

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS CON CONDICIONES UNIFORMES EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Este Contrato se celebra entre la ELECTRIFICADORA DEL CAQUETÁ S.A. ESP, quien para sus efectos se entiende como tal la sociedad por acciones que opera bajo la modalidad de sociedad anónima de acuerdo con las leyes colombianas, con domicilio principal en la ciudad de Florencia, por una parte y por la otra el “SUSCRIPTOR” o “USUARIO”, quien con la compra del servicio de energía eléctrica que presta la EMPRESA acepta y se acoge a todas las disposiciones del presente contrato de condiciones uniformes.

CAPITULO I OBJETO

CLÁUSULA 1.-OBJETO DEL CONTRATO: El presente contrato tiene por objeto el suministro de energía eléctrica a un inmueble, a cambio del pago de un precio en dinero, con sujeción a los términos definidos en las leyes, y en el contrato mismo. Las condiciones uniformes establecidas por la empresa hacen parte de este contrato.

TITULO II DISPOSICIONES GENERALES CAPITULO I DE LAS PARTES DEL CONTRATO Y RÉGIMEN LEGAL

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

CLÁUSULA 3.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO: El presente contrato entra en ejecución desde que la EMPRESA define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza el inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones establecidas en este contrato.

CLÁUSULA 4.- PARTES DEL CONTRATO: Son partes la ELECTRIFICADORA DEL CAQUETÁ S.A. E.S.P., quien en adelante se denominará la EMPRESA y los suscriptores y/o USUARIOS, quienes en adelante se denominarán el SUSCRIPTOR O USUARIO.

La ELECTRIFICADORA DEL CAQUETÁ S.A. E.S.P. es una sociedad anónima de nacionalidad colombiana, constituida mediante Escritura Pública No. 097 suscrita el 13 de

1



Nit. 891.190.127-3

julio de 1978 en la Notaría Única de Belén de los Andaquíes y registrada en la Cámara de Comercio de Florencia, clasificada como Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de naturaleza mixta, sometida al régimen jurídico aplicable a las empresas de servicios públicos y las normas especiales que rigen para el sector eléctrico. La ELECTRIFICADORA DEL CAQUETÁ S.A E.S.P. ofrece el servicio público domiciliario de energía eléctrica.

CLÁUSULA 5.- CAPACIDAD DEL SUSCRIPTOR O USUARIO PARA CONTRATAR:

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

CLÁUSULA 6.- SOLIDARIDAD:

El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los USUARIOS del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos. En virtud de lo dispuesto en la Ley 820 de 2003 cuando un inmueble sea entregado en arriendo, a través de contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario habrá ruptura de la solidaridad cuando el arrendador haya exigido al arrendatario la presentación de garantías o fianzas con el fin de garantizar a la EMPRESA el pago de las facturas correspondientes y conjuntamente se hubiere denunciado el contrato. En este caso el propietario de un inmueble destinado a vivienda urbana deja de ser responsable solidario.

PARÁGRAFO PRIMERO. - Las garantías a que hace referencia el presente artículo, solamente aplican para arrendamiento de vivienda urbana, de conformidad con lo establecido en la Ley 820 de 2003 y su Decreto Reglamentario 3130 de 2003.

PARÁGRAFO SEGUNDO. - Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en el artículo 130 de la ley 142 de 1994.

CLÁUSULA 7.- REGIMEN LEGAL:

Este contrato se rige por las disposiciones de las Leyes 142 y 143 de 1994, Ley 820 de 2003, Decreto 01 de 1984 y las que las modifiquen, reglamenten o sustituyan; por la reglamentación de la Comisión de Regulación de Energía y Gas o la entidad que haga sus veces, el Código de Comercio y el Código Civil y todas aquellas normas que los modifiquen o complementen. Las partes conservan el derecho de pactar cláusulas adicionales o especiales. Así mismo, forman parte del presente contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la Empresa aplica de manera



Nit. 891.190.127-3

uniforme en la prestación del servicio, como lo dispone el inciso 2 del artículo 4 de la Resolución 108 de 1997 expedida por la CREG.

CLÁUSULA 8.- CESION DEL CONTRATO Y LIBERACION DE OBLIGACIONES: De conformidad con lo contemplado en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994, en caso de enajenación de bienes raíces urbanos, cualquiera que sea su forma, se entiende que hay cesión del presente contrato, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión operará de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En los inmuebles rurales para la liberación de las obligaciones relacionadas con el contrato de servicios públicos, el USUARIO deberá anexar documento en el cual el nuevo propietario manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como USUARIO del contrato de servicios públicos.

CLÁUSULA 9.- ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: La EMPRESA presta actualmente el servicio de energía eléctrica en el Departamento del Caquetá; sin embargo, podrá hacerlo extensivo a todo el Territorio Nacional de acuerdo con la normatividad vigente.

CAPITULO II DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 10.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: La EMPRESA suministrará el servicio de energía eléctrica bajo la modalidad de residencial o no residencial, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por la CREG en la Resolución 070 de 1998, y aquellas que la modifiquen, adicionen o complementen; el inmueble cumpla con los requisitos de tipo urbanísticos establecidos por la autoridad competente, la Empresa analizará la situación específica tanto del solicitante como del inmueble, para determinar la viabilidad de suministrar el servicio o llevar a cabo obras de infraestructura en dichas zonas y las instalaciones eléctricas se hayan ejecutado cumpliendo con las normas técnicas establecidas por la autoridad y la EMPRESA. No obstante, la EMPRESA podrá en ciertos casos en donde la construcción se hubiere realizado sin autorización, suministrar el servicio provisionalmente en las condiciones que sea posible hacerlo, en las condiciones que se establezcan para las zonas de difícil gestión.

PARÁGRAFO PRIMERO. La EMPRESA podrá cobrar las siguientes actividades asociadas con el servicio de conexión: El suministro de instalación del equipo de medición, el suministro de los materiales de la acometida y la ejecución de la obra de conexión.

PARÁGRAFO SEGUNDO. La EMPRESA no cobrará derechos de suministro, formularios de solicitud ni otros servicios ni bienes semejantes; pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un SUSCRIPTOR o USUARIO residencial perteneciente a los estratos 1, 2

3



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Nit. 891.190.127-3

y 3. La EMPRESA ofrece servicios relacionados con la conexión y en general la prestación del servicio; sin perjuicio de lo anterior, la revisión de la conexión y sellado de contadores o aparatos de medida siempre serán ejecutados por la EMPRESA.

PARÁGRAFO TERCERO. Conforme al artículo 144 de la ley 142 de 1994, en los casos en que la empresa exija que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir los consumos, estos suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan.

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

PARÁGRAFO PRIMERO: Los usuarios que se encuentren conectados a la red y que quieran convertirse en un AGPE lo podrán hacer de conformidad con lo establecido en la Resolución CREG 030 de 2018 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan. Para el efecto, tanto el Usuario como la EMPRESA deberán ejecutar los procedimientos establecidos en la Resolución CREG 030 de 2018 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan según corresponda.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En cualquier caso, los costos y gastos que se ocasionen para aumentar la capacidad de la red para poder atender la conexión del potencial usuario AGPE serán cubiertos por el solicitante y podrán ser incluidos en el contrato de conexión.

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

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

4



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



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

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

1. Cargas que implican la expansión de la red del Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local: Cuando la conexión de un inmueble o una unidad inmobiliaria cerrada requiera, además de la construcción de la acometida, la construcción de redes de uso general, la EMPRESA será responsable del diseño de tales redes.
2. Cargas que no implican la expansión de la red del Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local: Cuando la conexión de un inmueble o una unidad inmobiliaria cerrada sólo requiera de la construcción de la acometida y/o activo de conexión, el procedimiento a seguir será:
 - a) NIVEL I: El suscriptor potencial o el SUSCRIPTOR O USUARIO deberá presentar los planos eléctricos del inmueble y de la acometida hasta el punto de conexión definido en la etapa de factibilidad y las características de la demanda. Si la solicitud está relacionada con la modificación de una conexión existente, el SUSCRIPTOR O USUARIO deberá presentar los planos eléctricos de la conexión existente y los nuevos planos con la modificación requerida.
 - b) NIVEL II, III y IV: Para solicitar una conexión nueva o la modificación de una existente, el SUSCRIPTOR O USUARIO potencial deberá presentar la información pertinente dependiendo de la complejidad de la conexión.

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

- a) NIVEL I: Los proyectos deberán ser realizados y firmados por el profesional que este acreditado conforme la ley y normas que regulen la materia.



Nit. 891.190.127-3

- b) NIVELES II, III y IV: Los proyectos deberán ser realizados y firmados por el profesional que este acreditado conforme la ley y normas que regulen la materia. En la solicitud que presente SUSCRIPTOR O USUARIO o potencial suscriptor ante la EMPRESA, deberá anexar copia de las licencias, permisos y en general los exigidos para el tipo de conexión.

CLÁUSULA 16.- PLAZOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA APROBACIÓN O NO APROBACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CONEXIÓN: La EMPRESA tendrá los Sigüientes plazos para dar respuesta aprobando o no aprobando las solicitudes de Conexión de cargas:

- a) Para Nivel I: Siete (7) días hábiles
- b) Para Nivel II y III: Quince (15) días hábiles
- c) Para Nivel IV: Veinte (20) días hábiles

Cuando la EMPRESA no pueda pronunciarse sobre la aprobación o no aprobación de la solicitud de conexión informará de ello al solicitante explicando las razones. El pronunciamiento definitivo de la EMPRESA no excederá de tres (3) meses. La aprobación del proyecto por parte de la EMPRESA no exonera de responsabilidad al diseñador por errores u omisiones que afecten la red en la cual opera la EMPRESA. En el evento que la confiabilidad y calidad requeridas por el SUSCRIPTOR O USUARIO sean superiores a los estándares establecidos en el reglamento de distribución vigente y para mejorarlas se requieran obras de infraestructura para reforzar el STR o SDL, el pago de los costos que resulten serán asumidos por el suscriptor potencial o el SUSCRIPTOR O USUARIO. La solicitud y planos aprobados para la conexión tendrán una vigencia máxima de un (1) año.

CLÁUSULA 17.-EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONEXIÓN: Las obras de infraestructura requeridas por el potencial suscriptor o por el SUSCRIPTOR O USUARIO deberán ser realizadas bajo su responsabilidad. No obstante, previo acuerdo entre el SUSCRIPTOR O USUARIO y la EMPRESA, ésta podrá ejecutar las obras de conexión. En este caso se establecerán los cargos a que hubiere lugar y el cronograma de ejecución del proyecto mediante un contrato de conexión. Las instalaciones internas son responsabilidad del SUSCRIPTOR O USUARIO y deberán cumplir las condiciones técnicas que aseguren que las mismas no afecten la seguridad de la red local ni a otro SUSCRIPTOR O USUARIO. Las redes locales o de uso general que se requieran para la conexión del potencial suscriptor y/o del SUSCRIPTOR O USUARIO son responsabilidad de la EMPRESA. Sin embargo, en el caso en que la EMPRESA presente limitaciones de tipo financiero que le impidan la ejecución de las obras con la oportunidad requerida por el potencial suscriptor o SUSCRIPTOR O USUARIO, tales obras podrán ser realizadas por éste. De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Distribución expedido por la CREG, en el evento de nuevas redes de uso general realizadas por el potencial suscriptor o EL SUSCRIPTOR O USUARIO, éste deberá presentar ante la EMPRESA una garantía que ampare el

6



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Nit. 891.190.127-3

cumplimiento de las normas técnicas descritas en el reglamento, por un monto no inferior al veinte por ciento (20%) de las obras y por un período de cinco (5) años a partir de la puesta en servicio de los activos. Cuando la EMPRESA asuma la ejecución de las obras de conexión o cuando se requieran redes de uso general para la conexión, antes de la iniciación de las obras, se suscribirá un contrato de conexión.

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

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

- a) Por razones técnicas.
- b) Por no encontrarse el inmueble conectado al Sistema de Distribución Local (SDL).
- c) Por no cumplir las instalaciones internas del inmueble con las normas técnicas y de seguridad establecidas tanto por la autoridad competente como por la EMPRESA.
- d) Por no existir redes locales frente al lugar donde se encuentra el inmueble del potencial suscriptor.
- e) Cuando respecto al inmueble al cual se solicita la conexión existe mora en el pago por servicios prestados con anterioridad a la totalidad o parte del bien.
- f) En el caso de los usuarios que quieran convertirse en AGPE, cuando no se cumplan los requisitos establecidos para el efecto de conformidad con la Resolución CREG 030 de 2018 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.
- g) Incumplimiento del RETIE.

