren, modifiquen o adicione, el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE) y demás reglamentaciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG, el Ministerio de Minas y Energía, así como también las Normas Técnicas Colombianas (NTC), cada una de ellas en la órbita de su competencia.

En consecuencia, LOS USUARIOS con la solicitud de servicio, aceptan las normas, derechos, obligaciones, tarifas y condiciones uniformes que regulan la prestación del servicio público de Energía Eléctrica o que hayan sido fijadas por LA EMPRESA para regular la relación con LOS USUARIOS y, por lo tanto, se obligan al cumplimiento de todas y cada una de ellas. Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos de LOS USUARIOS.

A los contratos de servicios públicos con los suscriptores comunitarios de las Áreas Especiales, aplicarán, además de las condiciones especiales estipuladas en los contratos suscritos para el efecto y en las disposiciones de Ley, los términos del presente contrato de condiciones uniformes, en lo pertinente y en la medida que sea compatible con sus estipulaciones especiales y la misma regulación.

LOS USUARIOS que realicen la actividad de autogeneración se obligan a cumplir las normas estipuladas para dicha actividad, cumplimiento del RETIE, código de medida e instalación de medidores bidireccionales.

Cláusula 3ª. – OBJETO: En virtud del presente contrato, LA EMPRESA se obliga a prestar -a título oneroso- el servicio público de energía eléctrica a EL USUARIO o a quien utiliza un inmueble determinado, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas por LA EMPRESA. En contraprestación, éste se obliga a pagar a LA EMPRESA un precio en dinero que se fijará según las tarifas vigentes.

Cláusula 4ª. - ÁMBITO TERRITORIAL DE OPERACIÓN: LA EMPRESA presta el servicio público de distribución y comercialización



de energía eléctrica en los Departamentos del Atlántico, La Guajira y Magdalena. De este último departamento se excluyen los Municipios de Algarrobo, El Difícil, El Banco, Guamal, Nueva Granada, Pijiño del Carmen, Sabanas de San Ángel, San Sebastián de Buenavista, Santa Ana, Santa Bárbara de Pinto y San Zenón.

LA EMPRESA podrá prestar sus servicios en todo el territorio nacional conforme a la regulación que para tal efecto expida la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG.

Cláusula 5ª. - SOLIDARIDAD: El propietario, tenedor o poseedor del inmueble y/o LOS USUARIOS son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos de conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001. En el evento que se dé la denuncia del contrato de arrendamiento de un inmueble residencial urbano, en los términos definidos en el presente contrato, la solidaridad operará en la forma definida en la Ley 820 de 2003 artículo 15 y en el Decreto 3130 de 2003.

Para todos los efectos, EL USUARIO es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, tenedor o poseedor del mismo, o como receptor directo del servicio.

Cláusula 6ª. - MODALIDAD DEL SERVICIO: LA EMPRESA prestará el servicio bajo las modalidades de residencial y no residencial. LOS USUARIOS residenciales serán clasificados de acuerdo con la estratificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente; los no residenciales conforme a la clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas - CIUU de las Naciones Unidas, según lo dispuesto en la regulación vigente.

Parágrafo. - EL USUARIO sólo podrá utilizar el servicio público domiciliario de energía eléctrica para los fines estipulados en la solicitud de servicio y/o contrato suscrito y aprobado por las partes. El cambio de uso del servicio sólo podrá ser autorizado por LA EMPRESA, previa presentación de la solicitud por escrito de EL USUARIO, caso en el cual se valorará su viabilidad y en caso positivo se liquidarán todos los conceptos derivados de la prestación del servicio de energía con la tarifa correspondiente al nuevo uso del inmueble, en caso de que sea procedente.

Cláusula 7ª. - EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO: El servicio de energía eléctrica que se suministre a un bien mueble o inmueble será para uso exclusivo del mismo y no podrá comercializarse ni facilitarse a terceras personas.

Cláusula 8ª. - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: LA EMPRESA usará los datos personales obtenidos con motivo de la prestación del servicio público domiciliario de energía o acciones administrativas propias de la relación EMPRESA – USUARIO, para el cumplimiento de fines contractuales, legales, misionales o derivados del objeto social de LA EMPRESA, así como enviar comunicaciones comerciales de los productos, beneficios, publicidad y promociones

de LA EMPRESA y/o de terceros con los que LA EMPRESA tenga una relación comercial. Para realizar cualquier operación o conjunto de operaciones sobre los mismos tales como la recolección, transferencia y transmisión nacional e internacionalmente, almacenamiento, uso, circulación, supresión y actualización, se atenderá lo establecido en la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada en la página www.air-e.com, la Ley 1581 de 2012 reglamentada por el Decreto 1377 de 2012 y demás normas que la modifiquen o adicione.

CAPITULO II


CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Cláusula 9ª. - CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Cualquier persona que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica, al hacerse parte de un contrato de servicios públicos. LA EMPRESA prestará el servicio dentro de sus posibilidades técnicas y económicas, bajo la modalidad de residencial y no residencial (comercial, industrial), en las condiciones de continuidad y calidad establecidas en la ley.

LA EMPRESA no suministrará el servicio hasta tanto el solicitante no haya pagado o asegurado el valor de las deudas que por algún concepto anterior tenga pendiente con LA EMPRESA u otra empresa comercializadora del servicio, de conformidad con lo señalado en la legislación vigente. Cuando el suministro de energía se haga directamente a un inmueble, el mismo debe contar con la respectiva licencia de construcción, no debe amenazar ruina, debe estar construido sobre terreno estable y en general debe cumplir con las normas técnicas establecidas por LA EMPRESA y las vigentes en Colombia.

Cláusula 10ª. – SOLICITUD Y REQUISITOS PARA LA CONEXIÓN DEL SERVICIO: Para obtener el servicio público domiciliario de energía eléctrica, el interesado deberá presentar la correspondiente solicitud ante LA EMPRESA, la cual deberá





contener al menos la siguiente información: a) Nombre del solicitante y documento que lo identifique. b) Dirección del inmueble y cédula catastral. c) Prueba de la calidad en que habita en el inmueble. d) Tipo de servicio requerido. e) Potencia máxima requerida y el nivel de tensión al que se desea conectar. f) La licencia de construcción, en caso de que sea necesario. g) Autorización previa del propietario cuando el suscriptor o usuario potencial tenga la calidad de arrendatario del inmueble en donde se solicita el servicio. h) Presentar certificado de conformidad de instalaciones eléctricas (RETIE). En caso de ser autogenerador debe verificar la disponibilidad de la instalación en la página web del OR y efectuar la solicitud mediante un formato dispuesto para tales fines.

Las condiciones particulares exigidas para cada tipo de servicio se encuentran contenidas en las normas técnicas establecidas por LA EMPRESA.

Una vez LA EMPRESA adelante el trámite de conexión a la Red, se entenderá que EL USUARIO ha seleccionado a LA EMPRESA como su comercializador de energía.

De igual forma, a la solicitud del servicio deberán anexarse los documentos técnicos de la instalación interna.

Para más información EL USUARIO puede ingresar a la página web de LA EMPRESA: www.air-e.com/ Resolución CREG 080 o acercarse a las oficinas de atención al cliente de LA EMPRESA. Las solicitudes no requieren la intervención de intermediarios o tramitadores, LA EMPRESA no cobrará ningún valor por la solicitud del servicio y no responderá por valores cobrados por particulares.

Parágrafo: Conexión de Autogeneradores a Pequeña Escala (en adelante AGPE). En los casos en que un AGPE requiera conectarse a la Red de LA EMPRESA, el AGPE debe cumplir los procedimientos y requisitos establecidos por el Consejo Nacional de Operación – CNO - o quien haga sus veces y las noemasque regula la materia.

Cláusula 11ª. - NEGACIÓN DEL SERVICIO: LA EMPRESA podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

1. Por no presentar los documentos requeridos por LA EMPRESA, la regulación y las normas vigentes.
2. Cuando el inmueble carezca de licencia de construcción.
3. Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en las normas técnicas establecidas por LA EMPRESA.
4. Cuando EL USUARIO potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.
5. Cuando existan deudas pendientes del mismo EL USUARIO con LA EMPRESA o con cualquier otro comercializador del servicio.
6. Cuando un inmueble haya sido desenglobado de otro inmueble de mayor extensión que presente una deuda con LA EMPRESA o con cualquiera de las empresas comercializadoras del servicio de energía. Lo mismo sucederá cuando en un mismo inmueble exista más de

una nomenclatura y en algunas de ellas presente deuda con LA EMPRESA u otro comercializador.

7. Cuando el solicitante del servicio es un antiguo USUARIO que no ha pagado o asegurado el pago de las deudas contraídas por el servicio anterior.
8. Cuando el servicio presente deuda por concepto de recuperación de energía y no haya sido cancelada y/o normalizado la instalación eléctrica.
9. Cuando el predio o zona donde se solicite la conexión del inmueble haya sido declarada en alto riesgo no mitigable según decisión de la autoridad competente se encuentre en alguna de las categorías establecidas para ser zona de alto riesgo.
10. En términos generales, cuando el inmueble no cumpla con las condiciones establecidas en la Ley o exista algún pronunciamiento expreso de autoridad competente que impida su conexión.
11. En el caso de LOS USUARIOS que quieran convertirse en AGPE, cuando no se cumplan los requisitos establecidos para el efecto, de conformidad con los procedimientos y requisitos establecidos en el Consejo Nacional de Operación – CNO - o la que la modifique, adicione o sustituya, según corresponda.

La negación de la conexión del servicio, debidamente motivada, deberá comunicarse por escrito al solicitante. Contra esa decisión procede el recurso de reposición ante LA EMPRESA y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Cláusula 12ª. - ACCESO FÍSICO AL SERVICIO: LA EMPRESA dispondrá como máximo de quince (15) días hábiles para la conexión del servicio, una vez el potencial USUARIO haya pagado el cargo por conexión correspondiente.

La acometida y su conexión sólo podrán ser realizadas por LA EMPRESA, en tanto que la instalación interna podrá ser contratada ya sea con LA EMPRESA o con cualquier firma instaladora registrada en la misma, a elección de EL USUARIO.

En el evento de que LA EMPRESA considere que una instalación interna o parte de la misma es insegura, inadecuada, inapropiada o afecta la calidad y continuidad del servicio, podrá negar el acceso, caso en el cual procederán los recursos de Ley.

Parágrafo: En los casos en los que LA EMPRESA requiera de estudios especiales para autorizar la conexión, dispondrá de un plazo de tres (3) meses para realizarla.

Cláusula 13ª.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES: La propiedad de los elementos y equipos que integran una acometida será de quien haya pagado por ella, salvo que sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. No obstante, LA EMPRESA se reserva el dominio sobre los bienes vendidos por ella, hasta tanto se haya cancelado totalmente su valor por EL USUARIO.



CAPITULO III

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES



Cláusula 14ª.- DERECHOS DE LAS PARTES: En el contrato de Servicios Públicos se entienden incorporados los derechos que la ley y la regulación vigente consagran a favor de EL USUARIO y LA EMPRESA.

SON DERECHOS DE EL USUARIO, LOS SIGUIENTES:

1. Solicitar y recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica, siempre y cuando cumpla con las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato y las normas que regulan la materia.
2. Conocer las condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público domiciliario y obtener un ejemplar del mismo cuando lo solicite o al momento de contratar el servicio.
3. Recibir un servicio con la calidad, continuidad y seguridad previstas en la Ley y la Regulación.
4. Conocer previamente las tarifas que se aplicarán al servicio público de energía eléctrica de que hará uso, las cuales deberán estar calculadas con las fórmulas que para el efecto expida la CREG. LA EMPRESA deberá publicar las tarifas en un medio masivo de comunicación, tal y como lo establece la regulación y la ley.
5. Que sus consumos se midan con instrumentos tecnológicos idóneos y se realice la lectura periódica de los mismos.
6. Recibir los Documentos equivalentes a las facturas a su cargo con mínimo cinco (5) días calendario de antelación a la fecha de pago oportuno fijada en el mismo documento equivalente a la factura y contar con puntos de pago para las mismas.

7. Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos en relación con el contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica y que estas sean atendidas dentro del término legal.
8. Que se le notifique de manera oportuna de la fecha de suspensión del servicio en caso de mora en el pago del mismo.
9. Que se reconecte el servicio, dentro del término establecido en la ley y la regulación, a partir de la fecha en que se evidencie el pago o la eliminación de la causal de suspensión del servicio.
10. Que LA EMPRESA le Garantice el derecho al debido proceso en todas las actuaciones administrativas.
11. Elegir libremente el proveedor de los bienes y servicios necesarios para la prestación del servicio
12. Recibir orientación en relación con los trámites a realizar ante LA EMPRESA.
13. Convertirse en un AGPE una vez cumpla con los requisitos establecidos en la Resolución CREG 030 de 2018 o la que la modifique, adicione o sustituya, y se verifique la disponibilidad técnica del sistema según los estándares definidos en la Resolución CREG 030 de 2018 o la que la modifique, adicione o sustituya
14. En caso de que ostente la calidad de AGPE, podrá entregar sus excedentes a LA EMPRESA de acuerdo con los procedimientos y requisitos establecidos en Acuerdo 1071 del Consejo Nacional de Operación - CNO o la norma que la modifique, adicione o sustituya, según corresponda.
15. En caso de que ostente la calidad de AGPE que utilice Fuentes No Convencionales de Energía No Renovable (FNCER), que se le reconozca los excedentes como créditos de energía al cierre de cada periodo de facturación de acuerdo con los procedimientos establecidos en la Resolución CREG 030 de 2018 o la que la modifique, adicione o sustituya, según corresponda.
16. Terminar el contrato de conformidad con los términos previstos en el mismo, en la regulación y la Ley.
17. Conocer, actualizar, rectificar y suprimir su información personal, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales, de acuerdo con lo establecido en la ley en materia de protección de datos personales.
18. Ser informado de las interrupciones técnicas del servicio programadas, de conformidad con los avisos del operador de red.
19. Cambiar de comercializador una vez cumplidos los requisitos previstos en la Resolución CREG 156 de 2011 o, aquella que la modifique, complemente, sustituya o remplace.
20. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de





la Constitución Política.

21. Exigir identificación por parte de los funcionarios de LA EMPRESA y validar dicha información a través de los medios dispuestos por LA EMPRESA.
22. Constituir las garantías para el pago del servicio, que lo liberen de la solidaridad en las obligaciones del arrendatario, con una vigencia mínima igual al plazo de arrendamiento.

SON DERECHOS DE LA EMPRESA, LOS SIGUIENTES:

1. Establecer las condiciones uniformes en las que prestará el servicio.
2. Obtener el pago total de los servicios prestados, incluidos los dejados de cobrar por error u omisión dentro de los cinco (5) meses siguientes a haberse entregado la facturación.
3. Adelantar las revisiones, inspecciones e investigaciones pertinentes a fin de verificar la exactitud y precisión de la medida y el estado de las instalaciones eléctricas, así como también hacer censos o aforo de carga en el inmueble en donde se recibe el servicio.
4. Recuperar, previo agotamiento del procedimiento establecido en el capítulo VI del presente contrato, el (los) consumo(s) dejado(s) de facturar por irregularidades.
5. Suspender el servicio y dar por terminado el contrato por incumplimiento de las obligaciones de EL USUARIO, según lo previsto en este contrato, la Ley y las normas técnicas vigentes en Colombia.
6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a su favor, derivada de la conexión o prestación del servicio público, o de las revisiones y controles solicitados por el suscriptor o usuario, conforme a la normatividad vigente.
7. Suspender el servicio de manera general o particular, sin que constituya falla en su prestación, para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos preventivos y correctivos, racionamientos por fuerza mayor y para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.
8. Ejercer las acciones de cobro prejudicial o judicial de las obligaciones en mora, de conformidad con la Ley.
9. Recaudar el cobro de la contribución a los USUARIOS que conforme a la Ley son sujetos pasivos de la misma.
10. Obtener el pago de toda la energía consumida, aunque no haya sido registrada.
11. Ejecutar en cabeza de cualquiera de los USUARIOS solidarios responsables el cobro de los rubros contenidos en la factura, cuando ésta haya dejado de pagarse oportunamente.
12. Efectuar el cobro judicial o extrajudicial de las obligaciones a su favor.
13. Fijar tarifas conforme a las normas legales o formulas

tarifarias señaladas por autoridad competente.

14. Implementar de manera directa o a través de terceros, mediante la contratación con alguna de las centrales de riesgo un banco de datos de deudores morosos del servicio, con el fin que se pueda consultar, verificar, solicitar, procesar, reportar y divulgar el nombre, datos y estado de cartera del USUARIO, a las centrales de datos de deudores morosos. A partir del momento en que EL USUARIO incurra en mora en el pago de las obligaciones emanadas del presente contrato, LA EMPRESA queda facultada para incorporar todos los datos del USUARIO y para gestionar su exclusión, una vez cancelada la deuda o en caso de que se hayan registrado abonos mediante acuerdo de pago.
15. Las demás que le sean otorgadas por la Ley.

Parágrafo: Los derechos y garantías mínimas de los usuarios se encuentran consagrados en las leyes 142 y 143 de 1994, las resoluciones de carácter general expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, y las demás normas expedidas por las autoridades competentes.

Cláusula 15ª. –OBLIGACIONES DE LA EMPRESA: Sin perjuicio de las que por vía general le impongan las leyes, decretos o reglamentos, y otras cláusulas del contrato, son obligaciones de LA EMPRESA, las siguientes:

1. Suministrar el servicio de energía eléctrica en forma continua, con eficiencia, calidad y seguridad, de acuerdo con los parámetros establecidos por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por LA EMPRESA. Esta obligación no se hace extensible a las redes instaladas de forma irregular y sin autorización de LA EMPRESA.
2. Enviar al USUARIO el documento equivalente a la factura de prestación del servicio a la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica, o la dirección o correo electrónico donde el USUARIO haya solicitado y autorizado a su costo el envío de la misma, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento.

En caso de que el USUARIO no reciba el documento equivalente a la factura por causas no imputables a LA EMPRESA, éste podrá solicitar una copia a LA EMPRESA, quien lo podrá suministrar a través de los distintos medios disponibles, incluidos los tecnológicos.
3. Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas y toda práctica que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otras Empresas que presten servicios públicos similares o equivalentes.
4. Medir el consumo, procurando que para ello se empleen instrumentos en buen estado de funcionamiento y de tecnología de medida más precisa. En su defecto, el consumo se determinará con base en lo establecido en la cláusula 36ª de este contrato.
5. Reconectar o Reinstalar el servicio dentro del plazo que






determina la Ley, una vez se hayan superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte, respectivamente.

6. Otorgar por el plazo mínimo exigido en las normas vigentes la garantía de calidad y buen funcionamiento de los equipos de medición que suministre directamente LA EMPRESA.
7. Entregar a EL USUARIO certificación de la lectura que registra el medidor correspondiente a su instalación, cuando éste lo solicite.
8. Facturar con la periodicidad establecida y en forma discriminada el consumo y demás conceptos y/o bienes que ofrece, y de otros bienes, conceptos y/o servicios, de acuerdo con convenios y/o contratos que haya celebrado con otras empresas o entidades a los que el SUScriptor y/o USUARIO tenga acceso o haya autorizado. El documento equivalente La factura podrá ser conjunta para el cobro de dichos bienes o servicios, siempre y cuando estén identificados y separados del costo del servicio de energía eléctrica, tal y como lo establece el artículo 147 de la Ley 142 de 1.994, el Decreto 828 de 2007, la Resolución CREG 005 de 2012 y las demás normas que las deroguen modifiquen o aclaren, de acuerdo con la regulación y/o autorización de EL USUARIO.
9. Hacer la revisión previa de las facturas para detectar los consumos anormales e investigar las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores.
10. Realizar las revisiones técnicas a los equipos de medida e instalaciones internas, cuando EL USUARIO lo solicite o de oficio por parte de LA EMPRESA cuando está tenga dudas sobre su correcto funcionamiento con los parámetros establecidos en este contrato y en el régimen de Servicios Públicos Domiciliarios. Cuando EL USUARIO solicite la revisión, LA EMPRESA podrá cobrar la tarifa fijada para el efecto. En todo caso, LA EMPRESA podrá adoptar las medidas y mecanismos eficaces tendientes a que los equipos de medida funcionen correctamente y que no sean alterados.
11. Realizar mantenimiento y reparación de las redes de uso general y equipos de su propiedad.
12. Suspender el servicio cuando LA EMPRESA de manera fundada y debidamente motivada establezca que la instalación de EL USUARIO es peligrosa, defectuosa o funcione de manera insegura. También podrá suspender el servicio cuando el organismo certificador sea quien le informe a LA EMPRESA el estado peligroso o defectuoso de la misma, o cuando lo ordene alguna autoridad competente.
13. Recibir, atender, tramitar y responder dentro del término, las peticiones, quejas y recursos -verbales o escritos- que presente EL USUARIO, en relación con el servicio público domiciliario que presta LA EMPRESA.
14. Informar a los usuarios afectados con una anticipación no mayor a ocho días y no menor a 48 horas, mediante publicación en un medio de comunicación masivo disponible en la región o área afectada. El Operador de Red debe de todas formas garantizar el envío automático de un mensaje de texto o de correo electrónico brindando esta información a todos los usuarios de quienes tenga este tipo de contacto. Cuando los eventos programados afecten cargas industriales, el tiempo de notificación no podrá ser inferior a 72 horas y requerirá una comunicación escrita por parte de LA EMPRESA.
15. Aplicarle a EL USUARIO el esquema de compensaciones previsto en la regulación vigente cuando haya falla en la prestación del servicio.
16. Dotar a los funcionarios y demás personal autorizado por LA EMPRESA de un carné de identificación en el que aparezca como mínimo el nombre, el documento de identidad, el cargo y una foto reciente de la persona, para ingresar a las instalaciones de EL USUARIO a practicar revisiones, tomar lecturas de los medidores, adelantar suspensión y corte del servicio y, en general, todas las actuaciones previstas en la Ley, la regulación y el presente contrato.
17. Permitir al USUARIO elegir libremente el proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por la autoridad competente y las exigidas por LA EMPRESA.
18. Informar acerca de las condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica y disponer de copias o medios de consulta, para EL USUARIO que lo solicite.
19. Informar a EL USUARIO sobre el uso racional, eficiente y seguro del servicio público domiciliario de energía eléctrica.
20. Recaudar la contribución, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley y la regulación vigente.
21. En Áreas Especiales de Prestación de Servicio deberá cumplir con los requisitos establecidos en la regulación vigente para el suministro de energía bajo alguno de los esquemas especiales previstos en las normas.
22. A recibir los excedentes ofrecidos por los AGPE, liquidarlos y facturarlos al cierre de cada período de facturación, incorporando información detallada de consumos, exportaciones y cobros, de acuerdo a los lineamientos de la resolución 030 de 2018 expedida por la Comisión de Regulación de Energía y GAS (CREG) o, aquellas que las complementen, modifiquen o sustituyan.
23. LA EMPRESA tiene la obligación de desconectar a los USUARIOS, AGPE o GD que no informen al comercializador, o fraccionen la capacidad de su planta.
24. A aplicar los subsidios a los USUARIOS que deben beneficiarse de ellos.
25. Asegurarse al momento de la conexión del nuevo servicio de la acreditación del cumplimiento Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE y negarse a la prestación del servicio ante el incumplimiento del mismo.
26. Atender las peticiones quejas y reclamos presentadas por los usuarios y/o comercializadores en los términos establecidos por la Ley.
27. Expedir el paz y salvo solicitado por un usuario, en los términos establecidos por la Ley.



- 
28. Las demás obligaciones contenidas en la Ley 142 de 1994 y las normas que la modifiquen, complementen o adicionen; aquellas obligaciones contenidas en las demás normas expedidas por las autoridades competentes; así como las obligaciones que por su naturaleza le pertenecen a este contrato.

Las obligaciones de LA EMPRESA subsisten siempre y cuando EL USUARIO se encuentre al día en sus pagos y conserve las condiciones técnicas con las cuales se convino la prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica.

Cláusula 16ª.- OBLIGACIONES DE EL USUARIO: Son obligaciones de EL USUARIO, las siguientes:

1. Pagar dentro de los plazos establecidos y en los sitios autorizados por LA EMPRESA el valor liquidado en el documento equivalente a la factura de servicios públicos, por la prestación del servicio y por los otros conceptos autorizados legal o contractualmente.
2. Pagar el valor comercial de los bienes de propiedad de LA EMPRESA que haya suministrado a EL USUARIO, en caso de pérdida o daño producido por dolo o culpa leve imputable a EL USUARIO o sus representantes o empleados, o en caso de no devolver los equipos.
3. Pagar los intereses remuneratorios y moratorios a que haya lugar, así como los gastos de cobro prejudicial y judicial en que tenga que incurrir la misma para hacer efectivas las obligaciones a su favor.
4. Dar un uso racional, eficiente y seguro al servicio público de energía de modo que no genere riesgos para la comunidad o para LA EMPRESA.
5. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas y de seguridad exigidas en las normas técnicas establecidas por LA EMPRESA, las resoluciones expedidas por las autoridades competentes y las Normas Técnicas Colombianas (NTC), el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE para el diseño y construcción de las instalaciones eléctricas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiple según sea el caso.
6. Facilitar el acceso al inmueble de las personas debidamente autorizadas por LA EMPRESA para efectuar lecturas a los medidores, revisiones de las instalaciones internas y medidores, suspensiones, cortes del servicio, realización de censos de carga, retiro de medidores para su verificación, reemplazo de medidores cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos y, en general, cualquier derecho consagrado a favor de LA EMPRESA en la Ley, la regulación o el contrato.
7. Evitar la instalación de candados, cadenas, rejas o elementos que impidan el libre acceso de LA EMPRESA al nicho o gabinete en que se aloje el medidor. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a acudir la aplicación del amparo policivo.
8. Atender y acatar las recomendaciones de seguridad dadas por LA EMPRESA en los casos de suspensiones del servicio de energía eléctrica.
9. Mantener en buen estado la acometida y las instalaciones internas.
10. Hacer reparar o reemplazar el medidor, a satisfacción de LA EMPRESA, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Esto en consonancia y sin perjuicio de lo establecido en el numeral 4º del Artículo 28 de la Ley 1801 de 2.016 (Código Nacional de Policía y Convivencia) o la norma que la modifique, sustituya, adicione o derogue.
11. Permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio del mismo, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición.
12. No intervenir la red de distribución que opera LA EMPRESA con derivaciones de redes, o instalación de bienes, equipos o elementos no autorizados por ésta, ni mediante cualquier otra forma de intervención no autorizada por LA EMPRESA. Esta misma obligación se extiende para los transformadores y demás activos instalados en la red de distribución que opera LA EMPRESA. Esto en consonancia y sin perjuicio de lo establecido en el numeral 2º del Artículo 28 de la Ley 1801 de 2.016 o la norma que la modifique, sustituya, adicione o derogue.
13. No efectuar conexión, adecuación o instalación de red, acometida, equipo de medida, transformador o de cualquier otro elemento que integre la red o las instalaciones eléctricas de EL USUARIO, sin que haya sido previamente aprobada y revisada por LA EMPRESA en su calidad de Operador de Red. Esto en consonancia y sin perjuicio de lo establecido en el numeral 2º del Artículo 28 de la Ley 1801 de 2.016 (Código Nacional de Policía y Convivencia) o la norma que la modifique, sustituya, adicione o derogue.
14. No retirar, dañar, romper, añadir elementos o adulterar el equipo de medición ni cualquiera de los elementos de seguridad instalados en tales equipos, protección, control de gabinete o celda de medida, tales como cajas, sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc., ni sustituir sin autorización de LA EMPRESA los elementos instalados por ésta.
15. No dar uso del servicio de energía suministrado en el inmueble, unidad habitacional o Área Especial, para un fin distinto al que se contrató, de acuerdo con las condiciones estipuladas en la respectiva solicitud del servicio o el contrato, sin autorización previa de LA EMPRESA.
16. No recibir en forma permanente o temporal el servicio de otro inmueble distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio; la misma obligación aplica para aquellos casos en que se suministra el servicio de energía a otro inmueble o a cualquier instalación que requiera de dicho servicio, como es el caso de venta o servicios ambulantes, entre otros.
17. No aumentar la carga o capacidad instalada por encima de la contratada de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud del servicio o el contrato, sin autorización previa de LA EMPRESA.





18. Responder por acceso indebido a la red de distribución, las acometidas y por las adulteraciones que se detecten en los medidores y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por las variaciones o modificaciones que, sin autorización de LA EMPRESA, se hagan en relación con las condiciones del servicio que se ha contratado, sufragando el valor de la energía consumida que LA EMPRESA no pudo facturar por dicha situación. Esto en consonancia y sin perjuicio de lo establecido en los numerales 1° y 2° del Artículo 28 de la Ley 1801 de 2.016 (Código Nacional de Policía y Convivencia) o la norma que la modifique, sustituya, adicione o derogue.
 19. Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores, reguladores, instalaciones o redes de LA EMPRESA o de otros suscriptores o usuarios, con el objeto de colaborar en la protección y la seguridad de la estructura de la red de distribución y sus respectivas conexiones.
 20. Informar oportunamente a LA EMPRESA, en desarrollo del principio de la buena fe contractual, sobre los errores encontrados en la facturación, relacionados con sumas no cobradas, consumos no facturados y en general cuando sea evidente que han dejado de relacionarse en el documento equivalente a la factura de servicios públicos, conceptos o cantidades a cargo del suscriptor o usuario.
 21. Garantizar el pago del Documento equivalente a la factura de servicios públicos u otros conceptos a su cargo, cuando de acuerdo con la ley y la regulación vigente sea procedente y así lo exija LA EMPRESA.
 22. Informar por escrito el cambio de dirección que tenga el inmueble beneficiario del servicio y el nombre del nuevo propietario del inmueble cuando haya tradición del dominio.
 23. No reconectar o reinstalar el servicio de energía eléctrica sin autorización previa de LA EMPRESA, cuando ésta lo haya suspendido o cortado en cumplimiento de las obligaciones que legal y regulatoriamente le correspondan.
- Esto en consonancia y sin perjuicio de lo establecido en los numerales 1° y 2° del Artículo 28 de la Ley 1801 de 2.016 (Código Nacional de Policía y Convivencia) o la norma que la modifique, sustituya, adicione o derogue.
24. No ejercer retención alguna sobre los elementos retirados por LA EMPRESA para adelantar investigaciones sobre el correcto funcionamiento de la medida.
 25. Los AGPE tienen la obligación de reportar la capacidad instalada de su planta de autogeneración.
 26. EL USUARIO no puede fraccionar la capacidad de una planta para reportarlas como independientes.
 27. Responder solidariamente por cualquier anomalía, irregularidad, adulteración de los sellos, medidores o equipos de medida, elementos de seguridad tales como cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, etc., así como por las variaciones que sin autorización de LA EMPRESA se hagan a las condiciones del servicio contratadas.
 28. Suministrar a LA EMPRESA información real y cierta que se requiera para identificar el bien objeto de la prestación del servicio, e identificar en qué calidad actúa, es decir, si es propietario, usuario, arrendador, poseedor o tenedor.
 29. Estar a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicio o cambio de comercializador.
 30. Las demás obligaciones contenidas en la Ley 142 de 1994, Ley 1809 de 2.016 y demás normas que la modifiquen, sustituyan, adicione o deroguen; aquellas obligaciones contenidas en las demás normas expedidas por las autoridades competentes; así como las obligaciones que por su naturaleza le pertenecen a este contrato.
- Parágrafo:** El incumplimiento de estas obligaciones le permitirá a LA EMPRESA ejercer todos los derechos establecidos en el presente contrato y la normatividad que rige la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, sin perjuicio de adelantar todas las acciones administrativas y judiciales que sean del caso.



Cláusula 17ª.- CAUSALES DE LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES POR PARTE DE EL USUARIO: Conforme al artículo 128 de la Ley 142 de 1994, EL USUARIO podrá liberarse de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios públicos, en los siguientes casos:

1. Por fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite a EL USUARIO para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.
2. Cuando EL USUARIO sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y, mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la respectiva sentencia.
3. Cuando EL USUARIO es el poseedor o tenedor del inmueble, y entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso la manifestación



de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse ante LA EMPRESA con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor o usuario.

4. Cuando EL USUARIO, siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y opera la cesión del contrato de servicios públicos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994. En este evento bastará que cualquiera de las partes informe a LA EMPRESA este hecho para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del suscriptor inicial.
5. En los casos en que por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano, no opere la cesión de pleno derecho del contrato de servicios públicos, EL USUARIO podrá liberarse de las obligaciones derivadas de éste, anexando documento en el cual el nuevo propietario del inmueble manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como suscriptor del contrato de servicio públicos.
6. Salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes raíces rurales por parte de EL USUARIO, si éste es propietario del inmueble. La manifestación de liberación deberá hacerse en la forma indicada en el ordinal anterior.

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

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

Cláusula 18ª.- AMPARO POLICIVO: En el evento en que EL USUARIO se oponga a que LA EMPRESA ejerza los derechos consagrados en el presente contrato, la regulación o la Ley, en especial las acciones de suspensión y corte del servicio y trabajos de construcción, remodelación, normalización y mantenimiento de redes de distribución, se entenderá incumplido el presente contrato y LA EMPRESA podrá solicitar el amparo policivo de que trata el artículo 29 de la ley 142 de 1994, en concordancia con lo establecido en la Ley 1801 de 2.016 (Código Nacional de Policía y Convivencia) o la norma que la modifique, sustituya, adicione o derogue, para el oportuno ejercicio de los mismos. En cuanto a los inmuebles sometidos a propiedad horizontal, el amparo policivo implicará el ingreso a las áreas de uso común donde se encuentren ubicadas las instalaciones eléctricas.

Este mismo amparo se podrá solicitar también en aquellos casos en donde EL USUARIO incumpla las distancias mínimas de seguridad y servidumbre establecidas en las normas técnicas, la regulación vigente o la Ley, con la finalidad de que LA EMPRESA pueda ejercer los derechos o las acciones derivadas de este incumplimiento.

Parágrafo: El amparo policivo se adelantará sin perjuicio de las demás acciones judiciales y administrativas a que hubiere lugar.

Cláusula 19ª.- EFECTOS POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES: Sin perjuicio de la suspensión, corte del servicio y la terminación del contrato, el incumplimiento de las obligaciones por parte de EL USUARIO dará lugar a que LA EMPRESA haga efectivo: (i) el cobro del valor de los bienes y servicios suministrados; (ii) el cobro de los intereses moratorios; (iii) la exigencia de los perjuicios causados; (iv) el cobro de la energía dejada de facturar en los casos en que haya lugar; (v) el ejercicio del amparo policivo conforme se establece en la cláusula 19ª de este contrato.



CAPITULO IV

DE LAS REDES, ACOMETIDAS, MEDIDORES E INSTALACIONES

Cláusula 20ª.- RESPONSABILIDAD SOBRE LAS INSTALACIONES INTERNAS: La construcción y el mantenimiento de las acometidas e instalaciones internas son de exclusiva responsabilidad de EL USUARIO, quien para el efecto podrá contratar con LA EMPRESA o con una empresa/firma instaladora registrada para la ejecución de los trabajos que sean pertinentes, quienes deberán cumplir los requisitos técnicos de calidad y seguridad aplicables y el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE o el que haga sus veces.

EL USUARIO debe informar de inmediato a LA EMPRESA sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio y/o en el sistema de información comercial.

LA EMPRESA estará exenta de toda responsabilidad por los daños en las instalaciones internas, equipos y artefactos de energía eléctrica que utilice EL USUARIO, ocasionado por el incumplimiento por parte de éste de las obligaciones establecidas por las normas técnicas vigentes, las especificaciones y recomendaciones de seguridad exigidas por LA EMPRESA y el fabricante de los equipos y artefactos eléctricos.

Cláusula 21ª.- RESPONSABILIDAD POR LAS REDES DE USO GENERAL: EL USUARIO no podrá adelantar ningún trabajo en las redes de uso general sin la expresa autorización de LA EMPRESA y la previa cancelación de los derechos de uso respectivo. En caso de comprobarse una intervención no autorizada por parte de EL USUARIO, LA EMPRESA tendrá la facultad de adelantar todas las acciones legales derivadas de dicha intervención, sin perjuicio de repetir contra EL USUARIO por todos los daños y perjuicios económicos derivados de su acción. En caso que estos perjuicios le sean exigible a EL USUARIO, LA EMPRESA estará expresamente facultada para incluir tales conceptos en el documento equivalente a la factura de servicios públicos.

Se considerará intervención no autorizada de la red, la instalación de un transformador y/o cualquier otro tipo de bien, sea directamente por EL USUARIO o en beneficio de éste, sin la autorización previa de LA EMPRESA. En estos casos LA EMPRESA tendrá la facultad de retirar el bien instalado sin su autorización y suspender el servicio de energía hasta que se normalice la instalación.

Cláusula 22ª.- ACOMETIDAS: El servicio se suministrará única y exclusivamente a través de acometidas que cumplan las condiciones técnicas que exija LA EMPRESA.

Un inmueble no puede tener más de una acometida, excepto en los casos de servicios con suplencia aprobados por LA EMPRESA y en el caso de las unidades inmobiliarias cerradas.

Cláusula 23ª.- CAMBIO DE UBICACIÓN DE LAS ACOMETIDAS: LA EMPRESA puede solicitar a EL USUARIO el cambio en la localización de las acometidas por razones técnicas, caso en el cual los costos que esto demande serán a cargo de EL USUARIO. Si pasado un periodo de facturación EL USUARIO no ha adelantado el cambio de ubicación de la acometida, LA EMPRESA tendrá el derecho de hacerlo por cuenta de éste.

No obstante, LA EMPRESA podrá adelantar la reubicación de la acometida en la misma visita técnica en la medida que EL USUARIO expresamente lo autorice. En todo caso los costos asociados a esta ubicación correrán por cuenta de EL USUARIO.

Cláusula 24ª.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES: La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien haya pagado por ello, salvo cuando sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. Pero ello no exime a EL USUARIO de las obligaciones resultantes del contrato que se refieran a esos bienes.

Si EL USUARIO tiene la calidad de arrendatario y no de propietario del inmueble para el que se solicita el servicio, podrá optar por: (a) comprar la conexión domiciliaria, para lo cual LA EMPRESA le cobrará un Derecho de Conexión, que incluye el valor de los materiales, equipos e instalación, o (b) recibir, en calidad de arriendo, dichas conexiones, para lo cual LA EMPRESA le cobrará un canon mensual.

LA EMPRESA se reserva el dominio sobre los bienes vendidos por ella, hasta tanto EL USUARIO haya cancelado la totalidad del precio. En caso de incumplimiento en el pago de una o más de las cuotas mensuales estipuladas, aplicarán los intereses de mora establecidos en este contrato.

En todo caso, LA EMPRESA puede solicitar el otorgamiento de un título valor para garantizar las obligaciones contraídas.

Cláusula 25ª.- RIESGO POR DAÑO O PÉRDIDA DE LAS ACOMETIDAS: El riesgo de daño o pérdida de las acometidas será de su propietario, sin perjuicio de las acciones indemnizatorias a que haya lugar contra los responsables de tales hechos. Por este motivo, EL USUARIO se encuentra en la obligación de denunciar a LA EMPRESA el daño y la pérdida de la misma una vez esta ocurra.

Cláusula 26ª.- GARANTÍA DE LAS ACOMETIDAS: Las acometidas vendidas e instaladas por LA EMPRESA tendrán una garantía contra defectos de fabricación, ensamble y montaje por un término de un año, contados a partir de su instalación.

Cláusula 27ª.- LIBERTAD DE INSTALACIÓN DE MEDIDORES: Con excepción de los inquilinatos y de los USUARIOS incluidos en planes especiales de normalización del servicio, es obligación de EL USUARIO adquirir un equipo de medida para medir sus consumos. EL USUARIO es libre de adquirir el medidor en el mercado, siempre y cuando el equipo cumpla con las Características Técnicas definidas en las normas vigentes y las que sean exigidas por LA EMPRESA.



Lo anterior, sin perjuicio de la facultad de LA EMPRESA de determinar el tipo de medición de acuerdo con avances tecnológicos, para el control de la medida, desarrollo urbanístico y conservación del medio ambiente.

Si EL USUARIO adquiere el medidor de una empresa distinta de LA EMPRESA, antes de su instalación deberá registrarlo ante ésta, indicando: fabricante, características técnicas, números de serie, modelo, tipo de los diversos componentes y anexar el certificado de conformidad del producto. El equipo de medida, además, debe ser revisado, calibrado y programado por LA EMPRESA o por un tercero que cuente con un laboratorio debidamente acreditado ante la autoridad nacional competente.

Parágrafo: Los medidores vendidos e instalados por LA EMPRESA tendrán una garantía contra defectos de fabricación, ensamble y montaje por un término de tres años contados a partir de su instalación.

Cláusula 28ª.- MEDIDORES PREPAGOS: LA EMPRESA podrá implementar sistemas prepago para USUARIOS individuales o comunitarios, mediante la instalación de medidores con la tecnología necesaria para el prepago. En el evento en que se acuerde con el usuario la instalación de medidores prepago, se suscribirá un acta en la que se deje constancia de las características y cumplimiento de los requisitos técnicos del medidor, fecha de instalación, la forma de compra anticipada de la energía, el tipo de documento equivalente a la factura de servicios públicos y la forma de contabilizar la energía que efectivamente se consume EL USUARIO, además del valor del medidor y la forma de pago, si este es suministrado por LA EMPRESA.

EL USUARIO determinará la cantidad de energía en kilovatios hora que comprará a través de la recarga para atender el consumo de energía durante el período que contrata, el cual será como mínimo de tres (3) meses y será de su exclusiva responsabilidad.

Cláusula 29ª.- LUGAR DE INSTALACIÓN DE MEDIDORES: LA EMPRESA determinará el sitio de colocación de los medidores procurando que sea de fácil acceso para efectos de su revisión, mantenimiento y lectura, de conformidad con las normas técnicas establecidas por LA EMPRESA o en su defecto la norma técnica colombiana (ICONTEC) aplicable; en caso de no existir norma técnica Colombiana se emplearán normas de reconocido prestigio internacional aceptadas por el Ministerio de Minas y Energía.

Los equipos de medida deberán instalarse en una caja de seguridad u otro dispositivo similar que asegure su protección contra interferencias y el medio ambiente, de conformidad a las especificaciones contenidas en las normas técnicas establecidas por LA EMPRESA.

En el caso de los medidores prepago que son bicuerpos, la unidad de interfaz de usuario se instala dentro del inmueble.

Es responsabilidad de EL USUARIO velar porque el sitio donde estén instalados los medidores y demás equipos, permanezca con posibilidades de iluminación, libre de escombros, basuras y materiales en general que dificulten el acceso del personal autorizado por LA EMPRESA, o que afecten las condiciones higiénicas y de seguridad exigidas por LA EMPRESA.



Es atribución exclusiva de LA EMPRESA ordenar, con cargo a EL USUARIO, los cambios en la ubicación del medidor encaminados a cumplir con las normas técnicas de que trata esta cláusula.

Cuando la localización del equipo de medida de un USUARIO ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, LA EMPRESA podrá exigir, como condición para la reconexión del servicio, el cambio en la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble en la forma indicada anteriormente.

Cláusula 30ª.- REVISIONES DE LOS MEDIDORES E INSTALACIONES DE EL USUARIO: LA EMPRESA podrá adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como efectuar registros visuales sobre las instalaciones eléctricas y equipos de medida de los USUARIOS, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse del estado y correcto funcionamiento de los equipos instalados, y adoptar medidas eficaces para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar un uso no autorizado del servicio de energía eléctrica. EL USUARIO deberá permitir la revisión de los medidores, las acometidas y la lectura periódica de los consumos, y destinar, para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para que los funcionarios autorizados de LA EMPRESA puedan llevar a cabo dichas revisiones y/o verificaciones.

Cláusula 31ª.- CAMBIOS DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA Y ACOMETIDA: La Ley 142 de 1994 establece las responsabilidades de LA EMPRESA y los USUARIOS, respecto al estado de los medidores y acometidas. En ese orden, LA EMPRESA podrá cambiarlos cuando se presenten los siguientes eventos:

1. Por Mal Funcionamiento del Equipo de Medida

EL USUARIO estará obligado al cambio del equipo de medida cuando se determine su mal funcionamiento. Se entenderá por mal funcionamiento cuando al momento de la revisión o inspección al equipo de medida instalado, las condiciones del mismo no garanticen un adecuado registro de los flujos de energía.





CAPITULO V

MEDICION DEL CONSUMO

2. Por Desarrollo Tecnológico

EL USUARIO también estará obligado al cambio del equipo de medida, cuando existan nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a disposición instrumentos de medida más precisos o cuando dichos cambios tengan como origen la implantación de una nueva tecnología, la modernización, mejora y cambio de los niveles de tensión de la red por parte de LA EMPRESA y que busquen mejorar la prestación del servicio, o temas regulatorios.

3. Por cambio de los niveles de tensión o configuración de la red por parte de LA EMPRESA.

EL USUARIO también estará obligado al cambio de redes, transformadores y acometidas de su propiedad, cuando dichos cambios tengan como origen la implantación de una nueva tecnología, la modernización, mejora y cambio de los niveles de tensión de la red por parte de LA EMPRESA y que busquen mejorar la prestación del servicio.

Parágrafo 1: Una vez EL USUARIO conozca el resultado de laboratorio acreditado por la Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC, tendrá un período de facturación para calibrar, reparar o reponer el equipo defectuoso, y LA EMPRESA deberá aceptarlos siempre y cuando cumplan con las normas técnicas. Aplica para los numerales 1 y 2 de esta cláusula.

Parágrafo 2: Vencido el término establecido (un período de facturación) sin que EL USUARIO hubiese calibrado, reparado o reemplazado el equipo defectuoso, LA EMPRESA podrá facturar a cargo de EL USUARIO el costo del equipo de medida. Aplica para los numerales 1 y 2 de esta cláusula.

Parágrafo 3: Sin perjuicio de la facultad de retención por razones probatorias, LA EMPRESA recibirá en forma de permuta los equipos retirados de propiedad de EL USUARIO, cuando así lo convengan expresamente las partes en el acta respectiva. Durante todo el tiempo que dure el proceso de cambio de los equipos de medida, LA EMPRESA tendrá derecho de facturarle a EL USUARIO el consumo no registrado pendiente de facturar que resulte del mal estado, mal funcionamiento y antigüedad de los equipos de medida y la acometida, la cual se hará efectiva en la forma señalada en el presente contrato y la Ley 142 de 1.994.

Cláusula 32ª.- RETIRO NO AUTORIZADO DEL MEDIDOR:

EL USUARIO no podrá desmontar, retirar o reubicar el medidor sin autorización expresa de LA EMPRESA. El desmonte, retiro o reubicación del medidor sin autorización de LA EMPRESA constituye una causal para la suspensión y/o la terminación del contrato, a juicio de LA EMPRESA. Adicionalmente, si EL USUARIO presenta consumo de energía, se entenderá que existe un uso no autorizado del servicio de energía eléctrica, pudiendo LA EMPRESA cobrar dicha energía, cobrar los costos que ocasione la normalización del servicio y demás perjuicios.

Cláusula 33ª.- PROHIBICIÓN DE EXONERACIÓN: De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 99 de la Ley 142 de 1994, LA EMPRESA no podrá exonerar a EL USUARIO del pago de los servicios públicos que preste.

Cláusula 34ª.- MEDICIÓN: La medición del consumo será la base de la facturación. La falta de medición del consumo por acción u omisión de LA EMPRESA le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión de EL USUARIO, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato sin perjuicio de que LA EMPRESA determine el consumo en las formas que se establecen en la ley y en el presente contrato.

Parágrafo: En el evento de la existencia de clientes AGPE que entregan excedentes a LA EMPRESA, la medición debe cumplir con lo dispuesto en la Resolución CREG 030 de 2018 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

Cláusula 35ª.- CONSUMO FACTURABLE CON MEDIDOR DE PREPAGO:


El consumo facturable a LOS USUARIOS, cuyo equipo de medida corresponda a un medidor de prepago, será determinado por la cantidad de kilovatios hora de energía eléctrica que EL USUARIO compre o pague en su recarga. EL USUARIO será el único responsable del consumo de la energía eléctrica prepagada, razón por la cual libera expresamente a LA EMPRESA por cualquier clase de perjuicio que se le cause en el evento de que se le agote la energía antes del tiempo previsto al momento de su contratación.

La cantidad de energía eléctrica se calculará dividiendo el prepago neto, sobre la tarifa, considerando subsidios o contribuciones, consumo de subsistencia y demás condiciones tarifarias vigentes al momento de la activación del prepago. Dicha cantidad deberá ser informada a EL USUARIO en el momento de la activación. La vigencia del toque o pin de recarga está estipulada hasta tres (3) meses a partir de la compra para ser ingresada en el medidor. Una vez se ingrese el pin del medidor solo se consumirán los kilovatios de la recarga por el concepto del consumo y no por el tiempo.

El prepago no comprende en sí pagos a terceros, pero LA EMPRESA liquidará los impuestos o los pagos a terceros a los que está obligado a cobrar en el documento equivalente a la factura de servicios públicos y que estén directamente asociados al consumo de energía.