PARÁGRAFO PRIMERO. La negación de la conexión al servicio se notificará al solicitante, con indicación de los motivos que sustentan la decisión. Contra ella procede el recurso de reposición durante los cinco (5) días hábiles siguientes al de la notificación del acto, ante la empresa y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

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

7



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



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

CAPITULO III DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES

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

- a) Suministrar energía eléctrica al inmueble, en forma continua con los parámetros de eficiencia, confiabilidad, continuidad y calidad, sujetos a lo dispuesto en el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, así como a las demás normas que se expidan por la autoridad regulatoria.
- b) Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos.
- c) Devolver al SUSCRIPTOR O USUARIO los medidores y demás equipos retirados por la EMPRESA que sean de su propiedad, salvo por razones de tipo probatorio y/o de detección y control de pérdidas o para verificación en el laboratorio, se requiera mantenerlo por algún tiempo o cuando informado sobre la devolución, SUSCRIPTOR O USUARIO no se presente a recibirlo en un plazo máximo de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de la comunicación, caso en el cual la EMPRESA no se hará responsable por el medidor no reclamado.
- d) Efectuar los descuentos proporcionales y compensar en las cuentas de cobro, cuando se presente una falla en la prestación del servicio en los casos que se facturen por censo de carga.
- e) Elaborar un acta en donde se relacionen los equipos y demás elementos que se instalen o retiren para medir el consumo, la cual deberá ser firmada por el empleado y/o personal autorizado de la EMPRESA que realice la operación, el Operador de Red o el Comercializador según se trate y el SUSCRIPTOR O USUARIO, su representante o la persona que se encuentre. Copia del acta le será entregada al SUSCRIPTOR O USUARIO.
- f) Entregar al SUSCRIPTOR O USUARIO una copia de la lectura tomada al medidor o aparato de medida. En caso de realizarse la facturación en sitio no es necesario entregar la copia de la lectura.
- g) Entregar al SUSCRIPTOR O USUARIO una factura de cobro en los términos y condiciones establecidas por la ley y normas que regulan la materia.
- h) Determinar los consumos en forma individual, con instrumentos, métodos y procedimientos apropiados.



Nit. 891.190.127-3

- i) Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas y toda práctica o conducta que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otros prestadores de servicios públicos domiciliarios.
- j) Facturar oportunamente los consumos suministrados. En consecuencia, después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, si el periodo de facturación es mensual, la EMPRESA se abstendrá de cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, salvo en los casos en que se compruebe alteraciones en la acometida, red interna, en sus instrumentos asociados o cuando se impida por cualquier medio tomar la lectura o cuando se compruebe dolo del SUSCRIPTOR O USUARIO.
- k) Dar aviso amplio y oportuno sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos.
- l) Informar acerca de las condiciones uniformes previstas en el presente contrato y disponer de una copia gratuita del mismo para el SUSCRIPTOR O USUARIO que lo solicite.
- m) Investigar las causas que dieron origen a las desviaciones significativas del consumo.
- n) La prestación continúa del servicio, salvo cuando se suspenda por situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, mutuo acuerdo entre las partes, reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, por inestabilidad del inmueble o del terreno para evitar perjuicios de terceros, o por el incumplimiento de sus obligaciones por parte del SUSCRIPTOR O USUARIO.
- o) Permitir la celebración del contrato de condiciones uniformes con el SUSCRIPTOR O USUARIO en el evento de existir actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble.
- p) Realizar la lectura de los consumos reportados por los medidores y equipos de medida cuando estuvieren instalados y reportados a la EMPRESA dejando la prueba de lectura.
- q) Reconectar el servicio en el término de tres (3) días hábiles, contados a partir de la superación de la causa que dio origen a la suspensión. La reconexión del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por la EMPRESA.
- r) Entregar las facturas en la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica, o al sitio donde lo haya acordado con el SUSCRIPTOR O USUARIO, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento. La no remisión de la factura no exime al suscriptor del pago oportuno del servicio.
- s) Responder en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de su recibo, las peticiones, quejas y recursos.
- t) Revisar, cuando la normatividad lo exija o cuando se estime conveniente, los medidores instalados para verificar su correcto funcionamiento. Cuando el SUSCRIPTOR O USUARIO solicite la revisión, deberá pagar los costos correspondientes.
- u) Garantizar a los SUSCRIPTORES o USUARIOS prepago como mínimo las siguientes condiciones:
 - i. Disponibilidad de activación del servicio 24 horas del día, todo el año.

9

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Vigilado
Superservicios



Nit. 891.190.127-3

- ii. Centro de información y soporte en caso de mal funcionamiento del medidor.
 - iii. Mantener actualizados en los sitios de venta (puntos de atención a los usuarios) la información sobre la tarifa vigente por estrato y clase de uso, los componentes de costo asociados y los porcentajes de subsidio o contribución, según el caso.
 - iv. Pagos de energía de su mercado para efectos de liquidación, según la regulación vigente.
- v) Permitir la utilización del medidor prepago de un USUARIO en cualquier sistema de medición prepago.
 - w) En caso de que el SUSCRIPTOR O USUARIO ostente la calidad de AGPE que utilice FNCER, se deben reconocer 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
 - x) Recibir los excedentes producidos por los Autogeneradores a Pequeña Escala en los términos y condiciones previstos en la Resolución CREG 030 de 2018 o la que la modifique, adicione o sustituya, según corresponda
 - y) Efectuar visitas de control al SUSCRIPTOR O USUARIO.

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

1. Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los trabajadores de la EMPRESA o funcionarios de los contratistas de la EMPRESA.
2. Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio.
3. Adquirir, entregar, mantener y reparar a satisfacción de la EMPRESA, los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, 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. En todo caso, la Empresa está obligada a informarle al usuario sobre las causas que obligan el cambio del equipo.
4. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que la EMPRESA indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el SUSCRIPTOR O USUARIO y que afecten las redes de la EMPRESA o a los demás SUSCRIPTORES O USUARIOS de la EMPRESA. Si el SUSCRIPTOR O USUARIO se negare a desconectarlo o reincidiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación, la EMPRESA podrá suspender el servicio. Si transcurridos treinta (30) días calendario el SUSCRIPTOR O USUARIO no ha efectuado la corrección pertinente, la EMPRESA le desconectará el servicio.
5. Cumplir con el pago oportuno del consumo de energía eléctrica, los cargos de conexión y las facturas expedidas por la EMPRESA.

10



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Nit. 891.190.127-3

6. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas para el diseño y construcción de las instalaciones eléctricas y hacer posible la instalación del medidor individual y/o equipos de medida, según sea el caso.
7. Dar preaviso a la EMPRESA para la terminación unilateral del contrato. Si es terminación unilateral del contrato por parte del SUSCRIPTOR O USUARIO por cambio de comercializador, este debe tener una permanencia mínima de 12 meses con la EMPRESA, y estar a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato.
8. Dar uso seguro y eficiente al servicio de energía eléctrica.
9. Efectuar el mantenimiento de sus instalaciones, equipos y aparatos eléctricos y usarlos adecuadamente.
10. El SUSCRIPTOR O USUARIO puede adelantar trámites relacionados con el servicio, aún en el evento en que tenga reclamaciones, quejas o recursos pendientes por resolver. Es de aclarar, que al SUSCRIPTOR O USUARIO no se le podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso contra ésta.
11. Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por la EMPRESA para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria efectuar en desarrollo del contrato.
12. Si es un SUSCRIPTOR O USUARIO no residencial, este debe garantizar con un título valor el pago de las obligaciones a su cargo cuando así lo solicite la EMPRESA.
13. Informar a la EMPRESA dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de la presentación del escrito ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que ha interpuesto el recurso de queja.
14. Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de la EMPRESA.
15. Informar de inmediato a la EMPRESA sobre cualquier modificación que se presente en las instalaciones eléctricas, en el equipo de medida, en la clase de servicio contratado, en la carga contratada, en la propiedad del bien, dirección, u otra novedad que implique variación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio.
16. Efectuar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad.
17. Pagar oportunamente los valores que se generen por la reconexión y reinstalación del servicio, los estudios y otros conceptos relacionados con la ejecución de este contrato, así como todas aquellas obligaciones que se pacten de manera especial.
18. Para recurrir el SUSCRIPTOR o USUARIO deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos.
19. Permitir a la EMPRESA el retiro del equipo de medida, para la verificación de su estado, revisión y/o calibración. Cuando se establezca que el funcionamiento del equipo de medida no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos, será obligación del SUSCRIPTOR O USUARIO hacerlos reparar o reemplazarlos, a

11

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Vigilado
Superservicios



Nit. 891.190.127-3

- satisfacción y previo requerimiento escrito de la empresa, con un plazo de treinta (30) días, cuando el SUSCRIPTOR O USUARIO pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del suscriptor o usuario.
20. Permitir la revisión de los medidores y su lectura periódica, facilitando el acceso a los operarios de la EMPRESA al lugar en donde éste se encuentre. En el caso en que el SUSCRIPTOR O USUARIO use rejas, candados, cadenas, animales y personas, entre otros, que impidan el acceso al personal autorizado de la EMPRESA al medidor o al registro de corte o totalizador, la EMPRESA hará constar ese hecho en el acta de visita y podrá, según el caso, solicitarle a la autoridad competente el amparo policivo y suspender el servicio, sin perjuicio de que el consumo sea estimado.
 21. Permitir que los equipos de medida garanticen la visualización del consumo neto, del restante prepagado.
 22. Presentar solicitudes y observaciones respetuosas. La EMPRESA se reserva el derecho de tramitar peticiones irrespetuosas.
 23. Responder solidariamente por cualquier anomalía, fraude, defraudación de fluidos, adulteración de los sellos, medidores o equipos de medida, elementos de seguridad tales como cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, etc., así como por las variaciones que sin autorización de la EMPRESA se hagan a las condiciones del servicio contratadas, siempre y cuando se demuestre que la anomalía se debe a una conducta irregular o fraudulenta del SUSCRIPTOR O USUARIO. Así mismo es a la Empresa a quien corresponde demostrar que la anomalía se debe a una conducta irregular o fraudulenta del usuario y ambos deberán adoptar precauciones eficaces para que no se alteren, adoptando la cadena de custodia, conforme al artículo 145 de la Ley 142 y la cláusula 76 de este contrato.
 24. Responder por cualquier saldo insoluto a favor de la EMPRESA.
 25. Velar por que no sean alterados o manipulados la red interna, acometida, medidores y equipos asociados.
 26. Solicitar a la EMPRESA autorización expresa para el cambio en la modalidad del uso del servicio contratado y para aumentar la carga instalada.
 27. Suministrar la información requerida para identificar plenamente el inmueble objeto de la prestación del servicio.
 28. Ubicar, como lo establezca la EMPRESA, el medidor en el exterior del inmueble si es SUSCRIPTOR O USUARIO nuevo. Si es SUSCRIPTOR O USUARIO antiguo deberá instalarlo, como lo establezca la EMPRESA, en el exterior del inmueble como condición previa a la reconexión del servicio, siempre y cuando la causa de suspensión del servicio fuere la imposibilidad de la EMPRESA en acceder al aparato de medida por culpa atribuible al SUSCRIPTOR O USUARIO.
 29. Utilizar el servicio únicamente en el inmueble, respetando la carga y clase de servicio contratado por la EMPRESA, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud de conexión o reflejados en la factura. En consecuencia, el servicio de energía eléctrica que se suministra al inmueble será para uso exclusivo de la unidad

12

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Vigilado
Superservicios



Nit. 891.190.127-3

- familiar, establecimiento de comercio o industria no pudiendo ser enajenado, cedido a cualquier título o facilitado a terceros.
30. Velar por que el sitio en donde están instalados los medidores y demás equipos se mantenga seguro, higiénico e iluminado.
 31. Verificar que la lectura reportada en la factura corresponda a la marcación del medidor.
 32. Cancelar los consumos de energía que se adeuden por concepto de servicios en inmuebles adquirido en subasta pública.
 33. Permitir la instalación de un medidor testigo, cuando la EMPRESA lo requiera para sus programas de control.
 34. Cumplir con el Reglamento de Distribución expedido por la CREG
 35. Cumplir con las exigencias del RETIE.
 36. Las demás obligaciones contenidas en la ley y la regulación.

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

CAPITULO IV DE LA FACTURA

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

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

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

1. Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio.
2. Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.
4. Período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese período y valor.
5. Lectura anterior del medidor de consumo, si existiere.
6. Lectura actual del medidor de consumo, si existiere.