Parágrafo Primero: El consumo facturable en la forma dispuesta en esta cláusula, constará en un documento que LA EMPRESA le entregará a EL USUARIOS luego de convenir el suministro de prepago de la energía. Este documento contará con toda la información exigida por la regulación vigente y EL USUARIO podrá ejercer sobre el mismo el derecho de contradicción y defensa que este contrato, la regulación y la Ley le confiere sobre el documento equivalente a la factura.





Sin perjuicio de lo anterior, EL USUARIO podrá pedir copia de esta información dentro del mes siguiente a la activación del prepago y una copia de un extracto sobre el consumo efectivamente realizado.

Parágrafo Segundo: En el evento en que EL USUARIO se acoja al sistema de pago anticipado o prepago, o éste se implemente por parte de LA EMPRESA, y tenga obligaciones pendientes de pago, de cada pago anticipado que realice se aplicará hasta un 10% a cubrir el valor de la cartera vencida y hasta su cancelación total, sin perjuicio de que se pacte otra forma de pago.

Parágrafo Tercero: LOS USUARIOS con medidor prepago conservan el derecho de regresar al sistema de medición y facturación post-pago, salvo en los casos establecidos en la regulación vigente para los suscriptores o usuarios de Áreas Especiales de Prestación de servicio. Todos los costos asociados al retorno del sistema post-pago, serán asumidos por el suscriptor o usuario que convino el sistema de prepago de energía.

Cláusula 36ª.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURADO CON MEDICIÓN INDIVIDUAL: Para la determinación del consumo facturable de LOS USUARIOS con medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

1. El consumo a facturar a EL USUARIO se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo, siempre y cuando el medidor esté funcionando correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación del documento equivalente a la factura de servicios públicos.
2. Cuando, sin acción u omisión de LAS PARTES, durante un período no sea posible medir razonablemente el consumo, o cuando se haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración o éste se encuentre defectuoso, su valor podrá establecerse con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, o con fundamento en los consumos promedio de otros USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. Una vez se verifique la lectura, LA EMPRESA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, para que sean abonados o cargados a EL USUARIO, según sea del caso, en el siguiente período de facturación.
3. El consumo facturable a aquellos USUARIOS residenciales que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social, se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de otros USUARIOS del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de LA EMPRESA en el Departamento donde resida EL USUARIOS. Para USUARIOS no residenciales el consumo se determinará con base en aforos individuales.

Cláusula 37ª.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA USUARIOS CON MEDICIÓN COLECTIVA: El consumo facturable a USUARIOS con medición colectiva se

determinará así: primero se establecerá el consumo colectivo con base en la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del equipo de medición colectiva y luego se dividirá ese consumo entre el número de USUARIOS.

La facturación de los Suscriptores Comunitarios ubicados en las Áreas Especiales de Prestación del Servicio, se hará de acuerdo con el estipulado en los contratos que para el efecto se suscriban. El representante del Suscriptor Comunitario o la Junta de Acción Comunal, según sea el caso, adelantará la distribución del valor de la factura comunitaria entre LOS USUARIOS pertenecientes al Área Especial, para lo cual tendrá en cuenta la medida individual de cada USUARIO, en caso que exista o, en su defecto, la carga instalada de cada uno de ellos o la proyección de consumo. En todo caso, esta distribución de la diferencia entre la factura comunitaria y la sumatoria de las medidas individuales, se hará de tal forma que no implique, por este concepto, un incremento de lo que le corresponde efectivamente pagar a cada uno de USUARIOS individualmente considerados.

Cláusula 38ª.- INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN EL CONSUMO: Para elaborar las facturas, LA EMPRESA adoptará mecanismos que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor o USUARIO durante un período de facturación y sus promedios de consumos anteriores. Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos de acuerdo con los criterios que se establecen a continuación:

1. Base de información: Se utilizará la información de los consumos reales de EL USUARIO de las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero.
2. Tratamiento de la información: Cada uno de los consumos reales entendido como la diferencia de las lecturas del medidor, correspondientes a las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero se normalizarán a meses de treinta (30) días.
3. Con los valores obtenidos en el numeral anterior, se calculará el promedio simple del consumo de EL USUARIO, el cual se tomará como el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación.
4. Cálculo de la desviación estándar poblacional:
 - a) Se calcula para cada periodo histórico de facturación, el cuadrado de la diferencia de cada consumo normalizado, obtenido en el numeral 2, con respecto al consumo promedio histórico para desviación significativa resultante de la aplicación del numeral 3.
 - b) Se realiza la sumatoria de los valores resultantes en el literal a).
 - c) El resultado del literal b) se divide entre el número total de datos analizados.
 - d) La desviación estándar poblacional corresponderá al cálculo de la raíz cuadrada del valor obtenido en el literal c).

El valor resultante corresponderá a la desviación estándar para el periodo de facturación en análisis.

5. Definición de límites por desviaciones significativas:





5.1. El límite superior para el periodo de facturación de análisis del suscriptor o USUARIO corresponderá al consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación más tres (3) desviaciones estándar.

5.2. El límite inferior para el periodo de facturación de EL USUARIO corresponderá al máximo entre cero y el resultado de tomar el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación y restarle tres (3) desviaciones estándar.

6. Evaluación de desviaciones significativas:

6.1. El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite superior calculado anteriormente para cada periodo, y luego se multiplicará por 100.

6.2. El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite inferior calculado anteriormente para cada periodo, siempre y cuando este sea mayor a cero, y luego se multiplicará por 100.

En los periodos de facturación siguientes al que se inicie una investigación por desviaciones significativas de consumo de EL USUARIO, solo se realizará nuevamente el procedimiento definido en esta cláusula una vez LA EMPRESA encuentre la causa de la desviación, ajuste los consumos del periodo en investigación y los consumos de los periodos siguientes según sea el caso.

Parágrafo 1º: Identificada la existencia de una desviación significativa de consumo, LA EMPRESA a través de un proceso de analítica de datos podrá comprobar que la desviación se encuentra justificada, para lo cual se seguirán los siguientes parámetros:

1. Usuarios con consumos estacionales, los cuales corresponderán a aquellos que presentan rango de valores de consumo diferentes en determinados periodos de un mismo año.
2. Usuarios que presenten órdenes de servicio activas, como procesos de suspensión, reconexión, lectura, inspección y revisión, entre otros.
3. Usuarios que, al realizar un análisis de tendencia, presenten un rango de valores para examinar la variación de consumo.
4. Factores externos como cambios en las condiciones meteorológicas, eventos especiales o festividades, inclusive.
5. Comparación de consumo con usuarios que comparten características similares.
6. Cambios en el medidor del usuario o normalización de la medida, inclusive.
7. Declaración por parte del usuario sobre causas que originaron la desviación del consumo.

En desarrollo de lo anterior, la EMPRESA usará la metodología de Análisis de Componentes Principales (ACP), siendo la técnica estadística de análisis multivariado que permite seccionar la información contenida en un conjunto de variables de interés en nuevas variables independientes. Los datos de estas variables se tomarán de los valores de los parámetros enunciados previamente para caracterizar a los usuarios en la determinación de las tendencias e inferir las anomalías por desviaciones de consumo.

Una vez aplicados los criterios anteriores e identificado que la desviación se encuentra justificada, el consumo facturable al usuario se determinará por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 36 de este contrato.

En caso de que la desviación no se encuentre justificada se aplicará lo establecido en la cláusula 39.

Parágrafo 2º: El mecanismo contenido en la presente Cláusula no será aplicado en las investigaciones por desviaciones significativas para usuarios nuevos, o que tengan menos información de facturación de la indicada, es decir, doce (12) periodos de consumos reales.

En estos casos, LA EMPRESA podrá hacer el análisis y la verificación por la variación de consumos, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa de EL USUARIO.

Parágrafo 3º. En caso de que no pueda aplicarse el proceso de analítica de datos en la investigación por desviaciones significativas LA EMPRESA deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa. LA EMPRESA avisará previamente la realización de la visita a EL USUARIO.

En el evento en que LA EMPRESA realice dos visitas consecutivas con el propósito de identificar la causa que originó una desviación significativa en el consumo, y dichas visitas no puedan llevarse a cabo por motivos imputables a EL USUARIO, siempre que exista prueba documental de estas visitas, LA EMPRESA tendrá la facultad de cargar a EL USUARIO la totalidad del consumo correspondiente a la investigación pendiente. No obstante, EL USUARIO tendrá el derecho de impugnar dicho cargo mediante la presentación de una reclamación sobre los valores facturados.

Cláusula 39ª.- FACTURACIÓN EN CASO DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Mientras se establece la causa de desviación del consumo, LA EMPRESA emitirá el documento equivalente a la factura de servicios públicos con base en las siguientes consideraciones:

- i. En el caso de que el consumo objeto de investigación esté por encima del límite superior: LA EMPRESA facturará el consumo objeto de investigación con base en el consumo histórico de EL USUARIO en los últimos 6 meses de consumo, o con los consumos promedio de USUARIOS en condiciones semejantes, o mediante aforo individual o, teniendo en cuenta la carga instalada en el predio. LA EMPRESA informará a EL USUARIO, a través del documento equivalente a la factura de servicios públicos sobre la situación presentada.
- ii. En el caso de que el consumo objeto de investigación esté por debajo del límite inferior y LA EMPRESA, por decisión propia, inicie el proceso de investigación por desviación significativa: Mientras se establece la causa de la desviación, LA EMPRESA facturará un consumo igual al valor del consumo que es objeto de investigación.

Parágrafo 1º: Mientras se realiza la investigación por desviaciones significativas EL USUARIO deberá pagar su factura y una vez LA EMPRESA determine la causa de la desviación ajustará los valores cobrados en el siguiente periodo de facturación conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adicione o sustituya.





Cláusula 40ª.- RESTABLECIMIENTO ECONÓMICO POR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Una vez aclarada la causa de la desviación, LA EMPRESA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados a EL USUARIO, según sea el caso en el siguiente periodo de facturación, aplicando las tarifas del periodo en que se realiza el ajuste.

Cláusula 41ª.- PLAZO PARA INVESTIGAR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS Y PARA COBRAR SERVICIOS NO FACTURADOS: Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, LA EMPRESA no podrá cobrar valores no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo de EL USUARIO.

CAPITULO VI

PROCEDIMIENTO PARA LA DETERMINACIÓN, LIQUIDACIÓN Y COBRO DE CONSUMOS NO REGISTRADOS PENDIENTES POR FACTURAR CAUSADOS POR ANOMALÍA TÉCNICA O MANIPULACIÓN INDEBIDA DE LAS CONEXIONES Y/O EQUIPO DE MEDIDA.

Cláusula 42ª.- VERIFICACIÓN EN SITIO DE INSTALACIÓN Y DE EQUIPOS PARA MEDICIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA: La verificación en sitio de los equipos de medición de energía eléctrica debe sujetarse a los parámetros establecidos en la Norma Técnica Colombiana – NTC 5900 del 14 de diciembre de 2011, expedida por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC y/o a las normas que las modifique, sustituyan, adicionen o deroguen.

Cláusula 43ª.- GARANTÍAS PARA LA VERIFICACIÓN EN SITIO: La verificación en sitio de los equipos de medida y la instalación eléctrica del cliente, se llevará a cabo con arreglo a lo establecido en la Norma Técnica Colombiana – NTC 5900 del 14 de diciembre de 2011, expedida por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC y en todo caso, debe observar como mínimo las siguientes reglas:

1. El (los) técnico(s) que adelante(n) la revisión debe estar debidamente identificado con un carnet que acredite la vinculación, ya sea con el aliado comercial o directamente con LA EMPRESA.
2. Al momento de la revisión se deberá solicitar la presencia de EL USUARIO, a quien se le explicará el motivo, el alcance de la visita y la posibilidad de ser asistido durante


su ejecución por parte de un técnico electricista o testigo hábil, caso en el cual LA EMPRESA concederá quince (15) minutos antes de iniciar dicha revisión. Pasado este tiempo sin que el usuario no haya hecho uso de este derecho, se procederá con la revisión.

3. En desarrollo de la visita se realizará la verificación visual de la instalación, los equipos de medida y sellos, la identificación plena de los equipos de medición instalados, sus características técnicas, capacidad y, en caso de ser posible, se efectuará censo de carga. En la visita se podrán tomar registros fotográficos o videos de la instalación y de la revisión efectuada, registrar los consumos y cualquier tipo de información que resulte útil y conducente para la determinación del estado y funcionamiento de los equipos, la instalación y/o del consumo.
4. El resultado de la visita técnica se debe consignar en un acta que constará en documento físico, magnético o digital, en el que se especificará claramente cada uno de los elementos examinados, su estado y resultados.
5. El acta de revisión de las instalaciones eléctricas puede ser física o digital. Cuando es física debe ser firmada por el técnico responsable de la visita y el usuario que la atiende y contener, en forma legible, el nombre y la identificación de las personas que la suscriben. En caso de que sea por medio magnético o digital, al usuario se le hará entrega de la constancia de visita y de la misma quedará registro digital, la cual debe ser firmada por el técnico responsable de la visita y el usuario que la atiende.

El acta de constancia de visita de la revisión hace parte del soporte probatorio.
6. Si EL USUARIO que presenció la visita se niega a firmar el Acta de Revisión o Constancia de Visita o se niega a identificarse, se dejará constancia de esta situación en el acta, a través de un testigo, quién la suscribirá en señal de haber presenciado el comportamiento de EL USUARIO. En el evento en que no haya testigos de la situación o estos se negaren a firmar, el técnico responsable de la misma dejará constancia de dicho hecho en el acta y la suscribirá bajo la gravedad de juramento. En todo caso, deberá dejar constancia de las condiciones bajo las cuales realizó la visita, pudiendo tomar registros fotográficos o filmicos de la inspección realizada.

7. Si al momento de la revisión de las conexiones y/o instalaciones de los equipos de medida EL USUARIO no se encuentra presente en el inmueble, o se encontrare un menor de edad o alguien considerado como "incapaz" por la legislación Colombiana, o el inmueble se encuentra cerrado, el técnico procederá a tomar los registros visuales, filmicos o fotográficos que sean del caso, dejará una constancia de la visita en donde le anuncia a EL USUARIO la programación de la revisión técnica con el fin de garantizar su participación, la cual podrá realizarse dentro de las 24 horas siguientes a la visita inicial. En tales eventos, LA EMPRESA podrá revisar la condición externa de la instalación y el estado de la red de uso general a la que se encuentra conectado EL USUARIO. En los casos que detecte irregularidad y/o intervención de líneas o derivaciones directas que ingresan al inmueble, tomará





evidencias mediante registro fotográfico o videos, toma de carga y voltajes en el origen (red de distribución) y dejará constancia de las evidencias encontradas y de la visita practicada.

Si en el desarrollo de la segunda visita EL USUARIO no asiste, se dejará constancia en el acta y se continuará con la revisión. LA EMPRESA remitirá copia de dicha acta a EL USUARIO acompañada de los fundamentos jurídicos y técnicos que dan lugar al cobro de una energía consumida y dejada de facturar, contra el valor facturado el usuario podrá ejercer el derecho de contradicción y defensa a que hubiera lugar.

8. De conformidad con lo establecido en el artículo 145 de la Ley 142 de 1994, las empresas tendrán la facultad de verificar y retirar temporalmente los equipos de medida para determinar su estado y correcto funcionamiento en laboratorios especializados. Al momento del retiro del equipo de medida LA EMPRESA adoptará los mecanismos de seguridad para su embalaje y transporte y dejará constancia del retiro provisional del equipo en el Acta de Revisión. Los costos de la revisión del equipo de medida en un laboratorio acreditado, solo se cobrará a EL USUARIO cuando su resultado determine la existencia de una no conformidad ocasionada por un hecho ajeno a LA EMPRESA.
9. La negativa de EL USUARIO a permitir el acceso a las instalaciones de medida, a la revisión o retiro del equipo de medida constituye un incumplimiento de sus obligaciones y podrá dar lugar a la suspensión del servicio. En caso de que la situación se presente de forma reiterativa podrá dar lugar a la terminación del contrato, según lo dispone el Artículo 140 y 141 de la Ley 142 de 1.994.
10. De conformidad con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, es obligación de EL USUARIO permitir y/o proceder al cambio del equipo de medida a satisfacción de LA EMPRESA, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada o precisa los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. La negativa de EL USUARIO a permitir el reemplazo del equipo de medida y/o a permitir la normalización de la instalación constituye un incumplimiento de sus obligaciones y podrá dar lugar a la suspensión del servicio hasta que cese el incumplimiento.
11. Los equipos de medición comunitaria instalados en Áreas Especiales podrán ser revisados en cualquier tiempo por LA EMPRESA, quien dejará constancia de la inspección practicada, la identificación del equipo de medida revisado, su estado, el estado del punto de conexión y demás información relevante de la revisión, mediante acta que constará en documento físico, magnético o digital y que será puesta en conocimiento del Representante de Suscriptor Comunitario.

Cláusula 44ª.- REVISIÓN TÉCNICA DE EQUIPOS DE MEDICIÓN Y RECAUDO DE INFORMACIÓN: De conformidad con lo establecido en la cláusula anterior, LA EMPRESA tendrá la facultad de verificar el estado del medidor, para lo cual podrá retirarlo y enviarlo a un laboratorio acreditado por las autoridades competentes, tal y como lo establece el artículo 145 de la Ley 142 de 1994.

Para este efecto LA EMPRESA procederá a colocar el medidor retirado en una bolsa sellada en presencia de quien atiende la diligencia, firmada por él y por un representante de LA EMPRESA, con el fin de garantizar que el medidor no será intervenido hasta su entrega en el laboratorio. Así mismo, LA EMPRESA podrá instalar un medidor debidamente calibrado y certificado por un laboratorio para garantizar el registro adecuado de los consumos mientras dure la prueba. Del retiro del medidor para análisis y la instalación del provisional, se dejará constancia en el Acta de Revisión.

Una vez el medidor sea entregado en el laboratorio, se procederán a realizar las pruebas necesarias para determinar el estado y funcionamiento del mismo. El resultado de la revisión, estado de sellos y pruebas practicadas en laboratorio será plasmado en el respectivo protocolo de laboratorio en el que se dejará constancia -además de los resultados de las pruebas practicadas- las evidencias de hallazgos encontrados en el medidor y el estado de los sellos. Esta revisión deberá ser adelantada por un laboratorio debidamente acreditado ante las autoridades competentes y se llevará a cabo conforme a las normas técnicas que rigen su funcionamiento.


El examen de laboratorio de un equipo de medida deberá ser apreciado en su integridad al momento de determinar la existencia o no de la irregularidad; en la valoración se tendrá en cuenta el tipo de prueba practicada, estado de sellos, evidencias encontradas y resultados del examen practicado –según el tipo de prueba practicada (dieléctrica, ensayo o exactitud, etc.).

Adicionalmente, LA EMPRESA para la valoración e investigación de una situación que pueda dar lugar al cobro de consumo de energía no registrado pendiente por facturar, podrá acopiar fotografías, videos, lecturas, mediciones anteriores y posteriores a la fecha de la visita técnica, actas de suspensión, inspección y/o visitas realizadas con anterioridad o posterioridad, registro de consumos del mismo usuario y de usuarios en circunstancias similares, conceptos o informes técnicos especializados en la materia y cualquiera otra información que resulte relevante y, entre otros, el aforo individual o censo de EL USUARIO.

Cláusula 45ª.- IRREGULARIDAD TÉCNICA Y DETERMINACIÓN DE CONSUMO NO REGISTRADO Y FACTURADO: Si como resultado de la visita practicada y del análisis de toda la información recaudada y valorada por LA EMPRESA, se determina la configuración de una irregularidad que afecta la medida, LA EMPRESA podrá proceder a la determinación y cobro de los consumos no registrados pendientes por facturar a EL USUARIO, para lo cual LA EMPRESA emitirá una comunicación con los fundamentos y soportes para el consumo no registrado.







Cláusula 46ª.- TIPOLOGÍAS DE IRREGULARIDADES Y EVENTOS ESPECIALES QUE PUEDEN DAR LUGAR AL COBRO DE CONSUMOS NO REGISTRADOS PENDIENTES POR FACTURAR: A continuación, se relacionan las siguientes tipologías de irregularidades y eventos que pueden configurar una irregularidad que daría lugar al cobro de consumos no registrados pendientes por facturar, sin perjuicio de los demás casos que, a la luz de la ley, se configuren:

Tipologías de irregularidades

1. Cambio de uso (tarifa inadecuada al tipo de cliente)
2. Reconexión no autorizada
3. Conexiones eléctricas alteradas o intervenidas (invertidas)
4. Equipo de medida adulterado
5. Servicio directo con medidor (el medidor no registra)
6. Acometida fraudulenta (el medidor registra parcialmente)
7. Devolución de lecturas
8. Carga superior a la contratada
9. Servicio directo sin facturación (usuario no cliente)
10. Alteración de la posición del medidor
11. Daño o retiro de los equipos de medida
12. Equipo no adecuado / no cumple norma
13. Numero de medidor no registrado en el sistema comercial
14. Servicio directo sin medidor con facturación
15. Servicio directo con medidor (el medidor registra)
16. Cualquier otra situación, atribuible o no al USUARIO, que pueda dar lugar al cobro de consumos no registrados pendientes por facturar.

En el Anexo No. 2 se describe más a detalle cada uno de los eventos antes relacionados.

Eventos especiales:

1. Líneas Directas sin carga al momento de la visita técnica, esto es, conexión irregular a la red de LA EMPRESA por fuera del equipo de medida del usuario
2. Líneas con retornos entre predios.
3. Cuando se determine que hay usuarios conectados por fuera del equipo de medida que registra la energía a la zona especial (Totalizador).
4. Medidor presenta error en la medida - mayor al permitido por pruebas de campo (certificado por un Laboratorio mediante un Resultado final).
5. Medidor con Elementos Extraños, tales como Tarjetas Electrónicas, Dispositivos de Control u otros (certificado por un Laboratorio mediante un Resultado final).

LA EMPRESA valorará dichas situaciones en conjunto con la información adicional que recaude, de acuerdo con lo previsto en las cláusulas precedentes.

Cláusula 47ª.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO NO REGISTRADO PENDIENTE POR FACTURAR: Para la determinación del consumo facturable no registrado y que se encuentre pendiente de facturar, se tendrán en cuenta los siguientes métodos, de conformidad a lo establecido en el artículo 146 de 1.994: a) Consumos promedios de otros períodos del mismo

USUARIO, b) Consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, c) Aforos individuales, conforme la definición establecida en el presente contrato y d) La información recaudada en las visitas técnicas practicadas al inmueble, sean anteriores o posteriores, y la que repose en el sistema comercial de LA EMPRESA.

Estos métodos permitirán el cálculo de la Consumo de energía no registrado pendiente por facturar hasta la fecha en que se realizó la visita técnica por parte de LA EMPRESA.

En el Anexo No. 2 se describe la forma para determinar el consumo no registrado pendiente por facturar.

Cláusula 48ª TÉRMINO LEGAL PARA ADELANTAR LA RECUPERACIÓN DE CONSUMOS: LA EMPRESA podrá hacer efectivo el cobro retroactivo del consumo de energía no registrado pendiente por facturar por un período máximo de cinco (5) meses, salvo que se acredite el dolo contractual de EL USUARIO, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. En las Anomalías Técnicas, la Ley 142 de 1.994 en su artículo 150 señala que, a menos que se compruebe el dolo de EL USUARIO, cuando la falta de facturación atienda a un error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores a cargo del prestador, solo pueden recuperarse dichos valores hasta cinco (5) meses atrás, contados a partir del momento en que se entregó la factura en la cual debieron ser incluidos. El valor y tiempo a recuperar deberán estar debidamente acreditados. .
2. En la Manipulación Indevida, cuando se compruebe la existencia del dolo contractual por parte de EL USUARIO, en el marco de estas facultades LA EMPRESA podrá establecer una recuperación de consumos por un lapso mayor a los cinco meses, de acuerdo al límite temporal del artículo 150 de la Ley 142 de 1.994. En tal sentido, LA EMPRESA puede tomar el tiempo necesario para la demostración de la existencia de la manipulación indebida dolosa por parte de EL USUARIO y ejercer su derecho al cobro. El valor y tiempo a recuperar deberán estar debidamente acreditados

Cláusula 49ª.- RECURSOS PROCEDENTES: En contra del documento equivalente a la factura de servicios públicos en el cual se efectúa el cobro de la energía consumida y dejada de facturar, el cual venderá acompañado del documento soporte que contiene los fundamentos de dicho cobro, su determinación y liquidación, EL USUARIO tendrá derecho de presentar reclamaciones y recursos en los términos del artículo 150 de la Ley 142 de 1994, con el objeto de controvertir el concepto facturado, los motivos que tuvo LA EMPRESA para ello, las inspecciones, revisiones y la liquidación o el cobro efectuado.

Los recursos de reposición y apelación se presentarán cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 142 de 1994 y, deberán ser tramitados por LA EMPRESA dentro de los términos establecidos en la mencionada Ley.

Las decisiones que adopten las empresas en desarrollo de las reclamaciones y recursos deberán ser notificadas a los usuarios en la forma establecida en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.





Parágrafo: La actuación descrita en esta cláusula se podrá adelantar utilizando medios electrónicos, tal y como lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cláusula 50ª. USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS: En virtud de lo establecido en la Ley 527 de 1999, el Decreto 2364 de 2012 y las demás normas que la modifiquen o las deroguen, las partes del presente contrato convienen el uso de medios electrónicos o digitales para el diligenciamiento y suscripción del acta de revisión técnica, en desarrollo del procedimiento para la determinación, liquidación y cobro de consumos dejados de facturar por irregularidades o anomalías técnicas. Dicha acta tendrá la misma validez y efectos jurídicos que el acta manuscrita o física.

Para tales efectos se establecen las siguientes condiciones, las cuales serán de obligatorio cumplimiento para la plena validez de los documentos y firmas electrónicas que se generen:

1. En virtud del principio de neutralidad tecnológica, las partes acuerdan que los dispositivos técnicos que se emplearán para la elaboración del acta de revisión técnica y firma digital son los teléfonos inteligentes o las tablet (PDA), los cuales cumplirán con todos los requisitos técnicos exigidos por las autoridades que regulan la materia para su adquisición, uso e implementación en Colombia, los cuales reposarán en LA EMPRESA.
2. Estos dispositivos gozarán de un sistema de seguridad que encripta la información y la firma que se toma, haciéndolas inalterable. Este sistema de seguridad cumplirá todos los requisitos técnicos, sistémicos y de seguridad exigidos en Colombia, los cuales también reposarán en los archivos de LA EMPRESA.
3. La identificación de las personas que implantarán su firma digital se hará con base en la información que suministren al momento de la visita técnica. De esta forma, las partes convienen que toda firma digital que repose sobre este documento hará presumir su autenticidad y la identificación plena de quienes lo suscribieron, quienes serán los titulares de los datos de creación de la firma y aceptan su contenido.
4. El método o procedimiento para la elaboración del acta y toma de la firma electrónica es el siguiente:
 - a) La persona de LA EMPRESA que elabora el acta de revisión técnica identificará a la persona que habita el inmueble a cualquier título en su condición de USUARIO.
 - b) Le explicará la actividad que se desarrollará, ya sea una revisión técnica, toma de lectura, cambio de medidor, etc.
 - c) Le brindará la información sobre el dispositivo técnico que se utiliza.
 - d) Le mostrará a EL USUARIO la forma en que conjuntamente se va elaborando el documento en el dispositivo técnico.
 - e) El documento electrónico que contiene el acta de revisión técnica dejará constancia del estado, las características, funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición o destinados a determinar el consumo de energía, así

como el resultado de las pruebas realizadas en campo. Igualmente, en esta acta se dejará constancia de los datos del equipo de medida y demás elementos del inmueble.

- f) Una vez diligenciado el documento, la persona que atiende la visita podrá leer el acta, solicitar correcciones y ratificar la información consignada antes de plasmar su firma.
- g) Se indicará la forma en que se toma la firma digital sobre el dispositivo utilizado, en la que participará única y exclusivamente la persona que plasma la firma. De esta forma se asegurará la plena identificación del que suscribe el documento, que sea el titular único y personalísimo de creación de la firma electrónica y que acepta el contenido del acta.

La firma de EL USUARIO corroborará su presencia en la visita y que le consta que el contenido del acta refleja lo ocurrido en ella.

- h) Una vez tomada la firma, se activará en el dispositivo empleado el mecanismo de seguridad implementado para proteger o bloquear el acta y la firma, de tal forma que ambos resulten inalterables.

Este mecanismo de seguridad se efectuará en presencia de la persona que imprime su firma digital, con el objeto de que cerciore directamente su activación.

LA EMPRESA cuenta con un mecanismo de almacenamiento de documentos que permite identificar cualquier modificación no autorizada que pueda llegar a sufrir el documento.

- i) En el documento digital se dejará constancia de todos los pasos indicados anteriormente, lo que garantizará que la persona ha leído y comprendido el contenido del acta y que se encuentra conforme.
- j) LA EMPRESA emitirá un documento físico en donde se dejará constancia de la realización de la visita, la identificación del inmueble en donde esta se practicó, los datos de la instalación eléctrica, la medida y el número o consecutivo que identifica el documento que se genera en el dispositivo electrónico y que contiene el acta digital, el cual podrá ser constatado en el mismo dispositivo. Este documento será suscrito en forma manuscrita por LA EMPRESA y EL USUARIO y será entregado a este.
- k) El documento que se genera en el dispositivo, será entregado a EL USUARIO junto con el documento equivalente a la factura de servicios públicos y la liquidación que contiene la explicación detallada de la irregularidad comprobada, tal y como se explicó en la cláusula 48ª.

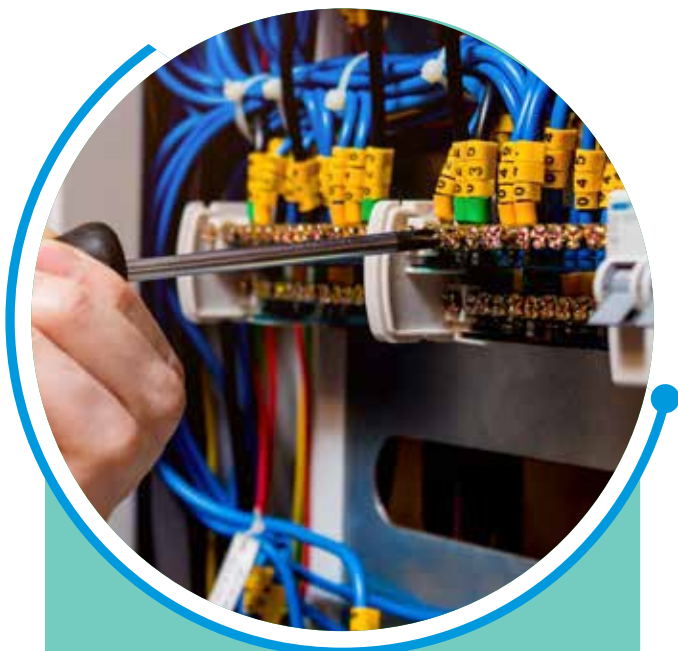


CAPITULO VII

FACTURACION

Cláusula 51.- CONTENIDO DEL DOCUMENTO EQUIVALENTE A LA FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: El documento equivalente a la factura de servicios públicos que expida LA EMPRESA contendrán como mínimo la siguiente información:

1. Nombre de LA EMPRESA NIT o NUIR y advertencia de que es una entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
2. Número consecutivo del documento equivalente a la factura de servicios públicos y fecha de expedición.
3. Nombre del Suscriptor.



4. Dirección del inmueble o área especial donde se presta el servicio.
5. Dirección de envío del documento equivalente a la factura de servicios públicos cuando ésta sea diferente a la dirección del inmueble donde se presta el servicio y así lo solicite EL USUARIO.
6. Número de Identificación del Contrato – NIC.
7. Número de identificación del usuario - NIU
8. Estrato socioeconómico de inmueble si el servicio es residencial.
9. Clase de servicio o uso del inmueble, según la solicitud.
10. Período de Facturación del Servicio, consumo correspondiente a ese período y valor.
11. Lectura anterior y actual del medidor en los casos en que pueda establecerse.
12. Determinación de la estimación del consumo en aquellos casos en que no sea posible la lectura del medidor.
13. El factor de corrección de lectura, si es aplicable.
14. El valor unitario expresado en pesos por kilovatio hora.
15. Descripción de la Liquidación del Consumo que se Factura.
16. Fecha de emisión, de pago oportuno y de suspensión.
17. Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos más el actual, cuando se trate de facturaciones mensuales y de los últimos tres (3) periodos más el actual cuando se trate de facturaciones bimestrales; en defecto de lo anterior deberá contener el promedio de consumo en unidades correspondiente al servicio de los últimos seis (6) meses.
18. Nombre, código y número de grupo de calidad del circuito y/o transformador, al cual se encuentra conectado EL USUARIO.
19. Los cargos expresamente autorizados por la CREG.
20. Valor de las obligaciones en mora.
21. Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.
22. Monto del subsidio otorgado o valor de la contribución y porcentaje aplicado para su liquidación.
23. Conceptos económicos derivados de las investigaciones por recuperación de energía.
24. Valor del FOES en los casos que aplique.
25. Cargos por concepto de reconexión o reinstalación si hay lugar a ello.
26. Otros cobros autorizados por el suscriptor, suscriptor, usuario o propietario.
27. Los indicadores de calidad que establezca la regulación.
28. Duración total de las interrupciones presentadas durante el trimestre con base en el cual se está compensando a EL USUARIO en dicho documento equivalente a la factura de servicios públicos.



29. Valor a compensar.
30. Valor del Costo de Racionamiento (CRO)m
31. Consumo medio mensual (CM) del trimestre con base al cual se está compensando a EL USUARIO.
32. Nombre del Operador de Red, dirección y teléfono.
33. Valor de los impuestos asociados a la facturación de LOS USUARIOS que resulten procedentes
34. Cualquier otro bien o servicio efectivamente prestado.
35. Los bienes y servicios que autorice expresamente facturar EL USUARIO.
36. Los servicios a los que LA EMPRESA se vea obligada a facturar por mandato legal, judicial, de autoridad competente o por acuerdo entre LA EMPRESA.
37. Los demás impuestos, tasas y contribuciones que LA EMPRESA se vea obligada a facturar por mandato legal, judicial, de autoridad competente o por acuerdo entre LA EMPRESA.
38. Los demás requisitos que establezca la ley y la regulación.

Cláusula 52.- REGLAS SOBRE EL DOCUMENTO EQUIVALENTE A LA FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: El documento equivalente a la factura solo incluirá los valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio público domiciliario, los expresamente autorizados por la ley, a regulación, los convenidos con EL USUARIO, los autorizados por este o los que se vea obligada LA EMPRESA por mandato legal, judicial o decisión de autoridad administrativa. Adicionalmente se podrán incluir los servicios de otras empresas de servicio públicos con las cuales LA EMPRESA haya celebrado convenios para tal propósito, así como el recaudo del impuesto de alumbrado público u otros tributos, todo ello de acuerdo con las tarifas autorizadas y publicadas según lo establecido en la ley y demás normas sobre la materia,

Parágrafo Primero: LA EMPRESA podrá ofrecer facilidades y financiación para la adquisición e instalación de electrodomésticos,

instalaciones internas, y otros bienes y servicios a LOS USUARIOS. El cobro correspondiente a las cuotas de capital y los intereses que sean del caso se realizarán a través del documento equivalente a la factura de servicios públicos de energía eléctrica con previa autorización escrita de EL USUARIO.

Parágrafo Segundo: Cuando se realice el recaudo del impuesto al alumbrado público a través del documento equivalente a la factura del servicio público domiciliario de energía eléctrica, se totalizará de manera separada el valor correspondiente a dicho impuesto y se incluirá de manera clara y visible.

Cláusula 53ª.- OPORTUNIDAD Y SITIO DE ENTREGA DEL DOCUMENTO EQUIVALENTE A LA FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: EL USUARIO tiene derecho a recibir oportunamente la factura y así mismo LA EMPRESA se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en la dirección o correo electrónico donde el USUARIO haya solicitado y autorizado. La factura podrá ser entregada personalmente o por correo.


De no encontrarse EL USUARIO en dicho lugar, ésta se dejará en el sitio de acceso al inmueble.

De cualquier forma, las partes podrán acordar que el envío del documento equivalente a la factura de servicios públicos se realice por medios electrónicos, evento en el cual, se entenderá entregada la factura en la fecha en que conste la remisión de la misma.

En caso de no recibir la factura pasados 35 días calendario desde la fecha de la última facturación o de la instalación del servicio, EL USUARIO dará aviso a LA EMPRESA y solicitará su duplicado. El hecho de no recibir el documento equivalente a la factura de cobro no libera a EL USUARIO de la obligación de atender su pago.

Ya sea por causa de extravío o emisión por comodidad de EL USUARIO, LA EMPRESA estará facultada para cobrar los duplicados conforme a las tarifas que se publiquen para tal fin. Solamente aquellos duplicados que se emitan a LOS USUARIOS por causas imputables a LA EMPRESA, no se cobrarán.





Cláusula 54ª.- PERIODO DE FACTURACIÓN: El período de facturación será el establecido en el documento equivalente a la factura de servicios públicos. Este periodo se establece teniendo en cuenta la fecha de la lectura anterior y la fecha de la lectura actual del medidor. Cualquier cambio en el período de facturación, deberá ser informado previamente a EL USUARIO.

Cláusula 55ª.- CARGO POR DEVOLUCIÓN DE CHEQUES: Este cargo se cobrará para rembolsar a LA EMPRESA, el gasto de procesar cheques devueltos por el banco de EL USUARIO y su valor será el previsto en el Código de Comercio.

Cláusula 56ª.- EXIGIBILIDAD Y MÉRITO EJECUTIVO DEL DOCUMENTO EQUIVALENTE A LA FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la ley 142 de 1.994, las normas que lo modifiquen o adicionen, las normas del derecho civil y comercial, Los documentos equivalentes a las facturas emitidas por LA EMPRESA y firmadas por su representante legal prestan mérito ejecutivo, razón por la cual son exigibles y podrán cobrarse ejecutivamente una vez se encuentren vencidas.

Cláusula 57ª.- INTERESES MORATORIOS: Las partes acuerdan que en caso de incumplimiento en el pago de cualquiera de las obligaciones que facture LA EMPRESA en virtud del presente contrato, el usuario tendrá la obligación de cancelar el siguiente interés moratorio:

a) Usuarios residenciales: Los usuarios residenciales cancelarán el interés moratorio legal estipulado en el Código Civil, equivalente al 6% anual; es decir, el 0.5% mensual o proporcional por cada día de retardo. En caso de que el Código Civil modifique este interés moratorio, se entenderá inmediatamente ajustado en la misma proporción para este tipo de usuarios.

b) Usuarios no residenciales: Estos usuarios cancelarán un interés moratorio mensual equivalente a una y media veces el interés bancario corriente o proporcional por cada día de retardo. Este interés será certificado por la Superintendencia Financiera o el organismo que haga sus veces.

Parágrafo: La imputación de pagos parciales, se someterá a las reglas del Código Civil, iniciando con los gastos de recaudo, luego a intereses, sean de mora o corrientes en caso de financiación y el saldo a capital.

Cláusula 58ª.- CONSTITUCIÓN EN MORA: De acuerdo con lo establecido en el artículo 36.1 de la ley 142 de 1994 la constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, el suscriptor, usuario o propietario 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 judicial o extrajudicial de la deuda. De esta forma, una vez vencido el plazo para el pago de la obligación por parte del suscriptor, usuario o propietario, estos quedarán constituidos en mora.

Cláusula 59ª.- RESPONSABILIDAD Y SOLIDARIDAD EN EL PAGO DEL DOCUMENTO EQUIVALENTE A LA FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor o usuario son solidarios en el compromiso de pagar el documento equivalente a la factura de servicios públicos, dentro del plazo señalado en la misma, salvo en los siguientes eventos:

1. Que el propietario o poseedor haya denunciado el contrato de arrendamiento y entregado a LA EMPRESA las garantías o depósitos suficientes de que trata el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, sus Decretos Reglamentarios y la Cláusula 61ª de que trata este contrato, evento en el cual se romperá la solidaridad a partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquel en que el arrendador haya practicado estas diligencias ante LA EMPRESA;
2. En el evento que se configure la ruptura de solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificada por la Ley 689 de 2001.
3. Que el SUScriptor acredite ante LA EMPRESA que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio existe proceso policivo o judicial relacionado con la tenencia, posesión material o propiedad del inmueble.

Cláusula 60ª.- REPORTE A LAS CENTRALES DE RIESGO: Con la celebración del presente contrato el suscriptor, usuario o propietario autorizan a LA EMPRESA para consultar, solicitar, procesar, reportar y divulgar a las centrales de riesgo financiero o cualquier otra entidad que maneje o administre datos de los bancos financieros o de solvencia patrimonial y crediticia con los mismos fines, toda la información referente al comportamiento comercial o crediticio, especialmente en relación con todas las operaciones activas de crédito celebradas o que celebre en el futuro. Para estos efectos LA EMPRESA deberá dar estricta aplicación a las normas legales que regulan la materia.

Las facultades anteriores estarán plenamente vigentes mientras subsista alguna relación comercial u obligación insoluta a cargo del suscriptor, usuario o propietario, 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 de acuerdo con los términos y condiciones definidas por ellas.



CAPITULO VIII

FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO, SUSPENSION, CORTE, RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y TERMINACION DEL CONTRATO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIOS PÚBLICO

Cláusula 61ª.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y EVENTOS QUE NO CONSTITUYEN FALLA: Se denomina falla en la prestación del servicio el incumplimiento de LA EMPRESA en la prestación continua del servicio.

No constituye falla en la prestación del servicio la suspensión que haga LA EMPRESA en los siguientes casos:

1. Para hacer reparaciones por razones técnicas, programados para realizar expansiones, remodelaciones, mejoras, mantenimientos periódicos preventivos y/o mantenimientos correctivos, etc. en redes, instalaciones y/o equipos, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a EL USUARIO;
2. Interrupciones ocasionadas por fuerza mayor, caso fortuito o hechos de un tercero.
3. Interrupción del servicio de manera programada
4. Racionamiento por fuerza mayor o caso fortuito, de emergencia del Sistema Interconectado Nacional (STN), por seguridad ciudadana, solicitada por organismos de socorro o autoridades competentes.
5. Conexión de nuevos USUARIOS.
6. Por eventos generados en los activos del STN y/o STR.
7. Reponer un activo de nivel 1 de propiedad del usuario, por falla del mismo.
8. Para evitar perjuicios derivados de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que EL USUARIO pueda hacer valer sus derechos;
9. Cuando se presente cualquier causal de incumplimiento del contrato de servicios públicos por parte de EL USUARIO que dé lugar a la suspensión o corte del servicio.
10. Cuando las autoridades competentes ordenen a LA EMPRESA la suspensión o el corte del servicio.
11. Por eventos de fuerza mayor, caso fortuito, hecho de un tercero y culpa exclusiva de EL USUARIO.

Parágrafo Primero: La falla en el servicio genera a favor de EL USUARIO la compensación a que se refiere la Ley y la regulación.

Parágrafo Segundo: LA EMPRESA deberá informar por escrito a EL USUARIO, o a través de un medio masivo de comunicación, la programación de interrupciones que no constituyen falla. De acuerdo con la regulación existente, las interrupciones se comunicarán con 48 horas de anticipación, con excepción de LOS USUARIOS que manejan cargas industriales, cuya antelación es de 72 horas.

Cláusula 62ª.- SUSPENSION DEL SERVICIO: LA EMPRESA procederá a suspender el servicio de energía eléctrica en sitio o de manera remota de acuerdo con la tecnología de medición instalada en el inmueble, sin que por ello le derive responsabilidad alguna, por las siguientes causales:

1. **Suspensión de Común Acuerdo:** El servicio puede suspenderse por mutuo acuerdo en los siguientes casos: (i) Cuando lo solicite EL USUARIO vinculado al contrato, siempre que convengan en ello LA EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados; (ii) Cuando lo solicite LA EMPRESA, el suscriptor y los suscriptores o usuarios vinculados, siempre que los terceros que puedan resultar afectados convengan en ello. En ningún caso LA EMPRESA autorizará la suspensión del servicio de común acuerdo para cuentas que no tengan instalado equipo de medida.

Parágrafo primero: Cuando la suspensión de común acuerdo haya sido a iniciativa de EL USUARIO, LA EMPRESA podrá cobrar el valor establecido para esta actividad y, posteriormente, el valor por su reconexión.

Parágrafo segundo: Durante la suspensión del servicio de común acuerdo, LA EMPRESA no podrá facturar los cargos tarifarios aprobados por la CREG. Sin embargo, dicha suspensión del servicio de común acuerdo no libera a EL USUARIO del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a ésta. En consecuencia, LA EMPRESA emitirá el documento equivalente a la factura de servicios públicos, cuando existan deudas pendientes por consumos anteriores, por financiación de cargos por conexión u otros emolumentos, o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

2. **Suspensión en Interés del Servicio:** LA EMPRESA podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo en los siguientes casos:

a.- Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamiento por fuerza mayor siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a LOS USUARIOS, cuando las circunstancias lo permitan.

b.- Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que EL USUARIO pueda hacer valer sus derechos.

c.- Por emergencia declarada por la CREG u otra autoridad competente.

d.- Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia.

e.- Cuando sea absolutamente necesario para ampliar las redes existentes o la conexión de nuevos suscriptores o usuarios.





f.- Para cumplir de buena fe cualquier orden emitida por autoridad competente o directiva gubernamental, ya sea nacional, regional o local o de la autoridad reguladora, sin perjuicio de que dicha orden o directiva pueda posteriormente considerarse inválida.

g.- Cuando sea necesario para adelantar la normalización del servicio de energía eléctrica.

3. **Suspensión por Incumplimiento del Contrato:** LA EMPRESA procederá a suspender el servicio por incumplimiento del contrato por parte de EL USUARIO, entre otros, en los siguientes casos:

a.- Por la falta de pago oportuno de un (1) período de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, en cuyo caso la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación. En los casos de los períodos flexibles de facturación, los cuales hayan sido acordados con los Suscriptores Comunitarios de las Áreas Especiales de Prestación del Servicio en los convenios celebrados para tales efectos, procederá cuando EL USUARIO incumpla el pago de por lo menos una de las cuotas pactadas.

b.- Cancelar el documento equivalente a la factura de servicios públicos con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

c.- Realizar el pago del servicio utilizando facturación adulterada o documentos falsos o alterados que se relacionen directamente con LA EMPRESA y/o con el servicio que presta, tales como constancias de estratificación, facturas y similares.

d.- Dar al servicio de energía eléctrica a un inmueble receptor de dicho servicio un uso distinto al declarado o convenido con LA EMPRESA.

e.- Hacer conexiones a la red de distribución y/o acometidas sin autorización de LA EMPRESA.

f.- Conectar de manera permanente o temporal el servicio de energía eléctrica a otro inmueble diferente al beneficiario del servicio.

g.- Realizar sin autorización previa de LA EMPRESA cualquier modificación en la acometida, carga y capacidad instalada o hacer conexiones externas, que afecten o puedan afectar el servicio.

h.- Efectuar sin autorización de LA EMPRESA la reconexión del servicio, cuando éste haya sido suspendido.

i.- Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.

j.- Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete.

k.- Conectar equipos sin autorización de LA EMPRESA, al sistema de Distribución o Red Local o a las instalaciones internas.

l.- Incumplir las obligaciones ambientales que afecten directa o indirectamente la prestación del servicio.

m.- Interferir en la utilización, operación o mantenimiento

de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio de energía eléctrica, sean de propiedad de LA EMPRESA o de LOS USUARIOS.

n.- Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de los mismos.

o.- De manera preventiva cuando de la revisión técnica realizada por cualquier causa por parte de LA EMPRESA, se evidencie una potencial, inminente o efectiva situación de riesgo, o cuando las instalaciones internas amenacen peligro, sea como consecuencia de una presunta irregularidad técnica, adulteración de la acometida y/o los elementos de la medida o por el presunto incumplimiento de las normas técnicas vigentes, incluyendo las expedidas por LA EMPRESA como Operador de Red. Esta situación será evaluada con respecto al mismo USUARIO, LOS USUARIOS conectados en la red o los particulares y transeúntes, sea que afecte o llegue a afectar a las personas, los bienes o el servicio mismo. En este caso LA EMPRESA está obligada a informar en la misma visita las causas que originan esta medida y las acciones que se deben adelantar para subsanarlas.

p.- No pasar la instalación interna el proceso de revisión conforme a las normas técnicas de LA EMPRESA.

q.- No efectuar, dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas que por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio solicite LA EMPRESA o el organismo competente.

r.- No permitir el traslado del equipo de medida, su reparación o cambio cuando se requiera para garantizar una correcta medición, o impedir que LA EMPRESA lo haga.

s.- Intercambiar o sustituir el equipo de medida instalado por LA EMPRESA, sin autorización de ésta y por la instalación de medidores no calibrados a satisfacción de LA EMPRESA.

t.- Impedir por acción u omisión, la medición del consumo.

u.- Alterar de manera inconulta y unilateral las condiciones de prestación del servicio previstas en la solicitud o acordada con LA EMPRESA.

v.- En general, cualquier alteración inconulta y unilateral, por parte del suscriptor o usuario, de las condiciones contractuales, o incumplimiento de la regulación, ley o normas técnicas aplicables.

w.- Cuando se compruebe la existencia de consumos dejados de facturar por irregularidades o anomalías técnicas, tal y como se establece en el capítulo VII del presente contrato


Parágrafo primero: En el evento en que EL USUARIO no permita la suspensión del servicio, LA EMPRESA solicitará amparo policivo y procederá al retiro de la acometida. EL USUARIO deberá cancelar el valor de la reconexión y los demás conceptos que adeude a LA EMPRESA, como requisito previo para que le sea habilitada nuevamente la instalación. En caso de reincidencia habrá lugar al retiro definitivo de la





AIR-e

AIR-e



acometida y a la cancelación del contrato, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar.