13



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Nit. 891.190.127-3

7. Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla.
8. Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura.
9. Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, y de los últimos tres (3) períodos, cuando se trate de facturaciones bimestrales; en defecto de lo anterior, deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes, al servicio de los seis (6) últimos meses.
10. Los cargos expresamente autorizados por la Comisión.
11. Valor de las deudas atrasadas.
12. Cuantía de los intereses moratorios, y señalamiento de la tasa aplicada.
13. Monto de los subsidios, y la base de su liquidación.
14. Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación.
15. Cargos por concepto de reconexión o reinstalación. Siempre y cuando se haya dado la suspensión y corte material del servicio
16. Otros cobros autorizados.

PARÁGRAFO PRIMERO. El SUScriptor O USUARIO que utilice el sistema prepago, podrá pedir copia de esta información, dentro del mes siguiente a la activación del prepago, la cual, para los efectos del ejercicio del derecho de defensa del SUScriptor O USUARIO frente a la empresa, se tendrá como una factura. En relación con aspectos ajenos a la factura, el USUARIO tendrá derecho a reclamar en la forma prevista por la Ley 142 de 1994 y en especial por las condiciones establecidas en el presente contrato. Adicionalmente el SUScriptor O USUARIO tiene el derecho a recibir un extracto, previa solicitud del mismo, sobre el consumo efectivamente realizado en los últimos nueve (9) períodos de prepago.

PARÁGRAFO SEGUNDO. La EMPRESA podrá incluir en la factura cobros de lo que se adeuda a la fecha de la factura, salvo que exista con anterioridad reclamación o recursos interpuestos.

- a) La EMPRESA podrá exigir el pago inmediato de la obligación cuando el USUARIO se encuentre en mora.
- b) En la factura solamente se incluirán los cobros inherentes, relacionados con el servicio prestado efectivamente.

PARÁGRAFO TERCERO. El Cobro de varios servicios públicos. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 147 de la ley 142 de 1994, las empresas podrán emitir factura conjunta para el cobro de los diferentes servicios que hacen parte de su objeto y para aquellos prestados por otras empresas de servicios públicos con las cuales hayan celebrado convenios con tal propósito.



Nit. 891.190.127-3

- a) En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás.
- b) En los casos en que, en forma conjunta con el servicio de energía eléctrica, se facturen los servicios de saneamiento básico, y en particular los de aseo público, y alcantarillado; no podrán cancelarse éstos con independencia de aquel, salvo que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado.
- c) De igual manera, los Municipios del Departamento de Caquetá, que hayan establecido el impuesto de alumbrado público, podrán cobrarlo en las facturas de los servicios públicos, únicamente cuando este equivalga al valor del costo o convenio a que incurre por la prestación de este. La remuneración de los prestadores del servicio de alumbrado público deberá estar basada en costos eficientes y podrá pagarse con cargo al impuesto sobre el servicio de alumbrado público que fijen los municipios o distritos.

PARÁGRAFO CUARTO. La EMPRESA está habilitada para incluir en la factura valores derivados del servicio de alumbrado público, aseo y otros cobros autorizados por el cliente, conforme a lo establecido en los artículos 147 y 146 inciso 7 de la ley 142 de 1994, y al artículo 44 de la resolución de la CREG 108 de 1997.

PARÁGRAFO CINCO. La EMPRESA solo podrá incluir en la factura de servicios públicos cobros distintos a los originados en la prestación efectiva de los servicios si cuentan con la autorización expresa del usuario, caso en el cual la empresa se someterá a las condiciones previstas en el artículo 8 del Decreto 2223 de 1996, modificado por el Decreto 828 de 2007. En este caso y conforme con el artículo 1 del Decreto 828 de 2007, cuando el usuario lo requiera, podrá cancelar únicamente los valores correspondientes al servicio público domiciliario, para lo cual deberá dirigirse a las oficinas de la empresa o en los puntos donde se realicen recaudos, con el fin de que se facilite la factura requerida para pago de dichos valores.

CLÁUSULA 26.- PERIODOS DE FACTURACIÓN: Los períodos de facturación para los SUSCRIPTORES O USUARIOS ubicados tanto en las áreas urbanas como rurales o de difícil acceso, serán mensuales o bimestrales.

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

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

15



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Nit. 891.190.127-3

a la fecha límite señalada como de pago oportuno. Por razones de orden público o la existencia de zonas de difícil acceso que dificulten o impidan la entrega de las facturas en los lugares acordados, la EMPRESA podrá, previo aviso con cinco (5) días, anunciar anticipadamente a los USUARIOS el lugar donde serán dejadas las facturas para su entrega. En las localidades, zonas o lugares donde por difícil gestión no se pueda despachar la cuenta de cobro directamente al SUSCRIPTOR o USUARIO, la EMPRESA informará con anticipación para que la reclamen en los lugares señalados para ello. Lo anterior se aplicará en los casos que, por causas ajenas a la EMPRESA, la entrega de la factura no fuere posible.

CLÁUSULA 29.- INTERES MORATORIO: En el evento en que el USUARIO y/o SUSCRIPTOR de inmuebles residenciales incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto de este contrato, la EMPRESA podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés moratorio aplicable en el Código Civil.

Con respecto a los suscriptores y/o usuarios no residenciales, la tasa de interés moratorio aplicable no podrá superar el doble del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera, sin exceder el límite de usura. No existirá capitalización de interés.

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

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

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

CAPITULO V DETERMINACION DEL CONSUMO

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

16



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Nit. 891.190.127-3

CLÁUSULA 34.- USUARIOS QUE NO CUENTEN CON MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE ORDEN TÉCNICO, DE SEGURIDAD, INTERES SOCIAL O POR ENCONTRARSE EN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES: Para SUSCRIPTOR o USUARIO legalizados que acceden al servicio a través de acometidas directas, la EMPRESA facturará el servicio de la siguiente manera:

1. **SUSCRIPTOR O USUARIOS RESIDENCIALES:** El consumo facturable de SUSCRIPTOR o USUARIO, residenciales, que no cuenten con equipos de medida por razones de orden técnico, de seguridad o de interés social, se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los SUSCRIPTORES o USUARIOS de su mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de la empresa.
2. **SUSCRIPTORES O USUARIOS NO RESIDENCIALES:** Para SUSCRIPTOR O USUARIOS no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales. Para los SUSCRIPTORES o USUARIOS con servicio provisional o no permanente, el consumo se determinará con base en aforos individuales.
3. **SUSCRIPTORES O USUARIOS UBICADOS EN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES:** El consumo facturable se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los SUSCRIPTOR O USUARIOS del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el SUSCRIPTOR O USUARIO, o con base en aforos individuales.
4. **INQUILINATOS Y MULTIUSUARIOS:** Para determinar el valor en la factura a los SUSCRIPTOR O USUARIO, con medición colectiva, la EMPRESA establecerá el consumo con base en la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas, para luego dividir las entre el número de unidades independientes que lo componen. Para los SUSCRIPTORES o USUARIOS con servicio provisional o no permanente, el consumo se determinará con base en aforos individuales.
5. **DETERMINACIÓN DEL CONSUMO PROVISIONAL O NO PERMANENTE:** El consumo para instalaciones con servicio provisional o no permanente, se determinará con base en la carga instalada y un factor de utilización.

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

17



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Nit. 891.190.127-3

CLÁUSULA 35.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTOR O USUARIOS QUE CUENTEN CON MEDICION INDIVIDUAL: El consumo se establecerá por la diferencia de lecturas; para tal efecto, mediante una operación aritmética se determinará la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor la cual será multiplicada por el factor de multiplicación. Los períodos de facturación para los SUSCRIPTORES O USUARIOS ubicados tanto en las áreas urbanas como rurales o de difícil acceso, serán mensuales o bimestrales.

PARÁGRAFO PRIMERO: La liquidación y facturación a los AGPE, se efectuará incorporando información detallada de consumos, exportaciones, cobros, entre otros, según corresponda de acuerdo con los lineamientos de la Resolución CREG030 de 2018 o de aquellas que la modifiquen o sustituyan. La EMPRESA tiene la obligación de informar en cada factura, de manera individual, los valores según el segmento a que corresponda, de acuerdo con las distintas valoraciones de los excedentes o créditos que se indican en la Resolución CREG030 de 2018 o de aquellas que la modifiquen o sustituyan según corresponda.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En caso de existir saldos a favor de los Usuarios que tienen la calidad de AGPE podrán ser abonados por la EMPRESA a la facturación del período siguiente.

PARÁGRAFO TERCERO: La liquidación y facturación a los usuarios de ZNI con FNCER, se efectuará incorporando información detallada de consumos, exportaciones, cobros, entre otros, según corresponda de acuerdo con los lineamientos de la Resolución CREG 166 de 2020 o de aquellas que la modifiquen o sustituyan. La EMPRESA tiene la obligación de informar en cada factura, de manera individual, los valores según el segmento a que corresponda

CLÁUSULA 36.- PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE POR ACCIÓN U OMISIÓN EN LA MEDICIÓN DE LAS PARTES: Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse con base en consumos promedios de otros períodos de la misma cuenta, o con base en los consumos promedios de SUSCRIPTORES o USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

- a) El medidor ha sido retirado para revisión o se encuentre dañado por culpa no imputable al SUSCRIPTOR o USUARIO.
- b) Por desperfectos en el aparato de medida que impidan el registro adecuado del consumo.
- c) Por investigación de desviaciones significativas de los consumos, mientras se determina su causa.
- d) Fuerza mayor o caso fortuito.

18



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Nit. 891.190.127-3

PARÁGRAFO SEGUNDO. La empresa está obligada a determinar en forma precisa, los casos en que se configure una posible acción u omisión que le permita utilizar mecanismos excepcionales para hacer la medición correspondiente.

CLÁUSULA 37.- PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE CUANDO EL MEDIDOR HA SIDO RETIRADO PARA REVISIÓN O CALIBRACIÓN O SE ESTÉ INVESTIGANDO UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA: Para estimar el consumo facturable cuando el medidor ha sido retirado para revisión o calibración o se esté investigando una desviación significativa. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la empresa determinará el consumo con base en los consumos anteriores del usuario, o con los consumos promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual, de acuerdo con lo establecido en los contratos de condiciones uniformes. En la factura de cobro deberá especificarse la causa de la desviación.

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

CLÁUSULA 38.- CONSUMO FACTURABLE A SUSCRIPTOR O USUARIOS CON MEDIDOR DE PREPAGO: La cantidad de energía eléctrica a que tiene derecho el SUSCRIPTOR o USUARIO se calculará dividiendo el prepago neto, sobre la tarifa, considerando subsidios o contribuciones, consumo de subsistencia y demás condiciones tarifarias vigentes al momento de la activación del prepago. Dicha cantidad deberá ser informada al SUSCRIPTOR o USUARIO en el momento de la activación. La vigencia del derecho a consumir las cantidades prepagadas no podrá ser inferior a tres meses y deberá ser informada al SUSCRIPTOR o USUARIO en el momento del pago. El prepago neto es el que resulta de imputar hasta un 10% del prepago efectuado por el usuario de energía eléctrica para cubrir los valores por concepto del consumo que éste adeude a la empresa.

PARÁGRAFO. DERECHO A REGRESAR AL SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN POSPAGO. Los SUSCRIPTORES o USUARIOS con medidor prepago conservan el derecho de regresar al sistema de medición y facturación pospago, salvo en los casos establecidos en la ley, para el caso de la prestación del servicio de energía eléctrica. Los costos de regresar al sistema pospago serán asumidos por quien originalmente solicitó el medidor prepago (comercializador o SUSCRIPTOR/USUARIO).

CLÁUSULA 39.- FACTURACIÓN DEL CONSUMO PARA LAS ÁREAS COMUNES DE LOS CONJUNTOS HABITACIONALES: Los consumos de las áreas comunes de los

19



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Nit. 891.190.127-3

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

La empresa aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del período correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el suscriptor o usuario, Los suscriptores o usuarios residenciales serán clasificados de acuerdo con la estratificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente, según lo dispuesto en la Ley 142 de 1994.

CAPITULO VI EQUIPO DE MEDIDA

CLÁUSULA 40.- EQUIPOS DE MEDIDA: Por regla general, todos los SUSCRIPTORES O USUARIOS incluidos los de las ZNI, deberán contar con equipo de medición individual de su consumo. Se exceptúan los SUSCRIPTORES o USUARIOS, a los que, por razones de tipo técnico, de seguridad, interés social o que no sea obligatorio instalarles medidor. La EMPRESA podrá instalar medición provisional a aquellos SUSCRIPTORES o USUARIOS, que no cuenten con equipo de medida o cuyas instalaciones no cumplan los requisitos técnicos para obtener una medición definitiva, mientras éste ejecuta las obras necesarias para su adecuación. Si el SUSCRIPTOR o USUARIO, no ejecuta las obras requeridas dentro del término que se le señale, la EMPRESA suspenderá el servicio o las realizará cobrando en la factura los valores correspondientes. El SUSCRIPTOR o USUARIO, asumirá los costos de adquisición, mantenimiento, reparación e instalación del equipo de medida.