Parágrafo segundo: Durante la suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Parágrafo tercero: Haya o no suspensión, LA EMPRESA podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato le concedan en el evento de incumplimiento de EL USUARIO.

Parágrafo cuarto: En la diligencia de suspensión del servicio, LA EMPRESA dejará en el inmueble respectivo la información relevante indicando la causa de la suspensión.

Parágrafo quinto: LA EMPRESA estará exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión del servicio cuando ésta haya sido generada por el incumplimiento de EL USUARIO a las obligaciones establecidas en la Ley de Servicios Públicos, su regulación y este contrato.

Parágrafo sexto: Durante el período de suspensión, LA EMPRESA facturará todas las obligaciones de pago que se le generen a EL USUARIO, de acuerdo a lo previsto en la Ley y el presente contrato.

Parágrafo séptimo: En caso de que EL USUARIO haya reconectado el servicio de energía sin autorización de LA EMPRESA y sin haber superado las causas que dieron lugar a la suspensión, LA EMPRESA tendrá la facultad de verificar la conexión del inmueble y adelantar nuevamente la suspensión. Los costos incurridos por LA EMPRESA en esta operación serán asumidos por EL USUARIO, motivo por el cual serán cobrados en el documento equivalente a la factura de servicios públicos las tarifas vigentes al momento de su realización.

Cláusula 63ª.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE

SERVICIO: LA EMPRESA podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio en los siguientes eventos:

1. **Por mutuo acuerdo:** Cuando lo solicite EL USUARIO y el predio se encuentre a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA, si convienen en ello LA EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados; o, si lo solicita LA EMPRESA, y LOS USUARIOS vinculados y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello.
2. **Por incumplimiento del contrato:** En caso de que no se cancelen dos (2) o más períodos de facturación, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a LA EMPRESA o a terceros.

Son causales que afectan gravemente a LA EMPRESA o a terceros las siguientes:

- a.- El atraso en el pago de tres (3) documentos equivalentes a la factura de servicios públicos.
- b.- La reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la Cláusula 56ª dentro de un período de dos (2) años.
- c.- La instalación de acometidas no autorizadas.

d.- La reconexión del servicio no autorizada por LA EMPRESA, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.

e.- La adulteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.

f.- El retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida o retirar o modificar, total o parcialmente la instalación interna, sin informar a LA EMPRESA.

Parágrafo: Cuando EL USUARIO de manera injustificada sea renuente para con LA EMPRESA en la solución a las anomalías que se le hayan indicado, LA EMPRESA comunicará por escrito a este la terminación unilateral del contrato. Esta misma situación se generará cuando EL USUARIO impida la suspensión del servicio en los casos en que se hayan realizado Revisiones Técnicas y se hayan encontrado defectos por parte de LA EMPRESA o de un tercero calificado respecto a las instalaciones internas.

3. **Por el no pago oportuno** en la fecha que LA EMPRESA señale para el corte del servicio.
4. **Por suspensión del servicio** por un período continuo de seis (6) meses cuando la suspensión haya sido solicitada por EL USUARIO. No aplica para suspensiones que obedezcan a causas imputables a LA EMPRESA.
5. **Por demolición del inmueble** en el cual se prestaba el servicio, sin perjuicio de los derechos de LA EMPRESA a realizar los cobros a que haya lugar.
6. **Por decisión unilateral de EL USUARIO de resolver el contrato**, notificando a LA EMPRESA por escrito con una anticipación de un período de facturación, acompañada de las pruebas pertinentes, en los siguientes casos:

a.- Cuando vaya a suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con LA EMPRESA haya sido por un período mínimo de doce (12) meses, y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato, o garantice con título valor el pago de las mismas. La notificación de terminación unilateral del contrato por cambio de comercializador debe hacerse con una antelación mínima de un período de facturación.

b.- Falla en la prestación del servicio por parte de LA EMPRESA.

c.- Por fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite a EL USUARIO continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato, siempre y cuando se encuentre a paz y salvo por todo concepto para con LA EMPRESA.

d.- Cuando EL USUARIO, siendo propietario, poseedor o tenedor del inmueble en el cual se presta el servicio, resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble por sentencia judicial. En este caso, a la notificación de terminación del contrato de servicios públicos deberá acompañar la respectiva sentencia.

e.- Cuando EL USUARIO, siendo el poseedor o tenedor del





inmueble, entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso, a la notificación de terminación del contrato de servicios deberá acompañar prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor.

7. **Por declaración judicial**, relativa a la eficacia del vínculo contractual.
8. **Cuando se encuentre que se han adulterado o falsificado el documento equivalente a la factura de servicios públicos o documentos presentados como prueba para algún trámite**, o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio o cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del servicio sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.
9. **En general**, por el incumplimiento de las obligaciones emanadas del contrato que afecten gravemente a LA EMPRESA o a terceros y por las demás causales que la ley establezca.

Parágrafo primero: LA EMPRESA, en el momento en que realice el corte del servicio deberá dejar en el predio constancia de la operación informando la razón del corte y la causa que dio origen a la medida.

Parágrafo segundo: El corte podrá efectuarse, sin perjuicio de que LA EMPRESA inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda.



Parágrafo tercero: El corte del servicio implica la terminación definitiva del contrato de servicio público siempre y cuando se haya agotado el procedimiento establecido por LA EMPRESA para tal efecto.

Parágrafo cuarto: Cuando el corte haya sido motivado por la violación del suscriptor o usuario a las condiciones del contrato, LA EMPRESA estará exenta de toda responsabilidad originada por el corte del servicio.

Parágrafo quinto: En los eventos en que sea imposible cortar físicamente el servicio por causas imputables a EL USUARIO, LA EMPRESA podrá cortarlo administrativamente y dará por terminado el contrato, en cuyo caso EL USUARIO deberá abstenerse de su utilización. En caso de utilización LA EMPRESA podrá iniciar las acciones administrativas y judiciales correspondientes con el fin de recuperar el consumo y los demás conceptos dejados de facturar por dicha causa.

Parágrafo sexto: De cualquier modo, el incumplimiento del contrato en materia que afecte gravemente a LA EMPRESA o a terceros, le permitirá a LA EMPRESA tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio.

Parágrafo séptimo: El corte se efectúa, sin perjuicio de los derechos de LA EMPRESA para iniciar las acciones administrativas, civiles o penales correspondientes

Cláusula 64ª.- CONSENTIMIENTO DE TERCEROS PARA LA SUSPENSIÓN O TERMINACIÓN DEL SERVICIO: Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista suspensión o terminación del servicio por mutuo acuerdo y/o por solicitud del suscriptor, usuario o propietario, el interesado deberá anexar la autorización escrita de dichos terceros o, en su defecto, manifestar dentro de la misma solicitud que no existen terceros que se puedan ver afectados con dicha actividad. El no cumplimiento de este requisito facultará a LA EMPRESA para negar la solicitud.

Sin perjuicio de lo anterior, si posteriormente LA EMPRESA tiene conocimiento de que un tercero fue afectado con la suspensión o terminación del servicio en los términos descritos, LA EMPRESA podrá reconectar o reinstalar el servicio.

El costo de la suspensión, corte, reconexión o reinstalación del servicio, así como todos los costos asociados a los mismos estarán a cargo del suscriptor, usuario o propietario, los cuales serán incluidos el correspondiente documento equivalente a la factura de servicios públicos.

Cláusula 65ª.- CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO: Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables a EL USUARIO, este debe eliminar su causa y:

1. Pagar la deuda, los intereses de mora, los perjuicios definidos en este contrato y demás conceptos que se hayan causado y sean exigibles.
2. Pagar los cargos por reconexión o reinstalación del servicio establecido en el Anexo de precios, según el caso, dentro de los que se encuentran los costos de la revisión de la suspensión y el corte en los que ha incurrido LA EMPRESA,



tal como se define en la cláusula tercera del presente contrato.

3. Pagar todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento de que haya sido necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.
4. Cumplir las condiciones técnicas definidas por LA EMPRESA para la reconexión del servicio.

Resuelta favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público de EL USUARIO, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes.

La reconexión o reinstalación del servicio en caso de suspensión o corte, solo podrá efectuarse por el personal autorizado de LA EMPRESA y en ningún caso por EL USUARIO, aunque haya cesado la causa que originó la suspensión o corte. La reconexión o reinstalación del servicio de EL USUARIO sin la participación de LA EMPRESA constituye un uso no autorizado de la energía, pudiendo LA EMPRESA adelantar el procedimiento descrito en el capítulo VI del presente contrato (PROCEDIMIENTO PARA LA DETERMINACIÓN, LIQUIDACIÓN Y COBRO DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR POR IRREGULARIDADES O ANOMALÍAS TÉCNICAS).

LA EMPRESA está exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión o el corte del servicio cuando estos hayan sido motivados por violaciones de EL USUARIO a las condiciones de este contrato.

CAPITULO IX

DE LOS INMUEBLES ARRENDADOS

Cláusula 66ª.- INMUEBLES ARRENDADOS: Cuando un inmueble sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, el propietario o poseedor del inmueble serán solidarios en las obligaciones y derechos emanados del contrato de servicios públicos con el arrendatario, en los términos establecidos en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 18 de la Ley 689 de 2001, salvo que el arrendador y /o el arrendatario denuncien ante LA EMPRESA el contrato de arrendamiento en la forma señalada en el presente contrato, de conformidad con lo establecido en el Artículo 15º de la Ley 820 de 2003 y su Decreto Reglamentario 3130 de 2003.

Cláusula 67ª.- DENUNCIA DE LA EXISTENCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO: Se entiende por denuncia del contrato de arrendamiento el aviso que las partes dan del mismo a LA EMPRESA, con el fin de que cese en cabeza del propietario o poseedor del inmueble, la solidaridad del pago de las obligaciones originadas en el contrato de servicio público respecto del arrendatario. Para tal fin se deberá diligenciar un formato que se entregará gratuitamente en las oficinas de servicio al cliente de



LA EMPRESA; también estará disponible en la dirección electrónica www.air-e.com

La denuncia del contrato de arrendamiento se rige por las siguientes reglas:

1. **Requisitos para que proceda:** La denuncia del contrato aplicará únicamente para inmuebles residenciales que sean objeto de contrato arrendamiento, en los que el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario y el inmueble se encuentre a paz y salvo con LA EMPRESA.

Si durante la denuncia del contrato, el uso del servicio cambia de residencial a no residencial, la obligación de pago del servicio será solidaria entre el suscriptor, usuario o propietario sin perjuicio de la facultad que otorga la ley a LA EMPRESA para ejecutar las garantías vigentes.

2. **Garantías que acepta LA EMPRESA:** LA EMPRESA aceptará los siguientes tipos de garantías: Póliza de seguros; Fiducia o Encargo Fiduciario y depósito en dinero a favor de LA EMPRESA.

3. **Denuncia del contrato de arrendamiento:** El arrendador deberá informar a LA EMPRESA, a través del formato previsto para ello, la existencia del contrato de arrendamiento, anexando la garantía correspondiente para su estudio. Una vez recibida la documentación respectiva, LA EMPRESA tendrá un plazo de diez (10) días hábiles para aceptar o rechazar la garantía presentada; en el evento de rechazarla, deberá manifestar por escrito -a quien denunció el contrato- las causales de su rechazo, a fin de que se realicen los ajustes necesarios. Presentada nuevamente la garantía, LA EMPRESA contará con el término de diez (10) días hábiles para su revisión y eventual aprobación o rechazo, en este último caso indicando las razones y recursos que proceden.

Cuando se realice la cesión del contrato de arrendamiento denunciado, el SUScriptor deberá tramitar una nueva denuncia dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en la que las partes convinieron este hecho.



4. Valor de la garantía o depósito: LA EMPRESA determinará el valor de la garantía o depósito, el cual, no podrá exceder dos veces el valor del consumo promedio del servicio en el estrato donde está ubicado el inmueble, en un periodo de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato al que pertenece el inmueble se realizará utilizando el consumo promedio del respectivo estrato en los últimos tres (3) periodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%).

En caso de que el consumo del inmueble se encuentre por encima del promedio, LA EMPRESA podrá determinar el valor de la garantía según el promedio real de ese inmueble. En el evento de que después de aceptada la garantía o depósito, se encuentre que el consumo del arrendatario es superior al consumo del promedio del estrato al que pertenece el inmueble, LA EMPRESA podrá solicitar el ajuste de la garantía de acuerdo con el promedio de consumo del arrendatario, considerando los tres (3) últimos periodos de facturación. En este caso, el arrendatario tendrá un plazo de diez (10) días contados a partir de la comunicación que haga LA EMPRESA al arrendador y al arrendatario para ajustar la garantía o depósito; de no proceder de conformidad, el propietario y/o poseedor, arrendador del inmueble será nuevamente solidario con la parte insoluta de la deuda del servicio público domiciliario de energía eléctrica, a partir del vencimiento del término anterior. En todo caso, LA EMPRESA podrá a su arbitrio hacer efectiva la garantía y perseguir al arrendatario, propietario y/o poseedor por la parte no cubierta con la garantía.

En los demás casos en que la garantía suministrada se torne insuficiente, LA EMPRESA informará tal situación al arrendador y al arrendatario a fin de que se ajuste conforme a lo estipulado en el Decreto 3130 de 2003 o la norma que la modifique o sustituya. Si se incumple esta obligación, LA EMPRESA podrá exigir la solidaridad en el pago conforme a lo previsto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el 18 de la Ley 689 de 2001.

5. Duración de la Garantía: Las garantías constituidas y aceptadas por LA EMPRESA, tendrán una vigencia igual al período comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y tres (3) meses más después de la fecha de terminación del contrato de arrendamiento. Vencido el término del contrato en caso de ser renovado o prorrogado, el arrendatario deberá renovar también la garantía, so pena de que opere la solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

El aviso de la terminación del contrato de arrendamiento deberá hacerse por parte del arrendador y/o el arrendatario, caso en el cuál procederá a entregarse el depósito a favor del arrendatario, si esa fue la garantía otorgada. Una vez informada la terminación del contrato, el arrendador será solidario con el pago del servicio.

6. Nuevos servicios: Si durante la denuncia del contrato de arrendamiento, el Propietario y/o Arrendatario solicita un nuevo servicio adicional a los básicos, se dará aplicación a lo establecido en el numeral 6° del artículo 15 de la Ley 820 de 2003. El Propietario y/o Arrendatario podrá en cualquier momento requerir la cancelación o suspensión del servicio adicional solicitado por él mismo, caso en el cual le será devuelta la garantía o depósito a que haya lugar, sin que haya necesidad de que medie la terminación del contrato de arrendamiento.

7. Causales de rechazo de la Garantía: La garantía podrá ser rechazada, entre otras, por las siguientes razones:

- a. Si el monto de la garantía es inferior al indicado por LA EMPRESA.
- b. Si el inmueble no se encuentra a paz y salvo por conceptos anteriores.
- c. Si el formato de denuncia del contrato no se ha diligenciado correctamente o no ha sido suscrito tanto por el arrendatario como por el arrendador.
- d. Si las garantías expedidas por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera exigen a LA EMPRESA que asuma cargo económico alguno o le imponen cláusulas que limiten la garantía.
- e. Si al momento de la denuncia no se acredita la titularidad del inmueble por parte del arrendador.
- f. Si el contrato denunciado no es de arrendamiento para vivienda urbana o el uso dado al servicio público de energía eléctrica es de los que la regulación denomina como no residencial (comercial o industrial).
- g. Si el pago de los servicios está a cargo del arrendador.
- h. Las demás que no cumplan con las condiciones previstas en la ley.

8. Pérdida de vigencia de la Garantía: Las garantías aceptadas por LA EMPRESA perderán sus efectos y por lo tanto se volverá al régimen de solidaridad previsto en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:

- a. Que a la prórroga o renovación del contrato de arrendamiento denunciado, el arrendatario no renueve ante LA EMPRESA las garantías.
- b. Que la entidad financiera o aseguradora, vigilada por la Superintendencia Financiera, sea intervenida o entre en proceso de liquidación obligatoria que restrinja o dificulte seriamente el pago de sus obligaciones.
- c. Cuando las partes notifiquen a LA EMPRESA la terminación del contrato de arrendamiento.
- d. Cuando el inmueble se destine –total o parcialmente- a un uso diferente al residencial.





CAPÍTULO X

MECANISMOS DE DEFENSA DE EL USUARIO ANTE LA EMPRESA

Cláusula 68ª.- INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO: Si hay incumplimiento en las obligaciones a cargo del arrendatario luego de aprobada la denuncia del contrato de arrendamiento, LA EMPRESA podrá hacer exigible las garantías o depósitos constituidos, y si éstas no fueren suficientes, suspenderá el servicio y podrá ejercer las acciones a que hubiere lugar contra el arrendatario. La garantía será afectada también con las sumas adeudadas por concepto de recuperación consumos dejados de facturar por acción u omisión del suscriptor o usuario como consecuencia de anomalías detectadas el medidor y/o la instalación.

El arrendador será solidariamente responsable por los consumos y demás conceptos asociados a la prestación del servicio a partir de la fecha de la reconexión del servicio realizada por haberse cubierto la deuda del arrendatario con los recursos provenientes de la efectividad de la garantía, a menos que se constituya una nueva garantía.

Parágrafo: El arrendatario que solicite recibir en un inmueble determinado la prestación del servicio público de energía eléctrica, deberá obtener previamente la autorización escrita del arrendador del inmueble. Dicha autorización deberá ser aportada a la correspondiente solicitud.

Cláusula 69ª.- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: EL USUARIO tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos ante LA EMPRESA y a que ésta le notifique en debida forma la respuesta, de conformidad con lo previsto en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, siendo estos los instrumentos con los que cuenta EL USUARIO para que LA EMPRESA revise una actuación o decisión que afecte o pueda afectar la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

Las peticiones y quejas, se tramitarán sin formalidades en las oficinas destinadas por LA EMPRESA para la atención a EL USUARIO, pero, en todo caso, EL USUARIO deberá informar por lo menos: el nombre de LA EMPRESA a la que dirige su petición, número de identificación del contrato, nombre y apellido, dirección del inmueble, objeto de la petición, relación de documentos que se acompañan, dirección de notificación y firma del peticionario. No obstante, LA EMPRESA dispondrá en sus oficinas de formatos para tales efectos.

En ningún caso proceden reclamaciones contra el documento equivalente a la factura de servicios públicos que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA, de conformidad a lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994





Cláusula 70ª.- PRESENTACIÓN DE PETICIONES Y QUEJAS:

Las peticiones y quejas podrán presentarse verbalmente, por escrito o mediante medios electrónicos. Si estas son verbales, LA EMPRESA las puede resolver de igual forma y el funcionario receptor de las mismas estará obligado a expedir y entregar al reclamante constancia de su contenido en forma sucinta, si así lo solicita EL USUARIO. Si la queja o petición es presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, la cual quedará en poder del reclamante.

Las peticiones y quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial. Estas se tramitarán por LA EMPRESA teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre que la ley no disponga otra cosa.

Cláusula 71ª.- EXCEPCIONES PARA LA ATENCIÓN DE PQR'S:

No es posible que terceros puedan ejercer el derecho de petición ante LA EMPRESA con el fin de obtener datos, información o documentos que hagan parte del ámbito de la gestión privada de LA EMPRESA y de cuyo conocimiento están excluidos, por no tratarse de documentos públicos a los cuales pueden tener acceso todas las personas en los términos del artículo 74 de la Constitución Política, dado que los referidos datos y documentos están sujetos a la protección a que aluden los incisos 3 y 4 del artículo 15 de la Constitución. Conforme la Ley 142 de 1.994 solo es posible ejercer el derecho de petición por el SUScriptor y/o USUARIO en asuntos relacionados directamente con el contrato para la prestación del servicio público domiciliario, esto es, concretamente actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación del servicio, o los actos que afecten la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

Cláusula 72ª.- TRÁMITE DE LOS RECURSOS: La interposición de los recursos es facultativa por parte de EL USUARIO y se concederán en efecto suspensivo, teniendo por objeto que LA EMPRESA o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, según el caso, aclare, modifique o revoque, total o parcialmente la decisión emitida por LA EMPRESA.

El recurso de reposición deberá interponerse por escrito en las Oficinas de Peticiones, Quejas y Reclamos o de Atención al Cliente o por los medios electrónicos dispuestos por la EMPRESA, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que LA EMPRESA notifique la decisión en conocimiento de EL USUARIO. El recurso de apelación deberá interponerse dentro del mismo término del de reposición y se presentará en forma subsidiaria a éste en un mismo escrito. Su examen y decisión se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos. EL USUARIO tendrá la opción de utilizar los formatos definidos por LA EMPRESA, los cuales no tendrán costo alguno.

Una vez se decida el recurso de apelación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, LA EMPRESA aplicará la decisión que adopte esa Entidad.

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

En ningún caso proceden reclamaciones contra el documento equivalente a la factura de servicios públicos que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA.

Los recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.

LA EMPRESA podrá practicar pruebas cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado, o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio.

No se exigirá la cancelación del documento equivalente a la factura de servicios públicos como requisito para atender una petición, queja o recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer recursos contra la decisión empresarial que decida la petición o la queja, EL USUARIO deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos.

El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los cinco (5) días siguiente a la notificación de la decisión empresarial mediante el cual LA EMPRESA haya negado el recurso de apelación.

Cláusula 73ª.- TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS:

Para responder las peticiones, quejas y recursos, respecto de la prestación directa del servicio, LA EMPRESA tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, salvo que se requiera la práctica de pruebas. En tal caso, LA EMPRESA informará al interesado cuándo dará la respuesta pertinente. Pasado este término, sin que LA EMPRESA haya dado respuesta, y salvo que se demuestre que la demora es atribuible a EL USUARIO, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días hábiles. Los términos inferiores a treinta (30) días podrán prorrogarse por una sola vez sin que con la prórroga se exceda el término de treinta (30) días.


Cláusula 74ª.- COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES:

El representante legal de LA EMPRESA delega la función de emitir las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y recursos a los responsables que él designe. Estas decisiones se notificarán personalmente, y cuando ello no fuere posible LA EMPRESA procederá a realizar la notificación por aviso, tal como lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y aquellas normas que lo modifiquen o complementen.

La notificación que se haga al propietario, poseedor o tenedor del inmueble, será oponible a todos aquellos que sean solidarios en las obligaciones derivadas del presente contrato.

Así mismo, las notificaciones se podrán adelantar en forma electrónica, siempre y cuando medie autorización expresa de EL USUARIO y cumpliendo con todos los requisitos establecidos en la Ley.





LA EMPRESA no podrá suspender o cortar el servicio, ni dar por terminado el Contrato, hasta tanto haya notificado a EL USUARIO la decisión que resuelva los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio o por fuerza mayor.

Cláusula 75ª.- RECONOCIMIENTO DE LOS EFECTOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles que tiene LA EMPRESA para dar respuesta a las peticiones, quejas y recursos, LA EMPRESA reconocerá a EL USUARIO los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se haga efectiva la ejecutoria del acto ficto o presunto.

Parágrafo: En todo caso, no procederán los efectos del silencio administrativo positivo cuando la petición contenga una solicitud técnicamente inviable o que pretenda desconocer la Ley y la regulación aplicable.

Cláusula 76ª - GARANTIA DE SERVICIO AL CLIENTE: Se constituye como instancia adicional, encargada de asumir el conocimiento de aquellos casos o situaciones que se presenten con ocasión de la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, en las que EL USUARIO ha agotado las instancias legales de reclamación en sede de LA EMPRESA, a través de cualquiera de los canales de atención, y no ha conseguido una solución de fondo, habiendo LA EMPRESA dado respuesta conforme a la Ley y la regulación vigente en materia de servicios públicos domiciliarios. Serán del resorte de Garantía de Servicio al Cliente, aquellos casos que, por disposición interna de LA EMPRESA o solicitud de organismos de vigilancia y control de los servicios públicos, deban ser revisadas, evaluadas, atendidas y resueltas de fondo.