PARÁGRAFO PRIMERO. Respecto a los equipos de medición, la EMPRESA atenderá los artículos 24, 32 y 34 de la Resolución CREG 108 de 1997, entre otras.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Se debe tener en cuenta que el literal f) del artículo 24 de la Resolución CREG 108 de 1997 establece que cuando el contrato de condiciones uniformes exija al suscriptor o usuario adquirir los instrumentos necesarios para la medición y éste no

20



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Nit. 891.190.127-3

lo haga dentro de un plazo de seis meses contados a partir de la fecha de la conexión al servicio, la empresa podrá suspender el servicio o terminar el contrato, sin perjuicio de que determine el consumo en la forma dispuesta por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

PARÁGRAFO TERCERO: La medición para los AGPE se efectuará conforme lo dispuesto en la Resolución CREG 030 de 2018, o la que la modifique, adicione o sustituya, y en lo no regulado en dicha normatividad, en lo dispuesto en este Contrato y en el Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios.

CLÁUSULA 41.- ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN: El SUSCRIPTOR o USUARIO, puede suministrar el equipo de medida manifestando tal hecho por escrito al momento de diligenciar la solicitud de servicio. La aceptación del medidor adquirido por el SUSCRIPTOR o USUARIO quedará sujeta a la verificación de sus condiciones técnicas. En caso de que el equipo de medida sea rechazado, la EMPRESA señalará las causas técnicas por las cuales fue rechazado, y el SUSCRIPTOR o USUARIO, deberá repararlo o reemplazarlo, de acuerdo con las observaciones que se le presenten, dentro de los treinta (30) días siguientes al recibo de la comunicación que se le remita. Vencido dicho término sin que el SUSCRIPTOR o USUARIO suministre e instale el equipo de medida, la EMPRESA podrá suministrarlo e instalarlo y facturar al SUSCRIPTOR o USUARIO, su valor. La conexión de la acometida, así como la instalación, retiro, cambio, traslado y sellado del equipo de medición deberá ser efectuado por la EMPRESA o por personal autorizado por ella. Ninguna persona podrá manipular, alterar, intervenir ni desconectar los aparatos y equipos de medida y control una vez sean conectados por la EMPRESA.

CLÁUSULA 42.- UBICACIÓN DEL EQUIPO DE MEDIDA: Los equipos de medida deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble. Cuando la localización del medidor ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, la EMPRESA exigirá como condición para la reconexión del servicio el cambio de su localización a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble. Previa solicitud escrita del SUSCRIPTOR o USUARIO, el cambio de la localización del medidor podrá ser efectuado por la EMPRESA, para el efecto, los valores que genere dicha adecuación se facturarán al SUSCRIPTOR o USUARIO.

CLÁUSULA 43.- REEMPLAZO DEL EQUIPO DE MEDIDA: Cuando se establezca que el funcionamiento del equipo de medida no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos, será obligación del SUSCRIPTOR o USUARIO, hacerlo reparar o reemplazar a satisfacción de la EMPRESA. En los anteriores eventos, la EMPRESA informará las causas que motivan el reemplazo o la reparación del equipo de medida, requiriendo al SUSCRIPTOR o USUARIO, para que lo adquiera o reemplace por su cuenta. Si pasado un periodo de facturación el SUSCRIPTOR O USUARIO no toma las acciones



Nit. 891.190.127-3

señaladas para reparar o reemplazar el equipo de medida, la EMPRESA lo reemplazará por uno nuevo y lo instalará, facturando al SUSCRIPTOR o USUARIO, el nuevo equipo.

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

CLÁUSULA 44.- CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA: La EMPRESA verificará, cuando lo considere conveniente, el estado de los equipos de medida y podrá retirarlos temporalmente para examinarlos en el laboratorio debidamente autorizado y homologado por la Superintendencia de Industria y Comercio. La EMPRESA podrá instalar un equipo provisional mientras se determina el estado del medidor retirado.

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

CLÁUSULA 45.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL EQUIPO DE MEDIDA. Las características del equipo de medida serán las establecidas en el Manual de Normas Técnicas para Diseño y Construcción de Obras Eléctricas de la EMPRESA y las contempladas en el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica, que se mencionan a continuación: Los medidores de energía activa, reactiva y transformadores de medida deben cumplir, como mínimo, con la precisión que se presenta en la siguiente Tabla:

Energía Anual (MWh) por punto de medida	Clase Mínima Aceptada para los Componentes
$E \geq 2,000$	0.5 CT/PT 1.0 Medidor Wh 3.0 Medidor VARh
$300 \leq E < 2,000$	1.0 CT/PT 1.0 Medidor Wh 3.0 Medidor VARh
$E < 300$	2.0 Medidor Wh



Nit. 891.190.127-3

Donde:

E = Energía Activa

CT = Transformador de Corriente

PT = Transformador de Tensión

Los errores permitidos para los medidores de energía activa y reactiva, y para los transformadores de corriente y de tensión, deben cumplir con las normas NTC correspondientes.

PARÁGRAFO: Los Sistemas de Medición de los AGPE y USUARIOS de ZNI deben cumplir con lo dispuesto en la Resolución CREG 030 de 2018 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

CLÁUSULA 46.- GARANTIA: El correcto funcionamiento del equipo suministrado por la EMPRESA se avala por un período igual al extendido por el fabricante. Si el medidor presenta defectos en su fabricación o no funciona correctamente, durante el período de garantía, la EMPRESA lo repondrá por su cuenta. En caso de que el SUSCRIPTOR O USUARIO haya adquirido el medidor por su cuenta, la EMPRESA no asumirá responsabilidad por la garantía.

CAPITULO VII DE LA SUSPENSION, TERMINACION Y CORTE DEL SERVICIO

CLÁUSULA 47. CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: la EMPRESA podrá suspender el servicio al SUSCRIPTOR o USUARIO, en los siguientes eventos:

1. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito.
2. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.
3. La acometida, instalaciones internas o equipos instalados desmejoren el servicio a otro SUSCRIPTOR o USUARIO, o generen perjuicios a las redes o equipos de la EMPRESA, siempre y cuando la empresa haya realizado todas las diligencias posibles para superar las dificultades técnicas que se presenten.
4. No pagar el servicio público dentro del mes y la fecha señalada en la factura. La falta de pago de un periodo mensual será motivo de suspensión de servicio, salvo que exista con anterioridad reclamación o recursos interpuestos.
5. Al vencimiento de la primera factura para quienes se acojan voluntariamente a la Ley de Arrendamiento y por lo tanto denuncien el contrato y constituyan garantía o fianza.
6. La omisión del Usuario - Arrendatario en ampliar el plazo de la garantía otorgada a LA EMPRESA para asegurar la cancelación de los servicios, en el evento de prórroga del

23



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Nit. 891.190.127-3

- contrato de arrendamiento o a ampliar el monto de la póliza cuando la empresa lo solicite.
7. Adulterar las conexiones y aparatos de medida o de control, alterar el normal funcionamiento de estos sin autorización de la EMPRESA o realizar fraude a las conexiones, acometidas, medidores o redes.
 8. Dar al servicio público domiciliario un uso distinto al convenido con la EMPRESA. En el caso de los SUSCRIPTORES o USUARIOS beneficiarios de subsidios, dar a la energía eléctrica un uso distinto de aquel por el cual se otorga el subsidio, o revenderlo a otros usuarios.
 9. Proporcionar el servicio a otro inmueble en forma temporal o permanente, sin perjuicio de la cancelación del contrato a juicio de la EMPRESA.
 10. Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas sin la autorización de la EMPRESA.
 11. Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que existan causas justificadas de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.
 12. Impedir a los funcionarios autorizados por la EMPRESA y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de los medidores.
 13. No permitir el traslado del equipo de medición para su inspección o a una zona de fácil acceso del inmueble, reparación o cambio justificado del mismo.
 14. No ejecutar dentro del plazo fijado las adecuaciones de las instalaciones conforme a las normas vigentes de la EMPRESA por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
 15. Efectuar sin autorización de la EMPRESA una reconexión no autorizada.
 16. Aumentar la capacidad contratada sin permiso de la EMPRESA.
 17. No permitir la Instalación de un equipo de medida provisional, de un contador testigo o de la macromedida en un transformador de distribución.
 18. Por mediación orden judicial o autoridad competente.
 19. El daño, retiro, ruptura o adulteración por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO de uno o más de los elementos de seguridad instalados en los equipos de medición, protección, control de gabinete o celda de medida, tales como cajas, sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc. o que los existentes no correspondan a los instalados por la Empresa. Conforme al artículo 145 de la Ley 142 de 1994, las partes deben verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado, acogiéndose siempre a la cadena de custodia.
 20. La alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.



Nit. 891.190.127-3

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

CLÁUSULA 48.- OTROS EVENTOS PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: El servicio de suministro de energía podrá ser suspendido por:

A. MUTUO ACUERDO. El servicio de suministro de energía podrá ser suspendido de común acuerdo y generará también la suspensión del contrato. Para tales efectos se deberá observar el siguiente procedimiento:

El SUScriptor o USUARIO, presentará ante la EMPRESA solicitud por escrito por lo menos con una antelación de tres (3) días a la fecha de suspensión efectiva. A la solicitud se anexará:

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

B. POR FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO. Se entenderán las establecidas en el artículo 64 del Código Civil.

C. EN INTERÉS DEL SERVICIO. La EMPRESA podrá suspender el servicio en los siguientes casos:

1. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito, siempre que de ello se de aviso amplio y oportuno a los SUScriptORES o USUARIOS.
2. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias para que el SUScriptor O USUARIO pueda ejercer sus derechos.

25



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



CLÁUSULA 49.- CAUSALES DE TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO: La EMPRESA podrá dar por terminado unilateralmente el contrato cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO, incurra o se presenten los siguientes eventos:

1. Incumplir en el pago oportuno de tres (3) facturas en un lapso de un (1) año o reincida en una causal de suspensión en un periodo de dos (2) años.
2. Hacer reconexiones no autorizadas del servicio por más de dos (2) veces consecutivas sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
3. Reincidir en la adulteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
4. Permanezca suspendido el servicio por un período superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión hubiere sido por mutuo acuerdo o la suspensión obedezca a causas originadas por la EMPRESA.
5. Adulterar o falsificar la factura de cobro o documentos presentados como prueba para obtener el servicio, o en desarrollo de cualquier gestión frente a la EMPRESA relacionada con la prestación de este.
6. Reconectar el servicio sin autorización de la EMPRESA por más de dos (2) veces en un (1) año, sin que se hubiere eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
7. Gestionar, conociendo la existencia de una cuenta con deuda, la prestación del servicio para el mismo bien con cargo a una cuenta diferente.
8. Sea demolido el inmueble al cual se le prestaba el servicio.
9. Orden de autoridad competente.
10. Vencimiento del plazo del contrato cuando se haya pactado. El corte podrá efectuarse sin perjuicio de que la EMPRESA inicie las acciones judiciales necesarias para obtener el pago de la deuda y las demás a que haya lugar. Para que la EMPRESA restablezca el servicio, el SUSCRIPTOR o USUARIO, debe eliminar la causa que dio origen al corte, realizar una nueva solicitud de prestación del servicio y cancelar tanto los gastos de reinstalación en los que la EMPRESA haya incurrido.
11. La alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio. La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que, para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, el tipo penal de defraudación de fluidos, tal como lo dispone al Artículo 141 de la Ley 142.



Nit. 891.190.127-3

CLÁUSULA 50.- RESOLUCIÓN O TERMINACIÓN DEL CONTRATO: El contrato de suministro del servicio energía eléctrica podrá darse por terminado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo de las partes, y la anuencia de los terceros que puedan verse afectados.
2. Por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO, cuando:
 - a) La EMPRESA incumpla sus obligaciones.
 - b) No desee continuar con el suministro del servicio.
 - c) Suscriba contrato con otro comercializador.

El SUSCRIPTOR o USUARIO, que desee terminar unilateralmente el contrato por cambio de comercializador, deberá tener una permanencia mínima de doce (12) meses con la EMPRESA y estar a paz y salvo en el pago de las obligaciones emanadas del contrato y obtener el consentimiento de los terceros que puedan resultar afectados.

CLÁUSULA 51.- CONDICIONES PARA RECONECTAR O REINSTALAR EL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN Y CORTE: Para restablecer el servicio, el SUSCRIPTOR O USUARIO debe eliminar la causa que originó dicha suspensión o corte y pagar en los plazos que se le fijen los siguientes conceptos:

1. La deuda, los intereses de mora.
2. Los derechos de conexión o reinstalación.
3. Los costos, honorarios y costas que genere el cobro prejudicial o judicial, cuando se haga necesario para procurar el pago de las obligaciones.
4. Los costos de las modificaciones o adecuaciones de la acometida y la red interna, y ubicación del medidor. En caso de reinstalación, el SUSCRIPTOR o USUARIO, deberá sufragar todos los que se generen como si se tratara de una solicitud nueva. El plazo para efectuar la reconexión del servicio, una vez se superen las causas que dieron origen a la suspensión es de tres (3) días hábiles.

CAPITULO VIII GARANTÍAS EN EL INMUEBLE ARRENDADO

CLÁUSULA 52. 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, a menos que el arrendador atienda el procedimiento señalado en las cláusulas del contrato de condiciones uniformes, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago de los servicios públicos domiciliarios y el inmueble

27



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Nit. 891.190.127-3

no quedará afecto al pago de los mismos, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 820 y su decreto reglamentario 3130 de 2003.

CLÁUSULA 53. DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO: Se entiende por denuncia del contrato de arrendamiento el aviso que el arrendador da a la EMPRESA con el fin de que el propietario o poseedor del inmueble no sea solidario en el pago de las obligaciones originadas en el contrato de los servicios públicos con el arrendatario que sea suscriptor o usuario de los mismos. Para tal fin deberá diligenciar un formato que se entregará gratuitamente en las oficinas del Servicio al Cliente de la EMPRESA; también estará disponible en la dirección electrónica www.electrocaqueta.com Dicho formato contendrá como mínimo:

- a) Nombre, dirección e identificación del arrendador.
- b) Identificación del inmueble con dirección, matrícula inmobiliaria y cédula catastral cuando sea pertinente.
- c) Nombre, dirección e identificación de los arrendatarios.
- d) Fecha de iniciación y de terminación de la denuncia del contrato de arrendamiento.
- e) Clase y tipo de garantía.
- f) Entidad que expide la garantía.
- g) Vigencia de la garantía.
- h) Autorización para la consulta y reporte a Centrales de Riesgo.
- i) Autorización para incluir en la factura la identificación del arrendatario.
- j) Dirección en la cual el arrendador recibirá las comunicaciones relacionadas con lo que tiene que ver con la solidaridad.

Anexo a dicho formulario deberán entregarse los siguientes documentos, sin perjuicio de otros que se requieran en determinados casos:

- a) Fotocopia de los documentos de identificación del arrendador, del arrendatario y de su codeudor en caso de que su aval sea la garantía ofrecida. Las personas jurídicas aportarán el certificado de representación legal, el cual no podrá tener más de 90 días de expedido al momento de la presentación y fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal. Al momento de entrega de las fotocopias de los documentos de identificación se confrontarán con los originales, para verificar su autenticidad. No se aceptarán colillas de trámite del documento de identificación.
- b) Si el arrendador ó arrendatario actúan en representación de tercera persona, deberán anexar el poder ó mandato para actuar como tales.
- c) Acreditación del carácter de propietario ó poseedor del inmueble.
- d) Comprobante del depósito u original de la garantía, según las clases y el valor estipulado.
- e) Pagaré con carta de instrucciones, firmado por el arrendatario y por su codeudor en caso de que su aval sea la garantía ofrecida para el cubrimiento de los saldos insolutos, el cual deberá otorgarse en el formato que suministren las empresas.

28



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Nit. 891.190.127-3

PARÁGRAFO PRIMERO. El formulario de denuncia de contrato de arrendamiento debe ser suscrito por el arrendador y el arrendatario. La información que se incluya en él se entiende suministrada bajo la gravedad de juramento, el cual se entenderá prestado con la firma del mismo.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Si el arrendador suministra información falsa, el propietario o poseedor será solidariamente responsable en el pago de los servicios a partir del momento en que se efectuó el denuncia del contrato.

PARÁGRAFO TERCERO. Si el arrendatario suministra la información falsa, incurrirá en causal de suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar.

PARÁGRAFO CUARTO. Si el arrendador incumple con su obligación de denunciar la existencia o terminación del contrato de arrendamiento, el propietario ó poseedor será solidario en los términos establecidos por el artículo 130 Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 y el inmueble quedará afecto al pago de los servicios públicos domiciliarios.

PARÁGRAFO QUINTO. Es responsabilidad del arrendador comunicar el cambio de dirección a la cual se le enviarán las comunicaciones relacionadas con el comportamiento del arrendatario, y con los afectos de la solidaridad en caso de incumplimiento de este último.

CLÁUSULA 54. ACEPTACIÓN DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO: Para que se acepte la denuncia se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Diligenciar y presentar ante la EMPRESA el formato establecido por ésta para el denuncia del contrato de arrendamiento.
- b) El propietario debe estar al día por concepto de los servicios públicos domiciliarios que se prestan en el inmueble entregado en arrendamiento, cuyo contrato se está denunciando y por las sumas que a éste correspondan.
- c) El arrendatario debe estar al día con la EMPRESA por concepto de servicios públicos domiciliarios.
- d) El caso que el aval de un codeudor sea la garantía ofrecida, éste debe estar al día con la EMPRESA por concepto de servicios públicos domiciliarios y deberá tener buen comportamiento de pago según las Centrales de Riesgo.
- e) Otorgar alguna de las garantías establecidas por la EMPRESA en las cláusulas del contrato de condiciones uniformes.
- f) Entregar la documentación adicional establecida por la EMPRESA y señaladas en la cláusula sobre denuncia del contrato de arrendamiento.

PARÁGRAFO PRIMERO. Si la documentación aportada se ajusta a las disposiciones legales y reglamentarias y a las estipulaciones de este contrato, la EMPRESA procederá

29

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Vigilado
Superservicios



Nit. 891.190.127-3

directamente a reconocer los efectos que se derivan de tal circunstancia, sin que sea necesario remitir ninguna comunicación. Una vez recibida la documentación respectiva, la EMPRESA tendrán un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la radicación del formato correspondiente, para aceptarla o rechazarla.

PARÁGRAFO SEGUNDO. En el evento de que la EMPRESA no acepte la documentación entregada, se le informará al arrendador y al arrendatario, especificando las causas, para que realicen los ajustes necesarios. La comunicación se enviará al arrendador y al arrendatario, a las direcciones indicadas en el denuncia, por mensajería especializada o correo certificado, dentro de los 5 días hábiles siguientes a su rechazo. El término para reconocer los efectos empezará a correr nuevamente a partir del momento que se realicen los ajustes a la documentación.

CLÁUSULA 55. VALOR DE LAS GARANTÍAS: De conformidad con la Ley 820 de 2003, o aquellas normas que la reglamenten, sustituyan modifiquen o adicionen, el valor de la garantía o depósito será equivalente a dos veces el valor del consumo promedio del servicio por estrato en un período de facturación. El cálculo del valor promedio del estrato al cual pertenece el inmueble a ser arrendado de los tres últimos períodos de facturación, aumentando en un cincuenta por ciento (50%). La EMPRESA informará y divulgará ésta información periódicamente.

PARÁGRAFO PRIMERO. Cuando la EMPRESA haya celebrado acuerdos de manejo de garantías con terceros prestadores de servicios públicos domiciliarios, al determinar el cargo por unidad de consumo incluirán el promedio de estos servicios.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Para establecer el monto a garantizar, la EMPRESA incluirá dentro del mismo, los tributos que deban incorporarse dentro de la factura de estos servicios.

PARÁGRAFO TERCERO. Si el promedio de consumo del arrendatario fuere superior al promedio del estrato, la EMPRESA podrá ajustar hasta una vez al año el valor de la garantía de acuerdo con los promedios de consumo del arrendatario, considerando los tres últimos períodos de facturación de este. El arrendatario, previa información por parte de la EMPRESA, deberá modificar la garantía o depósito. La comunicación de la EMPRESA se enviará mediante mensajería especializada o correo certificado. Si dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al envío de la comunicación el arrendatario no ajusta el valor de la garantía, el arrendador tiene la facultad de dar por terminado el contrato de arrendamiento.

CLÁUSULA 56. GARANTÍAS ADMISIBLES: Para efectos de la aplicación del artículo anterior, se considerarán como garantías las otorgadas a favor de la EMPRESA, así:

- a) Depósitos en dinero ante la institución financiera señalada por la EMPRESA.
- b) Garantías constituidas u otorgadas ante Instituciones Financieras ó Fiduciarias legalmente constituidas en Colombia y vigiladas por la Superintendencia Financiera.

30



Nit. 891.190.127-3

- c) Póliza de seguros expedidas por entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por la Superintendencia Financiera.
- d) Codeudor solidario con propiedad raíz sin limitación de dominio, ubicada en la zona de influencia de la EMPRESA.
- e) Endoso de títulos valores expedidos por instituciones financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera.
- f) Fiducia y encargo fiduciario de entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por la Superintendencia Financiera.

PARÁGRAFO PRIMERO. La EMPRESA podrá aprobar otro tipo de garantía, previo análisis y concepto del Comité de Crédito y Cartera.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Para efectos del presente contrato, la EMPRESA no aceptará garantías que contengan la cláusula de exclusión.

CLÁUSULA 57. DEPÓSITO EN DINERO A FAVOR DE LA EMPRESA: Para la constitución de depósitos en dinero a favor de la EMPRESA, el arrendatario depositará ante la institución financiera y de acuerdo con el procedimiento establecido por la EMPRESA, a su favor, y a título de depósito, una suma igual a valor de la garantía señalada en este contrato.

Los dineros entregados en depósito, junto con sus rendimientos serán de propiedad del constituyente y en consecuencia a la terminación del contrato inicial o de cualquiera de sus prórrogas, serán reembolsados a éste en las condiciones indicadas en el presente contrato.

CLÁUSULA 58. VIGENCIA DE LAS GARANTÍAS: Las garantías constituidas tendrán una vigencia igual al período comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y 3 meses más, posteriores a la fecha de terminación del contrato.

CLÁUSULA 59. EFECTOS DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO: El propietario ó poseedor no será solidario en las obligaciones y derechos derivados del contrato de servicios públicos y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del período de facturación que transcurre en el momento en que se efectúe la denuncia del contrato, siempre y cuando se remitan las garantías constituidas y la documentación indicada en el presente contrato y las mismas sean aceptadas por la EMPRESA.

A partir de la fecha de terminación del contrato de arrendamiento indicado en el denuncia, el propietario o poseedor será nuevamente solidario con las deudas que se deriven de la prestación de los servicios públicos domiciliarios y el inmueble quedará afecto a su pago, salvo que se renueve oportunamente la garantía y la denuncia del contrato de arrendamiento.

Si el arrendatario no paga oportunamente los servicios públicos domiciliarios y es necesario hacer uso de la garantía para su pago, el propietario o poseedor vuelve a ser solidario por los consumos y demás conceptos asociados a la prestación del servicio a partir de la fecha



Nit. 891.190.127-3

de la reconexión hecha por haberse cubierto la deuda del arrendatario con los recursos provenientes de la efectividad de la garantía, a menos que se constituya una nueva.

Si en forma no autorizada por la EMPRESA, se detecta en el inmueble entregado en arrendamiento, cuyo contrato fue denunciado, el cambio de uso a no residencial, la EMPRESA comunicará lo anterior al propietario y al arrendatario, indicándoles además que a partir de la identificación del cambio de destinación el propietario o poseedor será solidario con la deuda proveniente del contrato de prestación del servicio de energía.

CLÁUSULA 60. RENOVACIÓN DE LAS GARANTÍAS. En caso de ser renovado el denuncia del contrato de arrendamiento, el cual debe realizarse como mínimo treinta (30) días antes del vencimiento del término inicial, el arrendatario deberá renovar también la garantía, de conformidad con lo señalado en este contrato.

Si no se renueva el denuncia del contrato de arrendamiento y/o su garantía, y existen deudas pendientes a cargo del arrendatario, se descontará el valor de los servicios prestados hasta la fecha del denuncia de terminación, y la EMPRESA autorizará la devolución al arrendatario de la garantía o su saldo, según sea el caso. El depósito en dinero se devolverá al depositante dentro de los 20 días hábiles siguientes a dicha autorización.

CLÁUSULA 61. APLICACIÓN DE PAGOS CON LA GARANTÍA: Si es necesario utilizar la garantía para cubrir los pagos insolutos a cargo del arrendatario, el pago se aplicará a los conceptos cubiertos por la garantía que hayan sido informados en la denuncia del contrato de arrendamiento.