Los casos que serán de conocimiento de la oficina de Garantía de Servicio al Cliente, serán aquellos que asocien las siguientes condiciones:

1. Que el suscriptor o usuario se haya dirigido con anterioridad y formalmente a LA EMPRESA a través de cualquiera de los canales dispuestos por ella para la atención de sus clientes y no esté de acuerdo con la respuesta recibida o no haya recibido respuesta dentro del término señalado en el contrato de condiciones uniformes y/o en la Ley.
2. Que se trate de hechos ocurridos en un plazo igual o inferior a (6) meses, contados a partir del momento en que la oficina de garantía asuma el conocimiento de estos.
3. Que el suscriptor o usuario no haya instaurado reclamación formal y/o demanda ante una autoridad administrativa y/o judicial.

CAPITULO XI

DISPOSICIONES FINALES

Cláusula 77ª.- CESIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS: EL USUARIO acepta anticipadamente la cesión que haga LA EMPRESA del presente contrato, pero en todo caso EL USUARIO tendrá la facultad de darlo por terminado dentro de los cinco (5) días siguientes a la comunicación de la cesión, la cual se podrá hacer mediante un aviso en un medio de comunicación de amplia circulación en el territorio en donde LA EMPRESA presta el servicio de energía.

En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión del contrato de prestación del servicio público. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

En estos casos será necesario que cualquiera de las partes informe a LA EMPRESA de la venta para que proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del suscriptor inicial. En este sentido, si algunas de las partes no informan de la venta a LA EMPRESA, el suscriptor inicial seguirá vinculado al contrato de servicios públicos domiciliarios en los términos consagrados en la Ley.

Por otra parte, los suscriptores propietarios de inmuebles rurales se liberarán de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios públicos, cuando lo enajene a otra persona y dicha enajenación sea debidamente informada a LA EMPRESA.

La liberación de las obligaciones por parte del suscriptor en los casos de cesión del contrato por enajenación no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, respecto de obligaciones propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del suscriptor.

Cláusula 78ª.- DELEGACIÓN: El Representante Legal de LA EMPRESA podrá delegar las facultades para la contestación de peticiones, quejas y reclamos, resolución de recursos y adelantar las actuaciones previstas en el capítulo VII del presente contrato.

Cláusula 79ª.- PRECIOS DE BIENES, SERVICIOS Y PRODUCTOS DE LA EMPRESA: LA EMPRESA publicará un documento que contiene el precio de los bienes, servicios, actividades y demás productos que se aplicarán en desarrollo del presente contrato, el cual podrá ser actualizado en cualquier momento.

Cuando se actualicen los valores se comunicará a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la CREG, y se publicará por una vez en un periódico que circule en los municipios en donde se presta el servicio o en uno de circulación nacional.



CAPITULO XII

INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

Cláusula 80ª. - PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO: LOS USUARIOS con la celebración del presente contrato declaran de forma clara y expresa que los recursos con cuales cancelan los valores que están directamente relacionados con la prestación del servicio, los expresamente autorizados por la ley, la regulación y los convenidos, provienen del ejercicio de actividades legales, motivo por el cual no tienen origen en actividades ilícitas, especialmente aquellas consideradas en la normatividad colombiana como originadoras o constitutivas de lavado de activos o financiadoras del terrorismo (Art 323 del Código Penal y demás normas y resoluciones que regulan la materia).

Cláusula 81ª. – CÓDIGO ÉTICO: El Código de Ética de LA EMPRESA establece las pautas de comportamiento ético de sus colaboradores, extensivo de forma contractual a sus contratistas y proveedores, con la finalidad de garantizar una actuación íntegra y transparente con LOS USUARIOS. Cuando LOS USUARIOS evidencien cualquier conducta que atente contra los intereses de LOS USUARIOS y/o LA EMPRESA, se tiene habilitado un canal de comunicación para dirigirse, de buena fe y sin temor a represalias al correo: lineadetransparencia@air-e.com. Estas denuncias serán tratadas de manera confidencial y según lo establecido en la Ley de Protección de Datos 1581 de 2012. A través de este canal EL USUARIO también podrá realizar consultas o comunicaciones relacionadas con los temas contenidos en su Código Ético y de Buen Gobierno Corporativo. Para más información consulta la página web www.air-e.com.

Cláusula 82ª.– ANTI-CORRUPCIÓN: LOS USUARIOS se obligan a respetar, cumplir y hacer cumplir el conjunto de leyes nacionales e internacionales, convenciones, tratados y otros instrumentos ratificados por Colombia en materia de prevención y sanción de actos de corrupción, especialmente las leyes: (i) 1474 de 2011º estatuto anticorrupción y (ii) 1778 de 2016 sobre Responsabilidad Administrativa por Soborno Transnacional y las normas que lo reglamenten, modifique, adicione o sustituya.

LOS USUARIOS o quienes actúen en su nombre, acuerdan y se obligan que durante la celebración y ejecución del presente contrato, no ofrecerán, prometerán, darán, aceptarán o recibirán - directa o indirectamente- dinero, regalos, estímulos, objetos de valor o cualquier otra dádiva a ningún colaborador o tercero que preste servicio a LA EMPRESA, con el fin de obtener cualquier beneficio o ventaja. Para más información consulta la página web www.air-e.com.

Cláusula 83ª. – ACCIÓN PENAL Y EXTINCIÓN DE DOMINIO.

Las conexiones fraudulentas y toda forma ilegal o no autorizada por la Empresa, no solo dan lugar a la suspensión y/o corte del servicio, tal y como se prevé en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994, sino que además puede constituir diferentes delitos, entre ellos, el tipificado en el artículo 256 de la Ley 599 de 2000 en los siguientes términos: “El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes”. Artículo 357 - Daño en obras o elementos de los servicios de comunicaciones, energía y combustibles. El que dañe obras u otros elementos destinados a comunicaciones telefónicas, telegráficas, informáticas, telemáticas y satelitales, radiales o similares, o a la producción y conducción de energía o combustible, o a su almacenamiento, incurrirá en prisión de dos (2) a cinco (5) años(hoy treinta y dos (32) meses a noventa (90) meses) y multa de diez (10) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes (hoy trece punto treinta y tres (13,33) a ciento cincuenta (150)). Incluso el delito de Enriquecimiento Ilícito de Particulares, del que trata el artículo 327, en tanto que afecta el “Orden Económico y Social”.

A su vez, la Fiscalía General de la Nación podría iniciar acción de EXTINCIÓN DE DOMINIO contra el inmueble donde se ejecutan los delitos, conforme con los artículos 15 y 16 – numerales 5º y 6º de la Ley 1708 de 2014. Esto facultará a LA EMPRESA para realizar las denuncias correspondientes ante las autoridades competentes.

Cláusula 84ª. – CANALES DE CONTACTO PARA COBRANZA Y ACTIVIDADES PUBLICITARIAS Y AUTORIZACIÓN

EXPRESA PARA SU UTILIZACIÓN: En cumplimiento de la ley 2300 y con la finalidad de que el USUARIO tenga la posibilidad de elegir los canales mediante los cuales autoriza el contacto para acciones de cobranza o actividades publicitarias, la EMPRESA informa que para tales efectos cuenta con los siguientes canales:

Cobranzas: Llamadas telefónicas, comunicaciones físicas, correo electrónico.

Informativos y publicitarios: Llamadas telefónicas, comunicaciones físicas, correo electrónico mensaje de texto, mensaje de voz, mensaje de datos mediante aplicaciones móviles o WEB, escritos, verbales y correos electrónicos.

Las partes acuerdan que LA EMPRESA se encuentra autorizada expresamente para contactar al suscriptor, propietario o usuario del servicio de energía eléctrica a través de los canales antes mencionados con el fin de adelantar gestiones de cobranza o actividades publicitarias, sea de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación.





ANEXO N°1: DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del presente contrato de servicio público domiciliario de suministro de energía eléctrica, se tendrán en cuenta las definiciones establecidas en las Leyes 142 y 143 de 1994, las resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG–, las normas expedidas por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC y las que hacen parte del reglamento técnico para el suministro de energía eléctrica, así como las demás disposiciones que modifiquen, deroguen o adicionen las anteriores que sean aplicables en el ámbito del presente contrato y en especial las siguientes:


1. **ACOMETIDA:** Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios y, en general, en las unidades inmobiliarias cerradas, la acometida llega hasta el registro de corte general.

Forman parte de la acometida los siguientes elementos: elementos de conexión y andaje a la red de distribución, línea o cable de acometida, terminales de los conductores de entrada a la instalación receptora.
2. **ACOMETIDA AÉREA EN BAJA TENSIÓN:** Es la que se deriva de la Red de Distribución de baja tensión o desde los bornes de baja tensión de un transformador de Distribución hacia un suscriptor o usuario.
3. **ACOMETIDA AÉREA EN MEDIA Y ALTA TENSIÓN:** Es la que se deriva de la Red de Distribución de media y alta tensión hacia un suscriptor o usuario.
4. **ACOMETIDA NO AUTORIZADA:** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización de LA EMPRESA.
5. **ACOMETIDA SUBTERRÁNEA EN BAJA TENSIÓN:** Conjunto de ductos subterráneos, cajas de inspección, conductores, accesorios y canalizaciones que se deriva de la Red de Distribución de baja tensión o desde los bornes de baja tensión de un transformador de Distribución hacia un suscriptor o usuario.
6. **ACOMETIDA SUBTERRÁNEA EN MEDIA Y ALTA TENSIÓN:** Conjunto de ductos subterráneos, cajas de inspección, conductores, accesorios y canalizaciones que conectan un centro de transformación con la red de uso general de Media y Alta Tensión.
7. **ACTA CONSTANCIA DE VISITA:** Es el documento que se le entrega al cliente al momento de terminar la visita realizada donde se indica un resumen de lo encontrado en la revisión, esta constancia es firmada por el técnico que realiza la revisión, y por el usuario y/o testigo presente en la misma.
8. **ACTA DE INICIO DE OBRAS:** Documento mediante el cual se deja constancia del inicio de obras de un Proyecto Específico, siempre y cuando el contratista

del promotor del proyecto y éste, cumple n con los requisitos exigidos por LA EMPRESA.

9. **ACTA DE REVISIÓN E INSTALACIÓN:** Es el documento que se suscribe al momento de realizar la revisión y/o verificación del equipo de medida y/o instalaciones eléctricas del suscriptor o usuario, en el que se hace constar el estado, las características, y funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición o destinados a determinar el consumo que se realiza, así como el resultado de las pruebas en campo realizadas. Igualmente, en esta Acta se deja constancia de los datos del equipo de medida y demás elementos que sean instala dos por LA EMPRESA. Esta acta podrá ser suscrita por parte del suscriptor, propietario o usuario que indique que habita a cualquier título en el inmueble.
10. **ACTA DE REVISIÓN FINAL DE OBRAS:** Documento mediante el cual se certifica que un proyecto específico se ha construido cumpliendo con el reglamento y normas técnicas Colombianas y las normas técnicas de LA EMPRESA.
11. **ACTA VISITA POSTERIOR:** Es el documento que se deja en el predio si al momento de realizar la visita para la revisión y/o verificación del equipo de medida y/o instalaciones eléctricas del suscriptor o usuario en los casos donde el predio se encuentre cerrado, esté presente un menor de edad o alguien considerado como “incapaz” por la Legislación Colombiana. En este documento se indica los motivos de la visita y se le informa al cliente que podrá ser visitado dentro de las 24 horas siguientes a la visita inicial.
12. **ACTIVOS DE CONEXIÓN:** Son aquellos bienes que se requieren para que un Generador, Transmisor, un Operador de Red o un suscriptor o usuario se conecte físicamente al Sistema de Transmisión Nacional, a un Sistema de Transmisión Regional, o a un Sistema de Distribución Local, según sea el caso.
13. **ADULTERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y REGULACIÓN:** Es cualquier acción tendiente a generar una anomalía en la instalación interna, o equipo de medición que incida directamente en el registro del consumo de energía eléctrica del suscriptor o usuario. Sin perjuicio de que se puedan presentar otros eventos se considera que el medidor ha sido adulterado, intervenido y/o manipula do cuando se presenta, entre otros, alguno de los siguientes casos: modificación del mecanismo de engranaje, adición de sustancias, alteración de sellos, instalación de medidores no homologados ni calibrados, instalación de medidores invertidos o manipulación con métodos que permitan la devolución de la lectura. En general cualquier modificación que haga el suscriptor o usuario directamente o por intermedio de un tercero al equipo de medida que altere sus condiciones de fabricación.
14. **AFORO INDIVIDUAL:** Actividad adelantada por LA EMPRESA tendiente a determinar las capacidades nominales de los equipos, artefactos, e instalaciones





eléctricas conectados o susceptibles de conexión encontradas en un inmueble al momento de la visita. Para efectos de que el aforo permita calcular lo que debe consumir el usuario en un mes, se tendrá en cuenta: el Censo de Carga, Cargas Encontradas, Capacidad del Calibre del Conductor, Carga Contratada, Porcentaje de Error dejado de Registrar y Capacidad del Transformador, las cuales se definen en el capítulo VII.


15. AJUSTE DEL MEDIDOR: Operación mediante el cual, después de realizada la calibración del aparato de medida de energía en un laboratorio debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, se ubica el medidor en un estado adecuado para su uso, es decir se procede a corregir el error o desviación para ubicarlo dentro del rango establecido en su clase de exactitud. Luego del ajuste el laboratorio efectúa un proceso de calibración, con el objeto de determinar si el medidor cumple con sus características metrológicas. Una vez realizada esta actividad, debe procederse al sellado de la cubierta y emisión de la certificación (estado metrológico final del medidor).
16. ANOMALÍA: Irregularidad técnica que afecta los equipos de medida y/o las conexiones impidiendo el registro real del consumo de energía eléctrica, sin la acción u omisión del cliente/Suscriptor/Usuario.
17. APOYO (POSTE): Nombre genérico dado al dispositivo de soporte de conductores y aisladores de las líneas o redes aéreas. Pueden ser postes, torres u otro tipo de estructuras.
18. ÁREA RURAL DE MENOR DESARROLLO: Es el área perteneciente al sector rural de un municipio o distrito de zonas interconectadas definida como se establece en la regulación vigente.
19. ÁREAS ESPECIALES DE PRESTACIÓN DE SERVICIO: Entiéndanse como tal las Áreas Rurales de Menor Desarrollo, Zonas de Difícil Gestión y Barrios Subnormales, respecto de los cuales los usuarios de los estratos 1 y 2 ubicados en las mismas, son beneficiarios del Fondo de Energía Social.
20. ARQUITECTURA DE RED: Es un documento que establece las reglas y criterios para el análisis y ordenamiento de la explotación de la red actual y de las redes que se planifiquen en el futuro.
21. AUMENTO DE CARGA: Incremento de la carga instalada o contratada por el SUSCRIPTOR.
22. AUTOGENERACIÓN: Aquella actividad realizada por personas naturales o jurídicas que producen energía eléctrica principalmente, para atender sus propias necesidades.
23. AUTOGENERACIÓN A GRAN ESCALA: Autogenerador con potencia instalada superior al límite definido en el artículo primero de la Resolución UPME 281 de 2015 o aquella que la modifique o sustituya.
24. AUTOGENERACIÓN A PEQUEÑA ESCALA, AGPE: Autogenerador con potencia instalada igual o inferior al límite definido en el artículo primero de la Resolución UPME 281 de 2015 o aquella que la modifique o sustituya.
25. AUTOGENERADOR: Usuario que realiza la actividad de autogeneración. El usuario puede ser o no ser propietario de los activos de autogeneración.
26. BARRIO SUBNORMAL: Es el asentamiento humano ubicado en las cabeceras de municipios o distritos que reúne los siguientes requisitos: (i) que no tenga servicio público domiciliario de energía eléctrica o que este se obtenga a través de derivaciones del Sistema de Distribución Local o de una Acometida, efectuadas sin aprobación del respectivo Operador de Red; (ii) que no se trate de zonas donde se deba suspender el servicio público domiciliario de electricidad, de conformidad con el artículo 139.2 de la Ley 142 de 1994, las normas de la Ley 388 de 1997 y en general en aquellas zonas en las que esté prohibido prestar el servicio, y iii) Certificación del Alcalde Municipal o Distrital o de la autoridad competente en la cual conste la clasificación y existencia de los Barrios Subnormales, la cual deberá ser expedida dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de la respectiva solicitud efectuada por el Operador de Red.
27. BRIGADA (CUADRILLA): Grupo de operarios al servicio de LA EMPRESA, conformada para la realización de los trabajos en terreno.
28. CABALLO DE FUERZA: (HP) Unidad de potencia mecánica equivalente a 746 vatios.
29. CALIBRACIÓN DE MEDIDOR: Procedimiento mediante el cual en un laboratorio debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, se establece, bajo condiciones específicas, la relación entre los valores de las magnitudes que indique un instrumento de medición y los valores correspondientes determinados por medio de patrones. El laboratorio deberá emitir un informe del estado metrológico inicial del medidor. En este proceso no se realiza ningún tipo de ajuste.
30. CARGA CONTRATADA: Es la potencia autorizada y aprobada por LA EMPRESA para los suscriptores o usuarios residenciales y no residenciales, la cual constituye la máxima carga que en condiciones normales de operación permite la alimentación de los equipos de un inmueble, sin exceder la capacidad de los conductores y dispositivos de la instalación eléctrica. La Demanda Máxima debe ser menor o igual a la carga contratada.
31. CARGA DE DISEÑO: Es la carga total utilizada en el diseño eléctrico para el cálculo de protecciones, transformadores y el calibre de los cables de alimentación
32. CARGA O CAPACIDAD INSTALADA: Es la capacidad nominal del componente limitante de un sistema.





33. **CARGO POR CONEXIÓN:** Para los usuarios regulados corresponderá al que defina la regulación vigente. Para los demás suscriptores o usuarios es el cargo que establezca LA EMPRESA para cubrir los costos involucrados en la acometida y el medidor. Este cargo no incluye los costos de la red interna, que deben ser asumidos por el suscriptor o usuario. El cargo por conexión sólo se cobra por una sola vez y debe ser financiado a los suscriptores o usuarios de los estratos 1, 2 y 3 en plazos hasta de 36 meses. LA EMPRESA podrá otorgar financiación para los demás suscriptores o usuarios.
34. **CENTRO DE OPERACIÓN DE RED (COR) O CENTRO LOCAL DE DISTRIBUCIÓN:** Es un centro de coordinación, supervisión y control de la operación de las redes y subestaciones de distribución localizadas en una misma región, en conjunto con el Centro Nacional de Despacho (CND), y que conforman el Sistema de Transmisión Regional (STR) y/o Sistema de Distribución Local (SDL) de un operador de red.
35. **CENTRO DE TRANSFORMACIÓN:** Conjunto de transformadores de distribución, con su equipo de maniobra y protección asociados, que se utiliza para transferir energía desde los niveles de media tensión a los niveles de tensión del suscriptor o usuario.
36. **CENTRO DE TRANSFORMACIÓN EXCLUSIVO:** Conjunto de transformadores y equipos de maniobra y protección asociados de propiedad privada, que se han hecho bajo el mismo concepto urbanístico o arquitectónico, los cuales prestan servicio exclusivo para un SUSCRIPTOR O USUARIO o grupo de los suscriptores o usuarios.
37. **CERTIFICACIÓN:** Procedimiento mediante el cual un organismo expide por escrito o por un sello de conformidad, que un producto, un proceso o servicio cumple un reglamento técnico o una(s) norma(s) de fabricación.
38. **CERTIFICACIÓN PLENA:** Proceso de certificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el RETIE a una instalación eléctrica, el cual consiste en la declaración de cumplimiento suscrita por la persona calificada responsable de la construcción de la instalación, acompañada del aval de cumplimiento mediante un dictamen de inspección, previa realización de la inspección de comprobación efectuada por inspector(es) de un organismo de inspección debidamente acreditado.
39. **CERTIFICADO DE CONFORMIDAD (RETIE):** Documento emitido conforme a las reglas de un sistema de certificación, en el cual se puede confiar razonablemente que un producto, proceso o servicio es conforme con una norma, especificación técnica u otro documento normativo específico.
40. **CÓDIGO DE MEDIDA:** De acuerdo a la resolución 038 de 2.014, este código entrega las premisas técnicas que debe cumplir cualquier cliente: Regulado o No regulado perteneciente al Comercializador integrado con el Operador de Red o Comercializador minoritario. Favor indicar si se puede incluir dentro de las acciones de suspensión de los clientes, el incumplimiento de dicho código.
41. **CÓDIGO ELÉCTRICO COLOMBIANO:** Es la Norma Técnica Colombiana "NTC" 2050, la cual contiene los requisitos técnicos y de seguridad que rigen las instalaciones eléctricas en el país.
42. **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Actividad consistente en la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a los suscriptores o usuarios regulados o no regulados.
43. **COMERCIALIZADOR:** Persona natural o jurídica registrada ante el Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales, cuya actividad principal es la comercialización de la energía eléctrica.
44. **CONCEPTOS NO INHERENTES:** Son bienes o servicios prestados por LA EMPRESA que no tienen relación directa con la prestación del servicio público domiciliario, los cuales podrán ser cobrados por LA EMPRESA a través del documento equivalente a la factura de servicios públicos mensual del servicio previa autorización del suscriptor o usuario.
45. **CONEXIÓN:** Es el conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la derivación de la red local de energía eléctrica hasta el registro de corte de un inmueble y se instala y conecta el medidor. La conexión incluye: los elementos de medida, los materiales de la acometida, ejecución de la obra de conexión, instalación y calibración inicial del medidor de energía, configuración y/o programación del medidor de energía (cuando el instrumento de medición es de tipo electrónico) y verificación de la certificación de las instalaciones eléctricas para la puesta en servicio. De esta forma queda entendido que la red interna no forma parte de la conexión. La conexión solo es posible previo el cumplimiento de las normas que rijan el servicio, el pago de las retribuciones que correspondan y el principio de eficiencia consignado en la Ley.
46. **CONEXIÓN NO AUTORIZADA:** Es la derivación de la red de distribución, de la acometida o del centro de medición realizada por el suscriptor o usuario, ya sea de manera directa o por interpuesta persona, con el fin de acceder al servicio de energía eléctrica sin que medie autorización de LA EMPRESA.
47. **CONSUMO:** Cantidad de energía activa, medida en kWh o reactiva medida en KVar, recibida por el suscriptor o usuario en un período determinado, leída en los equipos de medición respectivos, o calcula da mediante la metodología establecida en el presente contrato.
48. **CONSUMO DE SUBSISTENCIA:** Es la cantidad de electricidad que, de acuerdo con la regulación, es la mínima utilizada en un mes por un suscriptor o usuario típico para satisfacer necesidades básicas que solamente pueden ser atendidas mediante esta forma de energía final, y que tiene derecho a subsidio.
49. **CONSUMO ESTIMADO:** Es el consumo establecido con





base en consumos promedios de otros períodos de un mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios con características similares, o con base en aforos individuales de carga, de acuerdo con lo dispuesto en este contrato.