CLÁUSULA 62. INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO: Si hay incumplimiento en las obligaciones a cargo del arrendatario luego de aprobada la denuncia del contrato de arrendamiento y su garantía, y por los consumos y demás conceptos asociados a la prestación de servicios hasta la fecha de terminación del contrato de arrendamiento denunciado por el arrendador y arrendatario, la EMPRESA podrá hacer exigibles las garantías o depósitos constituidos, y si éstas no fueren suficientes, suspenderán el servicio y podrán ejercer las acciones a que hubiere lugar contra el arrendatarios.

Si el arrendatario no paga oportunamente los servicios públicos domiciliarios y se va a hacer efectiva la garantía para el pago de éstos, la EMPRESA comunicará tal decisión al arrendador y al arrendatario, y el propietario o poseedor vuelve a ser solidario por los consumos y demás conceptos asociados a la prestación del servicio a partir de la fecha de la reconexión hecha por haberse cubierto la deuda del arrendatario con los recursos provenientes de la efectividad de la garantía, a menos que se constituya una nueva. La comunicación de la EMPRESA se enviará mediante mensajería especializada ó correo certificado.

CAPITULO IX

32

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Vigilado
Superservicios



SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

CLÁUSULA 63.- SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: La EMPRESA dará a conocer los servicios adicionales que presta y sus costos e informará anualmente los cargos por conexión del servicio que regirán para el año respectivo.

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

CAPITULO I CALIDAD DEL SERVICIO

CLÁUSULA 64.- CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO: La EMPRESA prestará el servicio de energía eléctrica con la continuidad y calidad de acuerdo con los parámetros definidos por la CREG.

CAPITULO II FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO

CLÁUSULA 65.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: La responsabilidad por falla en la prestación del servicio de una empresa, conforme a los artículos 136, 137 y 139 de la Ley 142 de 1994, se determinará sobre la base de los niveles de calidad y continuidad del servicio estipulados en el contrato, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los definidos por la CREG. Se entiende como falla en la prestación del servicio los siguientes casos:

1. El incumplimiento de la EMPRESA en la prestación continua del servicio. La falla en la prestación del servicio da derecho al SUScriptor o USUARIO, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:
 - a) A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de los bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación.
 - b) A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasará en menos del valor del consumo de un día del SUScriptor o USUARIO, afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al SUScriptor O USUARIO y el valor de las inversiones o gastos en que el

33



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Nit. 891.190.127-3

SUSCRIPTOR o USUARIO, haya incurrido para suplir el servicio. No podrán acumularse, en favor del SUSCRIPTOR o USUARIO, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este Art. con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la EMPRESA por las autoridades, si tienen la misma causa. La indemnización de perjuicios no procede en los eventos de caso fortuito o fuerza mayor.

2. Cuando después de tres (3) días, contados a partir del momento en que el SUSCRIPTOR o USUARIO haya eliminado la causa de la suspensión o corte, la EMPRESA no haya restablecido el servicio. Ante la configuración de esta situación de falla en la prestación del servicio en los términos y con las excepciones contempladas en la ley, la EMPRESA procederá oficiosamente a aplicar los descuentos e indemnizaciones a que haya lugar.

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

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

CAPITULO III RESPONSABILIDAD DE LAS REDES ELECTRICAS

CLÁUSULA 66.- REDES Y ACOMETIDAS: Para efectos de establecer la responsabilidad sobre las redes y acometidas se debe cumplir con las exigencias establecidas en el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica adoptado mediante Resolución de la CREG 070 de 1998 y se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

REDES INTERNAS: El diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del SUSCRIPTOR o USUARIO, y deberán observar las normas

34



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Nit. 891.190.127-3

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

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

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

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

CLÁUSULA 67.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES: La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida domiciliaria será de quien los hubiere pagado, salvo cuando sean inmuebles por adhesión; pero ello no exime al SUScriptor o USUARIO de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieren a sus bienes. Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, la EMPRESA no podrá disponer de las conexiones cuando fueren de

35



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Nit. 891.190.127-3

propiedad del SUSCRIPTOR o USUARIO, sin su consentimiento. Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.

**TITULO IV
LIBERACION DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES
CAPITULO I
CAUSALES DE LIBERACION DE OBLIGACIONES**

CLÁUSULA 68.- LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES: El SUSCRIPTOR o USUARIO podrá liberarse de las obligaciones derivadas del contrato de servicio público en los siguientes casos:

- a) Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al SUSCRIPTOR o USUARIO para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.
- b) Cuando el SUSCRIPTOR o 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.
- c) Cuando el SUSCRIPTOR o 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 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.
- d) Cuando el suscriptor siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y opera la cesión del contrato de servicios públicos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994. En este evento bastará que cualquiera de las partes informe a la empresa este hecho para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del suscriptor inicial. En los casos en que, por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano, no opere la cesión de pleno derecho del contrato de servicios públicos, el SUSCRIPTOR o USUARIO podrá liberarse de las obligaciones derivadas de este, anexando documento en el cual el nuevo propietario del inmueble manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como SUSCRIPTOR o USUARIO del contrato de servicio públicos.
- e) Salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes raíces rurales por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO, si éste es propietario del inmueble. La manifestación de liberación deberá hacerse en la forma indicada en el ordinal anterior.

36



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Nit. 891.190.127-3

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

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

**TITULO V
DEFENSA DEL USUARIO EN SEDE DE EMPRESA
CAPITULO I
PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES**

CLÁUSULA 69.- PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: El SUSCRIPTOR y/o USUARIO tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos. Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. La EMPRESA no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

CLÁUSULA 70. PROCEDENCIA: Las peticiones se presentarán en las instalaciones de la EMPRESA, en la oficina de peticiones quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, Internet u otro medio electrónico.

PARÁGRAFO. Las peticiones y quejas no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para ello.

CLÁUSULA 71.- REQUISITOS DE LAS PETICIONES: Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación de la EMPRESA;
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección;
3. Lo que se solicite y la finalidad que se persigue;
4. Las razones en que se apoya;
5. La relación de documentos que se acompañan y
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

El funcionario que reciba la petición verificará el cumplimiento de los requisitos señalados. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, la persona que reciba su petición, la expedirá en forma sucinta.

37



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



CLÁUSULA 72.- DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES: Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la cláusula 60 de este contrato y se responderá dentro de los términos establecidos para las peticiones. Copia del acta se entregará al peticionario si éste la solicita.

CLÁUSULA 73.- CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL: Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente, para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que en el término máximo de dos (2) meses aporte lo que haga falta. Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

PARÁGRAFO. Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de la EMPRESA. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias.

CLÁUSULA 74.- PETICIONES INCOMPLETAS: Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al peticionario, los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

CLÁUSULA 75.- RECHAZO DE LAS PETICIONES: Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

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

CLÁUSULA 76.- RECURSOS: Los recursos se registrarán por las siguientes reglas:



Nit. 891.190.127-3

1. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo cuando no exista norma aplicable en la Ley 142 de 1994, y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o reglamenten, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre y cuando estas últimas no contraríen disposiciones legales, reglamentarias, regulatorias o contractuales.
2. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, así como los actos de suspensión, terminación, corte y facturación, que realice la EMPRESA proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley.
3. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que la EMPRESA ponga el acto en conocimiento del SUScriptor y/o USUARIO.
4. 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.
5. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.
6. 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. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.
7. La EMPRESA no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor y/o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, salvo que las sumas en discusión correspondan precisamente al promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
8. El recurso de apelación será subsidiario del recurso de reposición y procede contra los actos que resuelvan reclamaciones, debiendo interponerse ante la EMPRESA, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. La EMPRESA deberá remitirlo junto con el expediente respectivo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que lo resuelva, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

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

CLÁUSULA 77.- TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un SUScriptor y/o USUARIO en desarrollo de la ejecución del contrato de

39



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Nit. 891.190.127-3

servicios públicos, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

CLÁUSULA 78.- NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES: A efectos de garantizar el debido proceso y el principio de publicidad, los actos que decidan las peticiones y recursos deberán constar por escrito y se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo. Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del mismo Código. Lo anterior, en virtud de lo establecido en los Artículos 43 y 44 de dicho Código.

PARÁGRAFO. La EMPRESA prestadora no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al SUSCRIPTOR y/o USUARIO la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio.

TITULO VI INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO CONTROL DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS E INVESTIGACIÓN POR POSIBLE EXISTENCIA DE ANOMALÍAS, IRREGULARIDADES O FRAUDES

CAPITULO I

CLÁUSULA 79.- INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Constituyen eventos de incumplimiento del contrato por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO que dan lugar a la suspensión y/o, terminación, además del pago de los perjuicios efectivamente causados los siguientes:

1. La intervención no autorizada de la red de distribución que opera LA EMPRESA, incluyendo la instalación de bienes o equipos no autorizados por ésta.
2. La conexión, adecuación o instalación de acometida, equipo de medida o de cualquier otro elemento que integre la instalación eléctrica del SUSCRIPTOR o USUARIO., sin que haya sido previamente aprobada y revisada por LA EMPRESA en su calidad de Comercializador y Operador de Red.

40



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Nit. 891.190.127-3

3. No mantener en buen estado la acometida y las instalaciones internas, las cuales deben cumplir con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE. La Empresa, así como el SUSCRIPTOR o USUARIO pueden verificar el estado de los instrumentos que utilicen para medir el consumo, y ambos deberán adoptar precauciones eficaces para que no se alteren, conforme a la cláusula 20 de este contrato.
4. No reparar o reemplazar los equipos de medida, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos o No permitir que la empresa lo realice transcurrido un periodo de facturación.
5. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:
 - a) La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.
 - b) La suspensión del servicio oportunamente por parte de la Empresa es obligatoria de conformidad con lo establecido en el parágrafo del artículo 130 de la ley 142 de 1994.
 - c) El incumplimiento de esta obligación trae como consecuencia la ruptura de la solidaridad y puede dar lugar a la imposición de sanciones por parte de la SSPD por la inobservancia de las normas a las que deben estar sujetas de acuerdo con el artículo 81 de la Ley 142 de 1194.
6. Impedir que los funcionarios autorizados por LA EMPRESA adelanten labores de lectura, revisión técnica de las instalaciones eléctricas y el medidor, suspensión, corte, modificación, reubicación y retiro de acometidas y medidor, normalización y en general, el ejercicio de cualquier derecho derivado del presente contrato.
7. Impedir reiteradamente al funcionario autorizado de LA EMPRESA ingresar al sitio donde se encuentran ubicada la acometida, medidor y todos los demás elementos que integren la instalación eléctrica del SUSCRIPTOR o USUARIO.
8. No tomar las acciones necesarias pasado un período de facturación luego de haber sido informado por parte de la EMPRESA, para reparar o reemplazar los medidores a satisfacción de la EMPRESA para garantizar una correcta medición.
9. La omisión del SUSCRIPTOR o USUARIO en informar a LA EMPRESA el cambio de actividad o estrato, habiendo facturado LA EMPRESA el consumo a una tarifa inferior a la que corresponde.
10. Proporcionar y/o recibir en forma permanente o temporal, el servicio a otro inmueble distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
11. Dar al servicio de energía eléctrica un uso distinto al contratado o instalar equipos no autorizados por LA EMPRESA que puedan afectar el sistema eléctrico.

41

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Vigilado
Superservicios



Nit. 891.190.127-3

12. La reconexión o reinstalación del servicio de energía eléctrica sin autorización de LA EMPRESA de forma reiterada.
13. El uso no autorizado del servicio de energía eléctrica por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO de acuerdo con las causales establecidas en la cláusula sesenta y seis de este contrato.
14. En general, cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO de las condiciones contractuales o incumplimiento de la regulación, ley o normas técnicas aplicables.

CLÁUSULA 80.- INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y RECONOCIMIENTOS DE COSTOS: El SUSCRIPTOR o USUARIO deberá reconocer a la EMPRESA los costos en que se incurran, si se presentan cualquiera de las conductas que a continuación se describen:

1. Por cada kilovatio hora facturado a tarifa inferior, debido a cambio en el uso declarado o convenido, por causas imputables al usuario: La EMPRESA liquidará el servicio teniendo como base las tarifas correspondientes al nuevo uso y el consumo durante el tiempo de la situación irregular. A la cantidad resultante se le descontará lo pagado por el SUSCRIPTOR o USUARIO durante el mismo periodo. La EMPRESA cobrará el valor de la revisión y los intereses moratorios, salvo cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO haya comunicado oportunamente el cambio. De no ser factible establecer el tiempo de permanencia de esta anomalía, se tomará un periodo de seis (6) meses para calcular el consumo irregular. Así mismo, se cobrará la diferencia entre las tarifas vigentes de conexión en la situación nueva y en la situación autorizada, en caso de que esta sea positiva.
2. Por retirar, romper o adulterar uno cualquier ha de los sellos instalados en los equipos de medición, protección, control o gabinete o que los existentes no correspondan a los instalados por la EMPRESA.
3. Por reconexión no autorizada de un servicio suspendido.

CLÁUSULA 81.- CONDUCTAS DEL SUSCRIPTOR O USUARIO QUE CONSTITUYEN INCUMPLIMIENTO POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO DE ENERGÍA O LA POSIBLE EXISTENCIA DE ANOMALÍAS, IRREGULARIDADES O FRAUDES: Constituyen uso no autorizado del servicio de energía eléctrica por parte del SUSCRIPTOR O USUARIO las siguientes conductas que permitirán a LA EMPRESA el cobro de los costos que a continuación se señalan:

1. Por utilización del servicio a través de una acometida fraudulenta: La EMPRESA cobrará el valor del servicio recibido a las tarifas que corresponda según el mes y el tipo de uso, más los intereses moratorios de ley correspondientes al periodo de liquidación. El consumo se calculará en la forma señalada en el presente contrato. Se exceptúa el evento contemplado en la cláusula 36 del mismo.

42



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Nit. 891.190.127-3

2. Por la intervención o alteración de los equipos de conexión, o por el uso del servicio mediante derivación fraudulenta, o por la intervención o alteración de los equipos de medida; o por el retiro sin autorización de la empresa, del medidor o elementos de medida; que impidan el registro total o parcial de la energía efectivamente consumida por el SUScriptor o USUARIO. En este caso se cobrará el consumo fraudulento, o sea la diferencia entre consumo estimado por la EMPRESA según el procedimiento descrito en el presente contrato y el consumo registrado en el equipo de medida, por el tiempo de permanencia de la anomalía, valorado con las tarifas vigentes.
3. Se utilizará como tarifa vigente, la que corresponda al mes de la detección de la anomalía, que en el caso residencial será la dispuesta en el Costo Unitario para ese periodo de facturación. En el caso no residencial será la tarifa máxima de energía según la clase de servicio, nivel de voltaje y sistema de facturación.
4. La utilización del servicio de energía suministrado como provisional de obra, sin autorización de la empresa: a) Por un tiempo superior al contratado; b) Para dar servicio no autorizado a los inmuebles de la construcción; y c) Emplee una carga mayor a la contratada.
5. Por la reconexión del servicio de energía, sin autorización de la empresa luego de que ésta haya suspendido por falta de pago, el usuario deberá cancelar la tarifa de reconexión establecida por la EMPRESA.
6. No habrá cobro alguno en caso de reclamación cierta y que dé lugar a reliquidación del consumo o reconocimiento de valores a favor del SUScriptor o USUARIO, y por los servicios contemplados en el Código de Distribución.

CLÁUSULA 82.- PROCEDIMIENTO Y CÁLCULO PARA ESTIMAR EL USO NO AUTORIZADO O IRREGULAR DE ENERGÍA Y EL CONSUMO FRAUDULENTO:

La EMPRESA recuperará los consumos dejados de registrar por las siguientes conductas anómalas en las que incurra por acción u omisión suscriptores o usuarios en los sectores residencial y no residencial así: 1. Derivaciones (línea directa) no registrada por el medidor o por retirar el equipo de medida. 2. Adulteraciones que impiden el normal funcionamiento de los aparatos de medición o de control: sellos violados, vidrios perforados, carcasas perforadas. 3. Alteraciones en las conexiones que impiden el normal registro de los aparatos de medición o de control: Aldaba suelta, medidor mal conectado o fase interrumpida.

PARÁGRAFO PRIMERO. Para el sector residencial, la empresa recuperará el consumo no registrado con base en aforos individuales de las cargas ilegales, en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares. Para el sector no residencial se determinará el consumo a partir de los aforos individuales de las cargas ilegales, en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario o en el calibre de las derivaciones no autorizadas, valoradas en kilovatios, el cual será definido por el contrato de condiciones uniformes.



Nit. 891.190.127-3

PARÁGRAFO SEGUNDO. El tiempo máximo de recuperación permitido por la conducta anómala del suscriptor será de ciento cincuenta (150) días calendarios.

PARÁGRAFO TERCERO. Esta forma de recuperación del consumo no registrado por conductas anómalas de los suscriptores o usuarios en el sector residencial o no residencial solamente se hará efectiva cuando se le pruebe al suscriptor o usuario por estas conductas (Art. 146 de la ley 142 de 1994 y el Art. 30 de la resolución CREG 108 de 1997)

Para el caso de alumbrado interno de las viviendas, se utilizará el factor de utilización bajo el siguiente criterio: Factor diversidad alumbrado interno.

PRIMEROS UNID AL 100%	2
RESTO AL	50%

Igualmente, el Factor de Utilización FU, será afectado por un factor multiplicador, el cual varía de acuerdo a la cantidad de personas que habiten la vivienda

USUARIOS	FACTOR MULT
1	0,8
2	0,9
3	1,0
4	1,15

Lo anterior de conformidad con lo establecido en el Reglamento Técnico para el Suministro de Energía Eléctrica expedido por la EMPRESA.

Igualmente, un factor multiplicador, afectará el factor de utilización, de acuerdo al tipo de actividad no residencial encontrada (Comercio, Oficinas o Industria), de acuerdo al cuadro siguiente:

COMERCIO	FACTOR MULTIPLICADOR	# DIAS
1	1.2	28
2	1.1	30
3	1.2	30
4	1.1	30
5	1	26
6	1.1	26

Costos por revisión y reparación de anomalías por irregularidad en el sector residencial



Nit. 891.190.127-3

TIPO DE CONEXIÓN	VALOR	SMLD
R1	\$	3
R2	\$	4
R3	\$	5
R4-6	\$	6

CLÁUSULA 83.- NORMALIZACIÓN PARA ACOMETIDAS IRREGULARES O FRAUDULENTAS: La EMPRESA con el objeto de regularizar la prestación del servicio a USUARIOS que se encuentren derivando el servicio eléctrico a través de acometidas fraudulentas, promoverá su normalización en las condiciones técnicas previstas en el contrato que garanticen la adecuada prestación del servicio. No obstante, el tratamiento anterior solo se otorgará a aquellos USUARIOS que soliciten regularizar su situación, siempre y cuando la EMPRESA, de oficio o por aviso de terceros, no haya indicado por escrito al usuario la existencia de la situación.

CLÁUSULA 84.- ACTOS ADMINISTRATIVOS: Los actos administrativos que profiera la EMPRESA para la aplicación de los costos previstos en este contrato, se registrarán por las disposiciones previstas en la Ley 142 de 1994 y el Código Contencioso Administrativo.

CLÁUSULA 85.- DIVULGACIÓN DE FRAUDES: La EMPRESA podrá difundir públicamente, la dirección del inmueble y nombre del usuario a quien se le haya detectado consumo fraudulento del servicio.

CLÁUSULA 86.- COMPETENCIA JUDICIAL: Sin perjuicio de las acciones de qué trata el presente contrato, la EMPRESA podrá ejercer las acciones judiciales a que haya lugar y colocar los hechos en conocimiento de las autoridades competentes.

CAPITULO II

PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR EL USO NO AUTORIZADO DE LA ENERGÍA O LA POSIBLE EXISTENCIA DE ANOMALÍAS, IRREGULARIDADES O FRAUDES.

CLÁUSULA 87.- DE LAS ACTUACIONES: LA EMPRESA observará el siguiente procedimiento para adelantar trámites administrativos internos para detectar el uso no autorizado de la energía o la posible existencia de anomalías, irregularidades o fraudes; y recuperar la energía no facturada y los costos operativos relacionados con la actividad de investigación y verificación del fraude por parte de quienes se encuentren responsables y sean "Parte" en el Contratos de Servicios Públicos Domiciliarios o "Solidarios" en sus derechos y obligaciones conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994.

PARÁGRAFO. Se debe considerar que el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 54 de la Resolución CREG 108 de 1997, establecen los principios y garantías

45

Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrolloCarrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co

Nit. 891.190.127-3

constitucionales y legales que le asisten a los investigados durante el trámite, en especial el derecho a la defensa y el debido proceso consagrados en el Art. 29 de la Constitución Nacional, asimismo el usuario debe de estar asistido durante la visita de un tercero, además tienen derecho a estar presentes y asistidos por un técnico, en las pruebas que se realicen en laboratorio.

CLÁUSULA 88. PROCEDIMIENTO: LA EMPRESA surtirá el siguiente procedimiento:

1. La EMPRESA efectuará visita a los inmuebles de los SUSCRIPTOR o USUARIO, destinatarios del servicio de suministro de energía eléctrica.
2. La EMPRESA informará al SUSCRIPTOR o USUARIO la razón de la visita, elaborará un acta de verificación o de visita en la que se describirán las condiciones en que se encuentran las acometidas y el medidor, constancia de las correcciones que se realicen, recomendaciones, plazo para efectuar los arreglos o ajustes exigidos. Una copia del acta se entregará a quien atendió a la diligencia.
3. Si el SUSCRIPTOR o USUARIO no permite la revisión se procederá a la suspensión del servicio, garantizando en todo caso el debido proceso y derecho de defensa al USUARIO.
4. La EMPRESA podrá retirar el medidor a fin de establecer técnicamente la existencia de la anomalía o la presunta irregularidad, dejando constancia de ello en el acta de verificación o visita, así como del censo de carga, y si ha bien lo determina podrá instalar un equipo provisional.
5. Si como resultado de la investigación se determina una anomalía conforme a la cual no se ha registrado en parte o en su totalidad la energía consumida, la EMPRESA, mediante acto administrativo, liquidará y cobrará la energía dejada de facturar en lo concerniente a los cinco meses anteriores con la tarifa vigente en el momento de la detección de la anomalía, y costos operativos relacionados con la actividad de investigación y verificación de la anomalía, irregularidad o fraude. Para calcular la energía dejada de facturar se usará los factores de utilización establecidos en el Cláusula 85 de este contrato. Este documento será comunicado al USUARIO y/o SUSCRIPTOR y/o PROPIETARIO de acuerdo con lo consagrado en los artículos 28, 44 y 45 del Código Contencioso Administrativo, a la última dirección registrada ante LA EMPRESA. En el acto administrativo se informará al USUARIO y/o SUSCRIPTOR y/o PROPIETARIO el derecho que tiene a explicar cualquier eximente de responsabilidad frente al presunto incumplimiento, indicándole las oportunidades de defensa con las que cuenta; y el derecho que tiene a controvertir las pruebas practicadas y solicitar nuevas pruebas.
6. Explicaciones: Una vez comunicado el Acto Administrativo en la forma antes indicada, el USUARIO, SUSCRIPTOR y/o PROPIETARIO tendrá a partir del día siguiente, cinco (5) días hábiles para presentar por escrito sus explicaciones.
7. Agotada la etapa anterior, LA EMPRESA proferirá una respuesta con la decisión adoptada, la cual será notificada a la dirección registrada por el USUARIO,

46



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Nit. 891.190.127-3

SUSCRIPTOR y/o PROPIETARIO ante la EMPRESA, si la entrega de la correspondencia no fuere posible, LA EMPRESA procederá a fijar el oficio por el término de diez (10) días en un lugar visible de la Oficina de Atención al Usuario, con constancia de la fecha de fijación y desfijación. Contra esta decisión podrecherà el recurso de reposición.

PARÁGRAFO. El USUARIO y/o SUSCRIPTOR tiene la posibilidad de estar asistido durante la visita por un tercero. Igualmente, el USUARIO y/o SUSCRIPTOR tiene derecho a estar presente y asistido por un técnico, en las pruebas que se realicen en el laboratorio.

CLÁUSULA 89.- TRANSACCIÓN: La EMPRESA y los investigados podrán transar en cualquier etapa del proceso hasta que la Empresa adopte su decisión final.

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

CLÁUSULA 90.- AUTODENUNCIA: En el evento de que el suscriptor, USUARIO, POSEEDOR O PROPIETARIO solicite la revisión de sus instalaciones y se encuentre un fraude, anomalía o irregularidad, o denuncie el eventual fraude en su predio con anticipación a la visita de la EMPRESA, esta se abstendrá de cobrar los costos operativos, pero cobrará la energía no facturada.

PARÁGRAFO. En todo caso se garantizará el derecho al debido proceso y presunción de inocencia de todas las personas.

CLÁUSULA 91.- OPCIONES DE PAGO: La EMPRESA dará a los SUSCRIPTOR O USUARIOS las opciones de pago señaladas a través de documento de gerencia o acuerdo de pago.