50. CONSUMO FACTURABLE NO MEDIDO O REGISTRADO POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL SUScriptor O USUARIO DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA: Cualquier consumo de energía eléctrica realizado por el suscriptor o usuario sin autorización de LA EMPRESA, a través de una irregularidad, ya sea anomalía o manipulación indebida, que haya impedido que LA EMPRESA lo registrara o midiera, y que ésta tiene derecho a determinar y facturar.
51. CONSUMO FACTURADO: Es el liquidado y cobrado al suscriptor o usuario de acuerdo con las tarifas autorizadas por la CREG para los suscriptores o usuarios regulados, o a los precios pactados con el suscriptor o usuario, si éste es no regulado. La tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del suscriptor o usuario.
52. CONSUMO MEDIDO: Es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor.
53. CONSUMO PREPAGADO: Es la cantidad de energía eléctrica a la que tiene derecho el suscriptor o usuario por el valor prepago a LA EMPRESA, la cual es definida en el momento en que se active el prepago a través del mecanismo que LA EMPRESA disponga.
54. CONSUMO PROMEDIO: Es el que se determina por (i) promedio de los últimos consumos registrados del mismo suscriptor, y (ii) promedio de otros suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares y cuenten con equipo de medida, dentro de los últimos 6 meses.
55. CONSUMO PROMEDIO ESTRATO: Es el que se determina con base en el consumo histórico de otros suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares y cuenten con equipo de medida, promediando los últimos seis meses de consumo.
56. CONSUMO PROMEDIO INDIVIDUAL: Es el que se determina con base en el consumo histórico del usuario en los últimos seis meses de consumo.
57. CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES: Se refiere al contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios que se caracteriza por ser uniforme y consensual. En virtud del contrato de condiciones uniformes, una empresa de servicios públicos presta el servicio domiciliario a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados (Artículo 128 de la Ley 142 de 1994).
58. CONTRATO DE CONEXIÓN: Es el contrato suscrito, antes de la iniciación de las obras, entre LA EMPRESA y el Promotor o suscriptor o usuario potencial, cuando LA EMPRESA asuma la ejecución de las obras de conexión de un suscriptor o usuario, o cuando se requieran redes de uso general para la conexión del mismo. Este contrato se regirá en lo que aplique por lo dispuesto en la Resolución CREG 025 de 1995 y demás normas que la modifiquen o sustituyan.
59. CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS: Es el contrato uniforme, consensual, en virtud del cual LA EMPRESA presta los servicios públicos a un suscriptor o usuario, a cambio de un precio en dinero.
60. CONTRIBUCIÓN: Suma que el suscriptor o usuario paga al comercializador por encima del costo del servicio, destinada a financiar subsidios, según las normas pertinentes.
61. CORTE DEL SERVICIO: Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, en la Resolución CREG 108 de 1997 y en el presente contrato de servicios públicos y que necesariamente conlleva la terminación del contrato de servicios públicos.
62. CRÉDITO DE ENERGÍA: Cantidad de energía exportada a la red por un autogenerador a pequeña escala con fuentes no convencionales de energía renovables – FNCER que se permuta contra la importación de energía que éste realice durante un periodo de facturación.
63. CREG: Comisión de Regulación de Energía Eléctrica y Gas.
64. DAÑO EN OBRAS O ELEMENTOS DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES, ENERGÍA Y COMBUSTIBLES: De acuerdo al artículo 357 del Código Penal, el que dañe obras u otros elementos destinados a comunicaciones telefónicas, telegráficas, informáticas, telemáticas y satelitales, radiales o similares, o a la producción y conducción de energía o combustible, o a su almacenamiento, incurrirá en prisión de treinta y dos (32) a noventa (90) meses y multa de trece punto treinta y tres (13.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes. La pena se aumentará de una tercera parte a la mitad cuando la conducta se realice con fines terroristas.
65. DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO: Documento público que es emitido bajo la gravedad de juramento el cual se constituye en documento fundamental del proceso de certificación RETIE y quien lo suscribe asume la mayor responsabilidad de los efectos de la instalación eléctrica.
66. DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS. De acuerdo al artículo 256 del Código Penal, el que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
67. DEMANDA MÁXIMA: Es la máxima potencia eléctrica demandada por una instalación durante un período





- determinado, expresada en kilovatios (kW).
68. **DESCARGO (LIBRANZA):** Conjunto de actividades a realizar en el Sistema de Distribución Local (SDL), previamente autorizadas por el COR, cuando se precisa trabajar sobre una instalación (con o sin tensión).
 69. **DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DE CONSUMO:** Se entiende por desviación significativa, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos seis períodos, sean mayores a los porcentajes determinados por LA EMPRESA en el presente contrato.
 70. **DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Es la actividad de transporte de energía eléctrica a niveles de tensión inferiores a 220 KV. Quien desarrolla esta actividad se denomina Operador de Red.
 71. **DOCUMENTO EQUIVALENTE ELECTRÓNICO A LA FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Es la cuenta que Air-e entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo del presente contrato de condiciones uniformes o conexos con el servicio de energía. En el documento equivalente electrónico a la factura de servicios Públicos también se cobrarán los conceptos autorizados por el usuario de acuerdo con la ley y los impuestos que sean del caso. El documento equivalente electrónico a la factura de servicios Públicos tendrá los mismos efectos que la ley 142 de 1994, las resoluciones CREG y demás normas que regulan la prestación de los servicios públicos domiciliarios le otorgan a la Factura de Servicios Públicos Domiciliarios.
 72. **DOLO DEL USUARIO:** Es aquella conducta asumida por el usuario, mediante la manipulación indebida a las instalaciones, conexiones y/o equipos de medida con la intención de obtener un beneficio propio o en favor de un tercero u otro usuario en detrimento de LA EMPRESA.
 73. **EMPRESA:** Es LA EMPRESA de servicios públicos comercializadora de energía eléctrica con la que el usuario celebra el contrato de condiciones uniformes para el suministro del servicio de energía eléctrica.
 74. **ENERGÍA ACTIVA:** Energía eléctrica susceptible de transformarse en otras formas de energía.
 75. **ENERGÍA REACTIVA:** Es una medida de la potencia adicional que requiere un sistema eléctrico durante un tiempo dado, para transportar una energía oscilante entre fuente y carga, que resulta del ángulo entre voltaje y corriente. Con el fin de hacerla comparativa con el ángulo del Factor de Potencial (entre voltaje y corriente), se mide en Kvarh o Mvarh.
 76. **EQUIPO DE MEDIDA:** Es el conjunto de elementos necesarios para el registro del consumo de energía eléctrica. Lo conforman los transformadores de medida, medidores, bloque de pruebas y el cableado necesario para el registro del consumo de energía. Se instala de acuerdo con las características del suministro, teniendo en cuenta la carga, tensión, tarifa, etc.
 77. **ESTRATO SOCIOECONÓMICO:** Es el nivel de clasificación dado a un inmueble residencial de un municipio atendiendo a los factores y procedimientos que determina la ley.
 78. **ESTUDIO DE CONEXIÓN PARTICULARMENTE COMPLEJO:** Se define como aquel que involucra como proyecto el montaje de una subestación o transformador de distribución o aquel que conlleva un cambio de voltaje para atender al suscriptor o usuario. Podrá ser cobrado al suscriptor o usuario de manera detallada.
 79. **ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE LA CONEXIÓN:** Es un procedimiento mediante el cual LA EMPRESA aprueba la disponibilidad de la red de distribución, con la asignación de un punto de conexión para una carga requerida, estableciendo las condiciones técnicas, operacionales y comerciales.
 80. **ESTUDIO PRELIMINAR:** Es un procedimiento mediante el cual el prestador del servicio determina las condiciones técnicas y operativas bajo las cuales está en disposición de suministrar el servicio de energía, previo estudio de factibilidad de la conexión y del proyecto respectivo. Esto forma parte del estudio de conexión particularmente complejo.
 81. **EXCEDENTES:** Toda exportación de energía eléctrica realizada por un autogenerador.
 82. **EXPORTACIÓN DE ENERGÍA:** Cantidad de energía entregada a la red por un autogenerador o un generador distribuido.
 83. **FACTOR DE LA MEDIDA:** Es el número por el que hay que multiplicar la diferencia de lecturas que registran los medidores para obtener el consumo real en un período determinado. Este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de potencial y/o corriente.
 84. **FACTOR DE POTENCIA:** Relación entre kilovatios y kilovoltiamperios del mismo sistema eléctrico o parte de él.
 85. **FACTOR DE UTILIZACIÓN:** Tiempo promedio, estimado por mes, en el que LA EMPRESA considera que el suscriptor o usuario tiene en uso sus bienes eléctricos. El Factor de utilización (Fuso) depende del uso que se le da al servicio de energía eléctrica en el predio de la siguiente manera: Uso Residencial: 30%; Uso Comercial: 50%; Uso Industrial: 40%; Uso Oficial: 50% y Uso Totalizador Subnormal: (Depende del análisis y las pruebas recopiladas). Este factor de utilización se tendrá en cuenta para efectos del aforo.
 86. **FACTURA DE COBRO DE SERVICIOS PUBLICOS:** Para los términos y condiciones estipuladas en el presente contrato, en todos los escritos expedidos por LA EMPRESA en respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados por sus usuarios, se entenderá para los fines tributarios que la FACTURA DE COBRO DE SERVICIOS PÚBLICOS corresponde a DOCUMENTO EQUIVALENTE ELECTRÓNICO A LA FACTURA DE SERVICIO PÚBLICO, conforme a lo establecido en el numeral 71.





87. **FACTURACIÓN:** Conjunto de actividades que se realizan para emitir el documento equivalente a la factura del servicio público de energía, que comprende: lectura, determinación de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumos, elaboración y entrega del documento equivalente a la factura de servicios públicos.
88. **FNCER:** Son las fuentes no convencionales de energía renovables tales como la biomasa, los pequeños aprovechamientos hidroeléctricos, la eólica, la geotérmica, la solar y los mares.
89. **FONDO DE ENERGÍA SOCIAL, FOES:** Es el Fondo de Energía Social creado por el Estado y reglamentado por este, y administrado por el Ministerio de Minas y Energía, del cual se beneficiarán los suscriptores o usuarios ubicados en Zonas de Difícil Gestión, Áreas Rurales de Menor Desarrollo y en Zonas Subnormales.
90. **FRONTERA COMERCIAL:** Se define como frontera comercial entre el operador de red o el comercializador y el suscriptor o usuario, los puntos de conexión del equipo de medida; a partir del cual, el suscriptor o usuario se responsabiliza por los consumos, y riesgos operativos inherentes a su red interna.
91. **GENERADOR DISTRIBUIDO, GD:** Persona jurídica que genera energía eléctrica cerca de los centros de consumo, y está conectado al Sistema de Distribución Local y con potencia instalada menor o igual a 0,1 MW.
92. **IMPORTACIÓN DE ENERGÍA.** Cantidad de energía eléctrica consumida de la red por un autogenerador.
93. **INQUILINATO:** Edificación clasificada en los estratos socioeconómicos 1, 2 ó 3, con una entrada común desde la calle, que aloja tres o más hogares que comparten los servicios públicos domiciliarios y los servicios sanitarios.
94. **INSTALACIONES INTERNAS O RED INTERNA:** Es el conjunto de redes, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios y en general para unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble, a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.
95. **IRREGULARIDAD:** consumo de energía no registrado por el equipo de medida; esta irregularidad se puede configurar en Anomalía Técnica o Manipulación Indevida de las conexiones y/o equipo de medida.
96. **LECTURA:** Registro de consumo que marca el medidor.
97. **LÍNEA ELÉCTRICA:** Conjunto compuesto por conductores, aisladores, estructuras y accesorios destinados al transporte de energía eléctrica.
98. **MEDIDA CENTRALIZADA:** Sistema de medición de energía eléctrica integrado por medidores (tarjetas electrónicas de medida o medidores individuales), transformadores de medida (cuando aplique) y equipo de comunicación, que cuentan con operación remota para realizar lectura de los consumos de energía para la facturación al suscriptor o usuario.

Este sistema de medición permite que vía inalámbrica se reciba la información de consumos registrados en los medidores. Así mismo, se observan lecturas, alarma de sobrecargas eléctricas, alteraciones accidentales y provocadas y balances de energía por transformador, entre otros.


Este mecanismo de medición permite adelantar en forma remota el registro de los consumos de energía, la suspensión, el corte y la reconexión del servicio de energía, así como facturar y asesorar a los suscriptores o usuarios sobre los consumos.
99. **MEDIDOR:** Es el instrumento de medida que registra la potencia demandada y/o los consumos de energía activa y/o reactiva.
100. **MEDIDOR BIDIRECCIONALES.** Determinan en forma independiente el flujo de energía que es tomado e inyectado a la red.
101. **MEDIDOR DE CONEXIÓN DIRECTA:** Es el dispositivo que mide el consumo y se conecta a la red eléctrica sin transformadores de medida.
102. **MEDIDOR DE CONEXIÓN INDIRECTA:** Es el dispositivo de energía que se conecta a la red a través de transformadores de potencial y/o corriente.
103. **MEDIDOR DE PREPAGO:** Equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al suscriptor o usuario, de una cantidad predeterminada de energía por la cual paga anticipadamente.
104. **MERCADO DE COMERCIALIZACIÓN:** Conjunto de suscriptores o usuarios regulados y no regulados conectados a un mismo Sistema de Transmisión Regional y/o Distribución Local, servido por un mismo Operador de Red (OR), y los conectados al STN del área de influencia del respectivo OR.
105. **MIGRACIÓN DE USUARIOS A NIVEL DE TENSIÓN SUPERIOR, MUNTS:** Es la conexión de un usuario final al sistema de un OR en un nivel de tensión superior al que se encontraba conectado.
106. **MODIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA CARGA CONTRATADA:** Procedimiento mediante el cual el suscriptor o usuario solicita a LA EMPRESA el cambio de las características de la carga existente, tales como: tamaño, número de fases, nivel de tensión, etc.
107. **NIC:** Número de identificación del contrato. LA EMPRESA lo utiliza para identificar cada uno de los suministros existentes.
108. **NIU:** Número de identificación el usuario o del suscriptor, permitiendo relacionar la información histórica del usuario. Esta identificación es única e inmodificable.
109. **NIVELES DE TENSIÓN:** Para el servicio público domiciliario de energía eléctrica, se definen los





- siguientes niveles de tensión, a uno de los cuales se pueden conectar, directa o indirectamente, los equipos de medida:
- Nivel 4: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 57,5 kV y menor a 220 kV.
 - Nivel 3: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 30 kV y menor de 57,5 kV.
 - Nivel 2: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 1 kV y menor de 30 kV.
 - Nivel 1: Sistemas con tensión nominal menor a 1 kV.
110. NOTIFICACIÓN: Es el acto con el cual LA EMPRESA pone en conocimiento la decisión tomada frente a una queja, petición o recurso presentado por el suscriptor o usuario del servicio.
111. OPERADOR DE RED DE STR Y SDL (OR). Persona encargada de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL, incluidas sus conexiones al STN. Los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para todos los propósitos son las empresas que tienen Cargos por Uso de los STR o SDL aprobados por la CREG. El OR siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios. La unidad mínima de un SDL para que un OR solicite Cargos de Uso corresponde a un Municipio.
- LA EMPRESA ostenta legal y regulatoriamente la condición de operador de red del sistema de distribución local (SDL) en los Departamentos de Atlántico, Magdalena, Guajira, Cesar, Bolívar, Sucre y Córdoba.
112. PERIODO DE FACTURACIÓN: Lapso que transcurre al interior de un ciclo de facturación, entre dos Documentos equivalentes a las facturas consecutivas y que, en términos generales, será de un mes.
113. PETICIÓN: Es el derecho que tiene un suscriptor, usuario y/o propietario formal o potencial de acudir ante LA EMPRESA para plantear cualquier asunto relativo al contrato de servicio público.
114. PROMOTOR: Persona natural o jurídica que se propone emprender el desarrollo de un proyecto de urbanización residencial o la instalación de un proyecto comercial, industrial u oficial, con el propósito de vender las unidades de viviendas y las facilidades comerciales, industriales u oficiales dentro del área del referido proyecto; es decir no es el suscriptor o usuario final del suministro de energía eléctrica.
115. PROPIETARIO: Persona natural o jurídica que de acuerdo con el certificado de libertad y tradición tiene el derecho de dominio del inmueble.
116. PROVISIÓN DEL SERVICIO: Petición realizada a LA EMPRESA por parte de uno o varios solicitantes o suscriptores o usuarios potenciales, para un lugar concreto y una o más instalaciones determinadas, con el fin de obtener suministro de energía eléctrica o modificar las características técnicas de uno existente.
117. PROVISIÓN DEL SERVICIO DE OBRA: Corresponden a solicitudes monofásicas, bifásicas y trifásicas con niveles de tensión mayores o iguales a 1 kV y carga instalada mayor a 28 kVA. De la misma manera, se clasifican como Obra aquellas solicitudes menores de 28 kVA, en donde no exista red de Baja Tensión y exista la disponibilidad de conexión por la red de Media Tensión y por lo tanto requiera la instalación de un transformador.
118. PROVISIÓN DEL SERVICIO PEQUEÑA OBRA: Son aquellas solicitudes monofásicas, bifásicas ó trifásicas con niveles de tensión menores a 1 kV y con carga instalada menor o igual a 28 kVA.
119. PROYECCIÓN DE CONSUMO: Es el mecanismo por medio del cual la medición de la energía consumida por un Suscriptor individual o Comunitario se realiza con fundamento en las metodologías que establezca la CREG, las cuales se basarán, entre otros aspectos, en las cargas contratadas con cada suscriptor o usuario y los consumos históricos propios o, en su defecto, de suscriptores o usuarios similares.
120. PROYECTO ESPECIFICO: Proyecto concreto de construcción de infraestructura eléctrica requerido para permitir la conexión de un suscriptor o usuario o grupo de suscriptores o usuarios a la red de LA EMPRESA. En desarrollo del proyecto se debe especificar los cálculos eléctricos y mecánicos, plano de situación y emplazamiento, plano de perfil, relación de propietarios, cruzamientos, presupuestos, etc. El diseño y las especificaciones técnicas deben hacerse conforme a lo señalado para el "PROYECTO TIPO".
121. PROYECTO TIPO: Documento normalizado que establece y justifica los conceptos y criterios para el diseño, cálculo y construcción de las instalaciones, considerando normas y legislación aplicables y especificaciones de materiales.
122. PRUEBA DE TRANSFORMADORES DE POTENCIAL Y TRANSFORMADORES DE CORRIENTE: Procedimiento mediante el cual se verifica la exactitud de un Transformador de Potencial o de un Transformador de Corriente en un laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio. Antes de la instalación deberán estudiarse los certificados de calibración y verificar el cumplimiento de los requisitos metrologicos y eléctricos de los elementos.
123. PRUEBA DEL MEDIDOR: Procedimiento mediante el cual se verifica la exactitud de un medidor en un laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio. Antes de la instalación deberá estudiarse el certificado de calibración y verificar el cumplimiento de los requisitos metrologicos y eléctricos del elemento.
124. PUNTO DE CONEXIÓN: Es el punto eléctrico determinado por LA EMPRESA, en el cual se debe conectar el suscriptor o usuario una vez realizada la fase de factibilidad. El equipo del suscriptor o usuario se conecta a un Sistema de Transmisión Regional (STR) y/o Sistema de Distribución Local (SDL), con el propósito





de transferir energía eléctrica entre las partes. El punto de conexión se identifica en el diagrama unifilar.

125. **PUNTO DE MEDICIÓN:** Es el punto de conexión eléctrica del equipo de medida (circuito primario de los transformadores de corriente en suscriptores o usuarios de medida directa y semi-indirecta o bornes del medidor en suscriptores o usuarios de medida directa) con la instalación eléctrica del suscriptor o usuario.
126. **PUNTO DE MEDIDA:** Agrupación de medidores o equipos de medida de un predio.
127. **RACIONAMIENTO:** Suspensión temporal y colectiva del servicio de gas domiciliario por razones técnicas, de seguridad o de fuerza mayor.
128. **RECONEXIÓN DEL SERVICIO:** Restablecimiento del suministro del servicio público realizado por LA EMPRESA cuando previamente se ha suspendido y se han subsanado las causas que la originaron. Da lugar al cobro de un cargo de reconexión por parte de LA EMPRESA.
129. **RECONEXIÓN NO AUTORIZADA:** Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha suspendido o cortado, el cual es realizado por el suscriptor, usuario o propietario directamente o por intermedio de terceros sin autorización de LA EMPRESA.
130. **RECUPERACIÓN DE CONSUMO DE ENERGÍA:** Valor de la energía que un suscriptor o usuario 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.
131. **RECURSO DE APELACIÓN:** Es el que se interpone como subsidiario de recurso de reposición ante el mismo funcionario que tomó la decisión, para que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la aclare, modifique o revoque.
132. **RECURSO DE QUEJA:** Es el que se interpone ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o ante el superior del funcionario que emitió la decisión que rechazó el recurso de apelación.
133. **RECURSO DE REPOSICIÓN:** Es el que se interpone ante el mismo funcionario que tomó la decisión, para que la aclare, modifique o revoque.
134. **RECURSOS:** Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a LA EMPRESA a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato para que las revoque, aclare o modifique.
135. **RED DE USO GENERAL:** Redes Públicas que no forman parte de Acometidas o de Instalaciones Internas.
136. **RED INTERNA:** Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o en el caso de los suscriptores o usuarios sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios,

es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

137. **RED PÚBLICA:** Aquella que utilizan dos o más personas naturales o jurídicas, independientemente de la propiedad de la red.
138. **REDES DE DISTRIBUCIÓN:** Conjunto de elementos utilizados para la transformación y el transporte de la energía eléctrica hasta el punto de entrega al suscriptor o usuario.
139. **REGLAMENTO TÉCNICO DE CONEXIÓN:** Documento en el que LA EMPRESA establece las características técnicas generales para la prestación del servicio de energía eléctrica, con inclusión de las disposiciones administrativas aplicables y cuya observancia es obligatoria. Este reglamento debe ser acatado por todos los suscriptores o usuarios y comercializadores conectados a la red de distribución que opera LA EMPRESA.
140. **REINSTALACIÓN DEL SERVICIO:** Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha efectuado su corte y subsanado las causas que lo originaron. Da lugar al cobro de un derecho por este concepto por parte de LA EMPRESA.
141. **RETIE:** Es el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas, el cual establece las medidas que garantizan la seguridad de las personas, de la vida animal y vegetal y la preservación del medio ambiente, con el fin de evitar riesgos eléctricos y cuya observancia es obligatoria.
142. **REVISIÓN DE LA INSTALACIÓN DE LA CONEXIÓN:** Procedimiento mediante el cual se efectúa revisión, control y supervisión pormenorizada de los documentos (facturas, protocolos, garantías, etc.), materiales, equipos, y el montaje de las instalaciones de conexión de acuerdo con el Proyecto Específico previamente revisado y a las normas de construcción de LA EMPRESA. Esto incluye varias visitas de inspección a la obra y el diligenciamiento del Acta de inspección al final de la misma.
143. **REVISIÓN DE PROYECTOS:** Procedimiento mediante el cual se efectúa la revisión del diseño eléctrico de un Proyecto Específico, con el fin de verificar que se ajusta a los Proyectos Tipo aprobados por LA EMPRESA. Incluye la revisión de la memoria (cálculos), planos, presupuesto, estudio medioambiental y estudio básico de seguridad.
144. **SERVICIO DE RESPALDO:** Servicio de disponibilidad de infraestructura eléctrica de distribución para un suscriptor o usuario o grupo de suscriptores o usuarios con una carga específica.
145. **SERVICIO NO RESIDENCIAL:** Es el que se presta para fines distintos a los residenciales, tales como el industrial, comercial u oficial.
146. **SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Es el transporte y distribución de energía





- eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del suscriptor o usuario final, incluida su conexión y medición.
147. **SERVICIO RESIDENCIAL:** Es aquel que se presta directamente a los suscriptores o usuarios que no desarrollen actividad productiva.
148. **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 dedicado a la prestación de servicio en uno o varios mercados de comercialización.
149. **SISTEMA DE PUESTA A TIERRA (SPT):** Conjunto de elementos conductores de un sistema eléctrico específico, sin interrupciones ni fusibles, que conectan los equipos eléctricos con el terreno o con una masa metálica. Comprende la puesta a tierra y el cableado de puesta a tierra.
150. **SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL:** Es el sistema compuesto por los siguientes elementos conectados entre sí: las plantas y equipos de generación, la red de interconexión, las redes regionales e interregionales de transmisión, las redes de distribución, y las cargas eléctricas de los suscriptores o usuarios.
151. **SISTEMAS DE SUMINISTRO DE ENERGIA DE EMERGENCIA.** Son aquellas plantas, unidades de generación o sistemas de almacenamiento de energía que utilizan los usuarios para atender parcial o totalmente su consumo en casos de interrupción del servicio público de energía eléctrica y tienen un sistema de transferencia manual o automático de energía o algún sistema que garantiza la no inyección de energía eléctrica a la red.
152. **SOLIDARIDAD:** Es la facultad legal que tiene el acreedor, en este caso LA EMPRESA, de exigirle a cualquiera de las partes del contrato (Propietario del Inmueble, suscriptor y/o usuario) el pago total de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio público de energía eléctrica.
153. **SUBSIDIO:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe.
154. **SUMINISTRO:** Es el lugar físico donde se hace uso de los servicios que LA EMPRESA entrega a un suscriptor o usuario, con unas características de carga, clase y tipo previamente acordadas y cumpliendo con las condiciones establecidas en el Contrato de Prestación de Servicios.
155. **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (SSPD):** Entidad que ejerce las funciones de vigilancia y control sobre las Empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios.
156. **SUSCRIPTOR:** Es toda persona natural o jurídica que ha celebrado un contrato de servicio público con LA EMPRESA.
157. **SUSCRIPTOR COMUNITARIO:** Es el grupo de usuarios ubicados en un Área Especial de Prestación del Servicio, representados por: i) Un miembro de la comunidad o una persona jurídica que es elegida o designada por ella misma y ha obtenido el reconocimiento del Alcalde Municipal o Distrital, según sea el caso, pudiendo ser reemplazado sólo por aquel que lo eligió. ii) La junta o juntas de acción comunal de la respectiva Área Especial, en los términos de la Ley 743 de 2002, reglamentada por el Decreto 2350 de 2003 y que ha suscrito un acuerdo en las condiciones establecidas en la Ley.
158. **SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor o usuario del servicio público ofrecido por LA EMPRESA.
159. **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Interrupción temporal del suministro del servicio de energía eléctrica por parte de LA EMPRESA, por alguna de las causales previstas en la Ley o en el contrato o en la regulación vigente.
160. **TARIFA:** Conjunto de precios especificados y aprobados por las autoridades competentes para el cobro del servicio de energía prestado por LA EMPRESA.
161. **UNIDAD CONSTRUCTIVA:** Conjunto de materiales y mano de obra dispuestos de una forma preestablecida que componen una unidad de montaje. Constituyen elementos constructivos básicos que facilitan el diseño de las instalaciones eléctricas de distribución de manera sencilla, ordenada y uniforme.
162. **UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS:** De acuerdo con la Ley vigente, son conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual; cuyos propietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras. El acceso a tales conjuntos inmobiliarios se encuentra restringido por un cerramiento y controles de ingreso.
163. **USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia del servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, como suscriptor del mismo o como receptor directo del servicio. Para los efectos del presente contrato, esta definición comprende los usuarios que se encuentran ubicados en las áreas especiales de prestación de servicio.
164. **USUARIO NO REGULADO:** Persona natural o jurídica con una demanda mínima definida por la CREG por instalación legalizada, cuyas compras de electricidad se realizan a precios acordados y observando condiciones especiales pactadas libremente con él.



165. **USUARIO REGULADO:** Persona natural o jurídica con una demanda máxima definida, cuyas compras de electricidad están sujetas a tarifas establecidas por la CREG, y a quienes se aplica el Contrato de Condiciones Uniformes.
166. **VARILLA DE PUESTA A TIERRA:** Es un elemento conductor de cobre, con una longitud aproximadamente de 2.40 mts. que se utiliza para evitar daños físicos a las personas y materiales cuando se presentan sobrecargas en las instalaciones eléctricas del suscriptor o usuario. Las especificaciones de su instalación se encuentran en las normas técnicas establecidas por LA EMPRESA.
167. **VERIFICACIÓN DE LA CONEXIÓN:** Cargue de los dineros asociados a la orden de servicio que se ejecuta para mantener suspendido al suministro que se reconecta sin autorización y sin haber subsanado la causa de la suspensión en la facturación.
168. **VISITA TÉCNICA:** Es la visita realizada por un técnico en nombre de LA EMPRESA con el fin de inspeccionar el estado actual de las instalaciones eléctricas del inmueble, el estado de las redes de distribución, centros de medición o el estado de las líneas comunes.
- La visita técnica se efectuará válidamente por LA EMPRESA con la presencia del suscriptor, propietario o usuario que indique que habita a cualquier título en el inmueble.
169. **ZONA DE COBERTURA:** Es el área geográfica autorizada por el Estado, en la cual LA EMPRESA está autorizada a instalar, tener en propiedad, administrar y explotar las redes de distribución existentes y por construir.
170. **ZONA DE SERVIDUMBRE:** Es una franja de terreno que se deja sin obstáculos a lo largo de una línea eléctrica aérea de transporte, para garantizar que bajo ninguna circunstancia se presenten accidentes.
171. **ZONAS DE DIFÍCIL GESTIÓN:** Es un conjunto de suscriptores o usuarios ubicados en una misma área geográfica conectada, delimitada eléctricamente, que cumple las características definidas en la regulación vigente.



ANEXO N° 2: DEFINICION TIPOLOGIAS DE IRREGULARIDADES Y DESCRIPCIÓN DE LOS MÉTODOS O FORMAS PARA DETERMINAR EL CONSUMO NO REGISTRADO PENDIENTE POR FACTURAR

DEFINICIÓN TIPOLOGÍAS DE IRREGULARIDADES

1. **Cambio de uso (tarifa inadecuada al tipo de cliente):** Cuando el usuario cambia la modalidad del servicio prestado de Uso Residencial para otro uso con fines diferentes al Residencial, sin previo aviso a la Empresa. Se considera no residencial cuando su carga instalada sea superior a tres (3) kilovatios, y si el inmueble esté destinado, en más de un 50% de su extensión, a fines no residenciales.
2. **Reconexión no autorizada:** Reconexión del servicio realizada por el usuario, sin haber subsanado la causa de la suspensión ante la Empresa.
3. **Conexiones eléctricas alteradas o intervenidas (invertidas):** En esta casuística se evidencia una anomalía en las conexiones eléctricas del equipo de medida que causa un error en el registro del consumo de energía del usuario. La conexión del suministro a la red eléctrica de la empresa se encuentra adulterada
4. **Equipo de medida adulterado:** Es cualquier acción tendiente para generar una anomalía o irregularidad en el equipo de medición que incida directamente en el registro del consumo de energía eléctrica del suscriptor o usuario. Sin perjuicio de que se puedan presentar otros eventos que se considera que el medidor ha sido adulterado
5. **Servicio directo con medidor (el medidor no registra):** Servicio con consumo de energía no registrada por el medidor.
6. **Acometida fraudulenta (el medidor registra parcialmente):** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización de LA EMPRESA.
7. **Devolución de lecturas: Lecturas registradas en los medidores inferior a las últimas en ciclo o revisiones anteriores.**
8. **Carga superior a la contratada:** Aumento no autorizado de la carga registrada en el suministro al momento de la contratación
9. **Servicio directo sin facturación (usuario no cliente): Usuario no registrado en el sistema comercial de la compañía y tiene consumo de energía de forma directa o usuario registrado en el sistema comercial con facturación estimada al no estar normalizado el servicio.**



10. **Alteración de la posición del medidor:** El medidor se encuentra instalado por fuera de su posición original causando error en la medida o disco quieto.
11. **Daño o retiro de los equipos de medida:** El medidor se encuentra debido al tiempo de uso o intemperie deteriorado, con daños externos, que en algunos casos pueden causar error en la medida o registro parcial o total del consumo.
12. **Equipo no adecuado / no cumple norma:** Medidor inapropiado para el sistema o la carga.
13. **Numero de medidor no registrado en el sistema comercial:** Medidor instalado en el predio no coincide con el número del medidor que está registrado en el sistema OPEN SGC
14. **Servicio directo sin medidor con facturación:): Usuario registrado en el sistema comercial con facturación estimada al no estar normalizado el servicio que tiene consumo de energía de forma directa.**
15. **Servicio directo con medidor (el medidor registra).** El medidor se encuentra en la fachada conectado y registrando, en ocasiones la conexión es directa, por lo tanto, en el sistema aparece con consumos medidos.

DESCRIPCIÓN DE LOS MÉTODOS O FORMAS PARA DETERMINAR EL CONSUMO NO REGISTRADO PENDIENTE POR FACTURAR

Para que la Empresa proceda con el cobro de los consumos no registrados de acuerdo con el artículo 150 de la Ley 142 de 1.994, exceptuando los casos en que se compruebe dolo del SUScriptor y/o SUScriptor/USUARIO, el documento que da inicio al procedimiento administrativo de recuperación del consumo debe preferirse dentro de los 30 días siguientes contados a partir del momento en que fue hallada la irregularidad, de lo contrario deberán ser descontados de los periodos de facturación que se pretendan recuperar de acuerdo con la siguiente tabla.

DÍAS TRANSCURRIDOS	PERIODOS PARA RECUPERAR
0 a 30	Cinco (5)
31 a 60	Cuatro (4)
61 a 90	Tres (3)
91 a 120	Dos (2)
121 a 150	Uno (1)

1. CONSUMO PROMEDIO INDIVIDUAL

Su valor se establecerá con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses del SUScriptor/USUARIO en los cuales el registro del consumo se estableció por diferencias de lectura tomada del medidor.

$$C_{calc.} = \text{Prom} (C_{csmos_reales})$$

Donde:

$C_{calc.}$: Consumo calculado para el periodo.

Prom (Ccsmos_reales): Promedio Consumos Individuales Reales. Se obtiene de la suma los últimos 6 consumos registrados de manera adecuada divididos entre seis (6).

El consumo pendiente por facturar será la diferencia del consumo Calculado ($C_{calc.}$) multiplicado por el número de períodos demostrables en los cuales el registro no se realizó de manera razonable con los consumos facturados para los mismos períodos, de la siguiente forma:

$$C_{fact.} = (C_{calc.} * \#Periodos) - \sum C_i$$

2. CONSUMO PROMEDIO ESTRATO

Aplicará para aquellos casos en que el SUScriptor/USUARIO sea residencial y se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de otros suscriptores o SUScriptor/USUARIO del mismo estrato que el del SUScriptor/USUARIO objeto de la revisión técnica, en la medida que aquellos cuenten con equipo de medida, considerando el mercado total de LA EMPRESA en el Departamento donde reside el suscriptor o SUScriptor/USUARIO.

$$C_{calc.} = \text{Prom} (C_{Estrato})$$

Donde:

$C_{calc.}$: Consumo calculado para el periodo.

Prom ($C_{Estrato}$): Promedio de Estrato, se obtiene con el promedio de los consumos de otros suscriptores en las mismas condiciones de El CLIENTE que tienen equipo de medida considerando el mercado total de la empresa en el departamento.

El consumo pendiente por facturar será la diferencia del consumo Calculado ($C_{calc.}$) multiplicado por el número de periodos demostrables en los cuales el registro no se realizó de manera razonable con los consumos facturados para los mismos periodos, de la siguiente forma:

$$C_{fact.} = (C_{calc.} * \#Periodos) - \sum C_i$$

3. AFORO DE CONSUMO INDIVIDUAL

Actividad adelantada por LA EMPRESA tendiente a determinar las capacidades nominales de los equipos, artefactos, e instalaciones eléctricas conectados o susceptibles de conexión encontradas en un inmueble al momento de la visita. Para efectos de que el aforo permita calcular lo que debe consumir el SUScriptor/USUARIO en un mes, se tendrá en cuenta: el Censo de Carga, Cargas Encontradas, Capacidad del Calibre del Conductor, Carga Contratada, Porcentaje de Error dejado de Registrar y Capacidad



del Transformador para los casos que aplique. Para esto se necesita hallar el Consumo Calculado (C_{calc}) dadas las situaciones especificadas

Censo de Carga.

El cálculo del consumo pendiente por facturar para el cliente en el período empleando este método, se hará tomando como base el Censo de los equipos eléctricos registrados en la visita realizada al suscriptor o SUSCRIPTOR/USUARIO. Este Censo de la carga instalada en el predio servirá para realizar el cálculo del consumo teniendo en cuenta el factor de utilización del servicio eléctrico en el predio y los días a facturar de la siguiente forma:

$$C_{\text{calc.}} = C_{\text{carga}} * F_{\text{uso}} * 24 \text{ horas/día} * D_{\text{periodo}} \text{ (día)}$$

Donde:

C_{calc.}: Consumo calculado para el periodo.

C_{carga}: Censo de Carga. Se obtiene de la suma de las potencias nominales de los electrodomésticos registrados por el representante de La EMPRESA en el predio que son susceptibles de ser usados por suscriptor o cliente.

F_{uso}: Factor de utilización. Porcentaje calculado dependiendo del uso del servicio de energía eléctrica en el predio.

D_{periodo}: Cantidad de días del periodo a facturar

El Factor de utilización (F_{uso}) depende del uso que se le da al servicio de energía eléctrica en el predio de la siguiente manera:

- Uso Residencial: 30%
- Uso Comercial: 50%
- Uso Industrial: 40%
- Uso Oficial: 50%
- Uso Totalizador Subnormal (Depende del análisis y las pruebas recopiladas).

Adicionalmente se tomará en consideración la jornada de uso de los siguientes electrodomésticos que no aplican para los porcentajes antes relacionados.

It	Aparato Eléctrico	Potencia(Watts) Real
1	Motobomba 1 HP	740
2	Motobomba 1.5 HP	1200
3	Motobomba 2 HP	1500
4	Aspiradora	750
5	Estufa 1 hornilla	1085
6	Estufa 2 hornillas	2170
7	Estufa 3 hornillas	3255
8	Estufa 4 hornillas	4340

El consumo pendiente por facturar (C_{fact.}) será la diferencia del consumo Calculado (C_{calc.}) multiplicado por el número de periodos demostrables en los cuales el registro no se realizó de manera adecuada con los consumos facturados para los mismos periodos, de la siguiente forma:

$$C_{\text{fact.}} = (C_{\text{calc.}} * \# \text{Periodos}) - \sum C_i$$

Cálculo por Cargas Encontradas.

El cálculo del consumo pendiente por facturar para el cliente en el periodo empleando este método, se hará tomando como base el reporte de las corrientes y tensiones encontradas en cada fase instalada en el predio del suscriptor o SUSCRIPTOR/USUARIO. Estos valores servirán para calcular la Potencia Instantánea en el predio que se utilizarán para realizar el cálculo del consumo teniendo en cuenta el factor de utilización del servicio eléctrico en el predio y los días a facturar de la siguiente forma:

$$P_{\text{Instantánea}} = (\sum (V_x * I_x)) / 1000$$

Dependiendo de la configuración del sistema, las evidencias aportadas y del número de fases del suministro se podrá realizar su cálculo de la P_{Instantánea} tomando los datos de la siguiente manera:

P_{Instantánea} (Monofásico) : Volt (L-N) x I (f1)

P_{Instantánea} (Bifásico Línea a Neutro) : [Volt (f1) x I (f1)] + [Volt (f2) x I (f2)]

P_{Instantánea} (Bifásico Línea a Línea) : Volt (L-L) x [(I (f1)+ I (f2))/2]

P_{Instantánea} (Trifásico Línea a Neutro) : [Volt (f1) x I (f1)] + [Volt (f2) x I (f2)] + [Volt (f3) x I (f3)]

P_{Instantánea} (Trifásico Línea a Línea) : [Volt (L-L) x [(I (f1)+ I (f2)+ I (f3))/3] x √3]

Donde:

V_x: Voltajes medidos en cada fase entrante al predio (Volt)

I_x: Corrientes medidas en cada fase entrante al predio (Amper)

El Consumo calculado (C_{calc.}) por período se determina así:

$$C_{\text{calc.}} = P_{\text{Instantánea}} * F_{\text{uso}} * 24 \text{ horas/día} * D_{\text{periodo}} \text{ (día)}$$

Donde:

C_{calc.}: Consumo calculado para el periodo.

P_{Instantánea}: Potencia Instantánea. Se obtiene de la suma de las potencias calculadas en el producto del voltaje por la corriente encontrada en cada fase entrante al predio.

F_{uso}: Factor de utilización. Porcentaje calculado dependiendo del uso del servicio de energía eléctrica en el predio.

D_{periodo}: Cantidad de días del periodo a facturar

El Factor de utilización (F_{uso}) depende del uso que se le da al servicio de energía eléctrica en el predio de la siguiente manera:

- Uso Residencial: 30%
- Uso Comercial: 50%
- Uso Industrial: 40%
- Uso Oficial: 50%
- Uso Totalizador Subnormal: (Depende del análisis y las pruebas recopiladas).

El consumo pendiente por facturar será la diferencia del consumo Calculado (C_{calc.}) multiplicado por el número de periodos



$$C_{\text{fact.}} = C_{\text{calc.}} * \# \text{Periodos}$$

Cálculo por Capacidad del Calibre del Conductor.

El cálculo del consumo pendiente por facturar para el cliente en el periodo empleando este método, se hará tomando como base el reporte de las corrientes máximas admisible dado el calibre y tipo de conductor según las especificaciones del material, adicionalmente se requiere el reporte de las tensiones encontradas en cada fase instalada en el predio del suscriptor o SUScriptor/USUARIO. Estos valores servirán para calcular la Potencia Máxima dado el calibre del conductor en el predio que se utilizará para realizar el cálculo del consumo teniendo en cuenta el factor de utilización del servicio eléctrico en el mismo y los días a facturar de la siguiente forma:

$$P_{\text{Calibre Conductor}} = (\sum (V_x * I_{x\text{Máx}})) / 1000$$

Donde:

V_x : Voltajes (línea – Neutro) medidos en cada fase entrante al predio (Volt)

$I_{x\text{Máx}}$: Corrientes Máximas admisibles dado el calibre y tipo de conductor (Amper)

El Consumo calculado ($C_{\text{calc.}}$) por período se determina así:

$$C_{\text{calc.}} = P_{\text{Calibre Conductor}} * F_{\text{uso}} * 24 \text{ horas/día} * D_{\text{periodo}} \text{ (día)}$$

Donde:

$C_{\text{calc.}}$: Consumo calculado para el periodo.

$P_{\text{Calibre Conductor}}$: Potencia Máxima admisible por el conductor. Se obtiene de la suma de las potencias calculadas en el producto de los voltajes por las corrientes máximas de cada conductor instalado en las fases entrantes al predio.

F_{uso} : Factor de utilización. Porcentaje calculado dependiendo del uso del servicio de energía eléctrica en el predio.

D_{periodo} : Cantidad de días del periodo a facturar

El Factor de utilización (F_{uso}) depende del uso que se le da al servicio de energía eléctrica en el predio de la siguiente manera:

- Uso Residencial: 30%
- Uso Comercial: 50%
- Uso Industrial: 40%
- Uso Oficial: 50%
- Uso Totalizador Subnormal: Depende del análisis y las pruebas recopiladas).

El consumo pendiente por facturar será la diferencia del consumo Calculado ($C_{\text{calc.}}$) multiplicado por el número de periodos demostrables en los cuales el registro no se realizó de manera razonable con los consumos facturados para los mismos periodos, de la siguiente forma:

$$C_{\text{fact.}} = (C_{\text{calc.}} * \# \text{Periodos}) - \sum C_i$$

demostrables en los cuales el registro no se realizó de manera razonable con los consumos facturados para los mismos periodos, de la siguiente forma:

$$C_{\text{fact.}} = (C_{\text{calc.}} * \# \text{Periodos}) - \sum C_0$$

Nota: En el caso que la Potencia Instantánea ($P_{\text{Instantánea}}$) calculada sea producto de una fase que ingresa al predio y no es registrada de ninguna forma, el cálculo del Consumo

pendiente por facturar ($C_{\text{fact.}}$) no tendrá en cuenta los consumos medidos facturados (C_i) al cliente debido a que el consumo de esta fase es adicional al registrado para el predio. Teniendo esto en cuenta el consumo pendiente por facturar ($C_{\text{fact.}}$) será el producto del consumo calculado ($C_{\text{calc.}}$) con el número de periodos demostrables en los cuales se presentó esta situación, de la siguiente forma:



Nota: En el caso que la Potencia Instantánea ($P_{\text{Calibre Conductor}}$) calculada sea producto de una fase que ingresa al predio y no es registrada de ninguna forma, el cálculo del Consumo pendiente por facturar ($C_{\text{fact.}}$) no tendrá en cuenta los consumos medidos facturados (C_i) al cliente debido a que el consumo de esta fase es adicional al registrado para el predio. Teniendo esto en cuenta el consumo pendiente por facturar ($C_{\text{fact.}}$) sería el producto del consumo calculado ($C_{\text{calc.}}$) con el número de periodos demostrables en los cuales se presentó esta situación, de la siguiente forma:

$$C_{\text{fact.}} = C_{\text{calc.}} * \# \text{Periodos}$$

Para hallar la corriente máxima admisible por el conductor se empleará la siguiente tabla:

CAPACIDAD DEL CONDUCTOR	
CALIBRE CONDUCTOR	TIW 75°C
14	20
12	25
10	35
8	50
6	65
4	85
2	115
1	130
1/0	150
2/0	175
3/0	200
4/0	230
250	255
350	310
500	380

FACTORES DE CORRECCION	
Temperatura Ambiente °C	Para temperatura ambiente diferente a 30°C multiplicar capacidad e corriente por el factor adecuado
21 - 25	1,05
26 - 30	1
31 - 35	0,94
36 - 40	0,88

Cálculo por Carga Contratada.

El cálculo del consumo pendiente por facturar para el cliente en el periodo empleando este método, se hará tomando como base la potencia autorizada por LA EMPRESA para el suscriptor o cliente residencial o no residencial dados los parámetros de la carga máxima para alimentar los equipos del inmueble **sin exceder la capacidad de los conductores y dispositivos que componen la instalación eléctrica.** Esta Carga Contratada servirá para realizar el cálculo del consumo teniendo en cuenta el factor de utilización del servicio eléctrico en el predio y los días a facturar de la siguiente forma:

$$C_{\text{calc.}} = C_{\text{contratada}} * F_{\text{uso}} * 24 \text{ horas/día} * D_{\text{periodo}} \text{ (día)}$$

Dónde:

$C_{\text{calc.}}$: Consumo calculado para el periodo.

$C_{\text{contratada}}$: Carga Contratada. Valor registrado en la base de datos de la empresa teniendo en cuenta las condiciones del suscriptor o SUScriptor/USUARIO y las delimitaciones de la instalación eléctrica que alimenta al predio.

F_{uso} : Factor de utilización. Porcentaje calculado dependiendo del uso del servicio de energía eléctrica en el predio.

D_{periodo} : Cantidad de días del periodo a facturar

El Factor de utilización (F_{uso}) depende del uso que se le da al servicio de energía eléctrica en el predio de la siguiente manera:

- Uso Residencial: 30%

- Uso Comercial: 50%
- Uso Industrial: 40%
- Uso Oficial: 50%
- Uso Totalizador Subnormal: Depende del análisis y las pruebas recopiladas).

El consumo pendiente por facturar será la diferencia del consumo Calculado ($C_{\text{calc.}}$) multiplicado por el número de periodos demostrables en los cuales el registro no se realizó de manera razonable con los consumos facturados para los mismos periodos, de la siguiente forma:

$$C_{\text{fact.}} = (C_{\text{calc.}} * \# \text{Periodos}) - \sum C_i$$

Cálculo por Porcentaje de Error dejado de Registrar.

El cálculo del consumo pendiente por facturar para el cliente en el periodo empleando este método, se hará tomando como base los porcentajes dejados de registrar por el equipo de medida al momento de la visita en terreno o por el concepto emitido en un Laboratorio de medidores acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC). Este Porcentaje de error servirá para realizar el cálculo del consumo pendiente por facturar teniendo en cuenta la fuente de este porcentaje. El consumo pendiente por facturar equivaldrá a la sumatoria de los consumos facturados entre el porcentaje registrado en los periodos que se pueda demostrar la presencia de esta anomalía en la medición de la energía, de la siguiente manera:

$$C_{\text{fact.}} = \sum (C_i / (1 - \% \text{ error}))$$

Dónde;

$C_{\text{fact.}}$: Consumo pendiente por facturar.

C_i : Consumos medidos facturados al cliente en el periodo

$\% \text{ error}$: Porcentaje dejado de registrar por el equipo de medida.

Nota: Se tendrá como valor prioritario de referencia para realizar el cálculo anterior los $\%$ de error aportados por el laboratorio por encima de los obtenidos durante la visita en terreno. Esto prevalecerá salvo en los casos en que se logre demostrar en la visita que el error en la medición proviene de conexiones defectuosas, manipulaciones del equipo de medida o su posición que no afectan en sí mismas los componentes internos del medidor y por tal razón no se verán evidenciadas en los resultados emitidos por el laboratorio.

Cálculo por Capacidad del Transformador.

El cálculo del consumo pendiente por facturar para el cliente en el periodo empleando este método, se hará tomando como base la capacidad máxima del o los componentes limitantes del sistema. Para esto se tomará como referencia la Carga Instalada ($C_{\text{Instalada}}$) encontrada al momento de la revisión, tomando en consideración como limitante del sistema el elemento con menor valor entre las capacidades nominales de carga del transformador de potencia, el calibre del conductor, los transformadores de corriente y potencial del sistema de medida o las protecciones. Esta Carga Instalada ($C_{\text{Instalada}}$) servirá para realizar el cálculo del consumo teniendo en



cuenta el factor de utilización del servicio eléctrico en el predio y los días a facturar de la siguiente forma:

$$C_{\text{calc.}} = C_{\text{Instalada}} * F_{\text{uso}} * 24 \text{ horas/día} * D_{\text{periodo}} \text{ (día)}$$

Dónde:

C_{calc.}: Consumo calculado para el periodo.

C_{Instalada}: Carga Instalada. Hace referencia a la carga máxima suministrable dada la capacidad del Transformador Instalado para el predio y los limitantes del sistema.

F_{uso}: Factor de utilización. Porcentaje calculado dependiendo del uso del servicio de energía eléctrica en el predio.

D_{periodo}: Cantidad de días del periodo a facturar

El Factor de utilización (F_{uso}) depende del uso que se le da al servicio de energía eléctrica en el predio de la siguiente manera:

- Uso Residencial: 30%
- Uso Comercial: 50%
- Uso Industrial: 40%
- Uso Oficial: 50%
- Uso Totalizador Subnormal: Depende del análisis y las pruebas recopiladas).

El consumo pendiente por facturar será la diferencia del consumo Calculado (C_{calc.}) por el número de periodos demostrables en los cuales el registro no se realizó de manera razonable con los consumos facturados para los mismos periodos, de la siguiente forma:

$$C_{\text{fact.}} = (C_{\text{calc.}} * \# \text{Periodos}) - \sum C_i$$





Contáctanos

www.air-e.com