TITULO VI DE LAS DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 92.- MODIFICACIONES AL CONTRATO: Cualquier modificación que se haga al presente contrato por parte de la EMPRESA se entenderá incorporada al mismo, este podrá ser enviado a la CREG para que emita su concepto de legalidad y será informado a través de medios de amplia circulación del territorio donde la EMPRESA presta los servicios. Dicha publicación se hará dentro de los quince días siguientes a la modificación. En todo caso la EMPRESA dispondrá de copias y tendrá la obligación de suministrarlas al SUSCRIPTOR o USUARIO que las solicite.

47



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Nit. 891.190.127-3

CLÁUSULA 93.- DURACIÓN DEL CONTRATO: Este contrato se entiende celebrado por término indefinido.

CLÁUSULA 94.- REPORTE A CENTRALES DE RIESGO: La EMPRESA podrá, siempre que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato, informar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un SUSCRIPTOR y/o USUARIO en el cumplimiento de sus obligaciones.

PARÁGRAFO. El consentimiento expreso al que hace referencia la presente cláusula deberá ser manifestado por el SUSCRIPTOR y/o USUARIO en documento independiente de este contrato. La celebración del presente contrato no implica el consentimiento del SUSCRIPTOR y/o USUARIO al que hace referencia el presente artículo. En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente párrafo no será causal para que el prestador niegue la prestación del servicio.

CLÁUSULA 95.- SOLUCION DE CONTROVERSIAS: De conformidad con el artículo 79.3 de la Ley 142 de 1994, la SSPD podrá designar, a solicitud de todos los interesados, personal que puedan intervenir en la solución de controversias que surgen entre la EMPRESA y el USUARIO o SUSCRIPTOR, que puedan incidir en la prestación oportuna, cobertura o calidad. Esta es una intervención especial, distinta a la actuación que cumple en razón a los recursos de apelación y de queja que pueden interponerse, de acuerdo con lo dispuesto en la ley.

TITULO VII DEFINICIONES

CLÁUSULA 96.- DEFINICIONES: Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes de este contrato, se tendrán en cuenta las definiciones consagradas en la normatividad vigente, así como las siguientes:

ACOMETIDA: Derivación de la red local del servicio de energía eléctrica que llega hasta el registro de corte del inmueble. En inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal y en general, en las unidades inmobiliarias cerradas, la acometida llega hasta el registro de corte general. Se definen los tipos de la acometida como:

- TRIFÁSICA: Tres fases o tres fases y un neutro (Tetrafilar).
- BIFÁSICA TRIFILAR: Dos fases y un neutro.
- MONOFÁSICA: Una fase y un neutro.

ACOMETIDA O CONEXIÓN FRAUDULENTO: Cualquier derivación de la red local, de otra acometida, o de la conexión, efectuada sin la autorización del prestador del servicio y cuyo

48



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Nit. 891.190.127-3

objeto es evitar total o parcialmente la medición de consumo por parte del prestador del servicio.

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

AFORO: Actividad tendiente a determinar las capacidades nominales de los equipos, artefactos, e instalaciones eléctricas conectados o susceptible de conexión encontrados en un inmueble al momento de la visita.

ANOMALÍA. - Alteración técnica en las instalaciones eléctricas y el medidor de un suscriptor o usuario en donde no ha existido intervención de un usuario o suscriptor o un tercero y que ha alterado el consumo de medida.

ALUMBRADO PÚBLICO: Servicio público consistente en la iluminación de las vías públicas, parques públicos, y demás espacios de libre circulación que no se encuentren a cargo de ninguna persona natural o jurídica de derecho privado o público, diferente del municipio, con el objeto de proporcionar la visibilidad adecuada para el normal desarrollo de las actividades tanto vehiculares como peatonales.

Por no ser el alumbrado público un servicio público domiciliario no se le aplica el presente contrato y en consecuencia no se rige por la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios (Ley 142 de 1994).

AUTOGENERACIÓN: Aquella actividad realizada por personas naturales o jurídicas que producen energía eléctrica principalmente, para atender sus propias necesidades.

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 y que requiere de un contrato de respaldo con el OR

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.

AUTOGENERADOR: Usuario que realiza la actividad de autogeneración. El usuario puede ser o no ser propietario de los activos de autogeneración.

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

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

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

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

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

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

49

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Vigilado
Superservicios



Nit. 891.190.127-3

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

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

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

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

COMERCIALIZADOR: Persona natural o jurídica que comercializa energía eléctrica.

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

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

CONSUMIDOR: Es el mismo usuario o SUSCRIPTOR o USUARIO.

CONSUMO: Cantidad de kilovatios hora (kw/h) de energía activa o kilovares hora (kvarh) de energía reactiva, recibidos por el SUSCRIPTOR o USUARIO en un período de facturación, leídos en los equipos de medición respectivos, o estimados mediante la metodología que este contrato establece.

CONSUMO ANORMAL: Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o USUARIOS con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la EMPRESA.

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

CONSUMO ESTIMADO: Consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o USUARIOS con características similares, o con base en aforos individuales de carga.

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

CONSUMO FACTURADO: Es el liquidado y cobrado al suscriptor o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión para los USUARIOS regulados, o a los precios pactados con el usuario, si éste es no regulado. En el caso del servicio de energía eléctrica,

50



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Nit. 891.190.127-3

la tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del suscriptor o usuario.

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

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

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

CONSUMO PROMEDIO: Consumo que se determina con base en el promedio aritmético del consumo histórico del SUScriptor o USUARIO en los últimos seis meses de consumo.

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

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

CRÉDITO DE ENERGÍA: Cantidad de energía exportada a la red por un AGPE con FNCER que se permuta contra la importación de energía que éste realice durante un período de facturación.

CREG: Comisión de Regulación de Energía y Gas.

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

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

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

DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO: Aumento o reducción del consumo en un periodo determinado que, comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos si la facturación es mensual, sean superiores al 200%. No se consideran desviaciones significativas los consumos inferiores a 173 kwh mes.

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

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



Nit. 891.190.127-3

ELECTRIFICADORA DEL CAQUETÁ S.A. E.S.P. Empresa de Servicios Públicos Mixta constituida como sociedad comercial anónima, cuyo objeto social consiste en distribuir y comercializar energía eléctrica.

El término EMPRESA enunciado como parte en este contrato se entenderá referido a la ELECTRIFICADORA DEL CAQUETÁ S.A. E.S.P.

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

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

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

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

ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA: Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley.

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

ESTUDIO PRELIMINAR: Es un procedimiento mediante el cual, previo estudio de factibilidad de la conexión y del proyecto respectivo, el prestador del servicio determina las condiciones técnicas y operativas bajo las cuales está en disposición de suministrar el servicio de energía. Esta forma parte del Estudio de Conexión Particularmente Complejo.

EXCEDENTES: Toda exportación de energía eléctrica realizada por un autogenerador.

EXPORTACIÓN DE ENERGÍA: Cantidad de energía entregada a la red por un autogenerador.

FACTOR DE POTENCIA: Relación entre kilovatios y kilo voltamperios del mismo sistema eléctrico o parte de él.

FACTOR DE MULTIPLICACIÓN DEL MEDIDOR: Número por el que se debe multiplicar la diferencia de lecturas consecutivas que registran los medidores para obtener el consumo real en un período de facturación.

Este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente o de potencial.

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

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



Nit. 891.190.127-3

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.

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

FRONTERA COMERCIAL. Puntos de conexión del equipo existente entre el Operador de Red (OR) o el comercializador, y el SUSCRIPTOR o USUARIO, a partir del cual este último se responsabiliza por los consumos y riesgos operativos inherentes a su red interna.

IMPORTACIÓN DE ENERGÍA: Cantidad de energía eléctrica consumida de la red por un autogenerador.

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

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.

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

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

LIBERTAD VIGILADA. Régimen de tarifas mediante el cual la EMPRESA puede determinar libremente las tarifas de venta a medianos y pequeños consumidores, con la obligación de informar a la CREG, sobre las decisiones tomadas sobre esta materia.

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

MEDIDOR DE CONEXIÓN DIRECTA: Medidor que se conecta a la red eléctrica sin transformadores de medida.

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

MEDIDOR PREPAGO: Medidor que permite la entrega al SUSCRIPTOR o USUARIO de una cantidad predeterminada de energía por la que paga anticipadamente.

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

NIVEL DE TENSIÓN: Rango de tensión desde el cual se presta el servicio según la siguiente clasificación:

- Nivel 1: Tensión nominal inferior a 1 kv (Baja Tensión)
- Nivel 2: Tensión nominal mayor o igual a 1 kv y menor de 30 kV (Media Tensión)



Nit. 891.190.127-3

- Nivel 3: Tensión nominal mayor o igual a 30 kv y menor a 62 KV (Media Tensión)
- Nivel 4: Tensión nominal mayor o igual a 62 kv (Alta Tensión)

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

NTC: Norma Técnica Colombiana avalada por el ICONTEC.

OPERADOR DE RED (OR). Es la persona encargada de la planeación de la expansión y de las inversiones, operación y mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL; los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para todos los propósitos son las empresas que tienen Cargos por Uso de los STR's y/o SDL's aprobados por la CREG. El OR siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos.

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

PETICIÓN: Solicitud de un SUScriptor o USUARIO dirigida a la EMPRESA, relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica con el fin de obtener de ella una respuesta.

Dependiendo de lo pretendido y del asunto, la respuesta se comunicará o notificará.

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

POTENCIA INSTALADA DE GENERACION: Valor corresponde al nominal del sistema de autogeneración declarado al OR durante el proceso de conexión.

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

PUNTO DE MEDICIÓN: Punto de conexión donde se encuentra instalado el equipo de medida.

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

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

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

RED INTERNA: Conjunto de redes, ductos, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor, o en el caso de los SUScriptor o USUARIO sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble.

Para edificios o condominios sometidos al régimen de propiedad horizontal, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general.



Nit. 891.190.127-3

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

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

Son las mismas redes locales.

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

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

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

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

RESERVA DE CARGA: Es la solicitud que tiene por objeto disminuir a petición del SUSCRIPTOR O USUARIO o por conveniencia de la EMPRESA la carga contratada, conservando el suscriptor sus derechos sobre la misma. En ningún caso dicha carga podrá ser inferior a 2 kw.

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

RETIE: Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas

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

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

SERVICIO CONTRATADO O MODALIDAD CONTRATADA. Finalidad para la cual el SUSCRIPTOR O USUARIO solicita la energía eléctrica a la EMPRESA y que aparece representada en la factura. Las modalidades en las que la EMPRESA prestará el servicio de energía eléctrica será residencial o no residencial (comercial, oficial, industrial, especial).

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

55



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Nit. 891.190.127-3

SERVICIO NO RESIDENCIAL: Es el destinado a satisfacer las necesidades de energía eléctrica de los establecimientos industriales, comerciales, oficiales y en general, de todos aquellos que no sean clasificados como residenciales.

SERVICIO DE CONEXIÓN: Actividades a cargo del SUSCRIPTOR O USUARIO para realizar la conexión del servicio.

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

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

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

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

SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN LOCAL (SDL): Sistema de transmisión de energía eléctrica compuesto por redes de distribución municipales o distritales. Está conformado por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 kv que no pertenecen a un sistema de transmisión regional por estar al servicio de un sistema de distribución municipal, distrital o local.

SISTEMA DE TRANSMISIÓN REGIONAL (STR): Sistema interconectado de transmisión de energía eléctrica compuesto por redes regionales o interregionales de transmisión. Está conformado por el conjunto de líneas y subestaciones con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 kv y que no pertenecen a un sistema de distribución local.

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

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

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

56



Vigilado
Superservicios

SC-7246-1

Generadores de desarrollo

Carrera 1 No. 35-99 Barrio El Cunday - AA. 404 - Florencia Caquetá
PBX: (098) 4366400 – FAX: 436 6414 Reporte de fallas 436 6413 – 115
Reclamos 4344440 – 3502118707 Reconexiones WhatsApp 3174474437
www.electrocaqueta.com.co



Nit. 891.190.127-3

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

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

SUSCRIPTOR O USUARIO NO REGULADO: Persona natural o jurídica que requiere de la EMPRESA una demanda de energía máxima definida por la CREG.

Acuerda libremente con la EMPRESA el precio del servicio y las condiciones particulares en que este será prestado, por lo que el presente contrato le aplica en lo que sea pertinente.

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

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

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

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

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

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. Los usuarios podrán convertirse en autogeneradores en los términos establecidos en la Resolución CREG 030 de 2018 o la que la modifique, adicione o su sustituya.

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

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

ZNI: Zonas no interconectadas.



ZONAS ESPECIALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO O ZONAS ESPECIALES: Zonas no Interconectadas, territorios insulares, Barrios Subnormales, Áreas Rurales de Menor Desarrollo y Comunidades de Dificil Gestión.

