CONTRATO DE PRESTACION DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CON CONDICIONES UNIFORMES

Electro Caquetá

TABLA DE CONTENIDO

TITULO I
CAPÍTULO I
Definición de Contrato de Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica.....
Definiciones.....
Objeto.....
Cláusula 1. - Objeto del Contrato.....
TITULO II
Disposiciones Generales.....
CAPÍTULO I
De las partes del contrato y régimen legal.....
Cláusula 2. - Régimen jurídico.....
Cláusula 3. - Existencia del contrato.....
Cláusula 4. - Ejecución del contrato.....
Cláusula 5. - Partes del contrato.....
Cláusula 6. - Capacidad del suscriptor o usuario para contratar.....
Cláusula 7. - Solidaridad.....
Cláusula 7.1. - Rompimiento de la solidaridad.....
Cláusula 7.2. - Requisitos trámite de la denuncia del contrato de arrendamiento.....
Cláusula 8. - Cesión del contrato y liberación de obligaciones.....
Cláusula 9. - Área de prestación del servicio.....
CAPITULO II
De las condiciones para la prestación del servicio.....
Cláusula 10. - Condiciones para la prestación del servicio.....
Cláusula 11. - Servicio Provisional.....
Cláusula 12. - Cargo por conexión y estudio preliminar.....
Cláusula 13. - Estudio de conexión particularmente complejo.....
Cláusula 14. - Solicitud de factibilidad del servicio y puntos de conexión.....
Cláusula 15. - Clases de conexión.....
Cláusula 16. - Otros requisitos para solicitar la conexión.....
Cláusula 17.- Plazos y procedimientos para la aprobación o no aprobación de las solicitudes de conexión.....
Cláusula 18. - Ejecución de las obras de conexión.....
Cláusula 19. - Puesta en servicio.....
Cláusula 20. - Negación de la solicitud de conexión.....
Cláusula 21. - Condiciones técnicas para la conexión del servicio.....
CAPITULO III
De los derechos y obligaciones de las partes.....
Cláusula 22. - Derechos del cliente.....
Cláusula 23. - Obligaciones del suscriptor y/o usuario.....
Cláusula 24. - Obligaciones de la empresa.....
Cláusula 25. - Normas técnicas.....
CAPITULO IV

De la factura.....
Cláusula 26. - Facturación.....
Cláusula 27. - Mérito ejecutivo de las facturas.....
Cláusula 28. - Constitución en mora.....
Cláusula 29. - Requisitos de la factura.....
Cláusula 30. - Periodos de facturación.....
Cláusula 31. - Cobros inoportunos.....
Cláusula 32. - Oportunidad y lugar de entrega de la factura: la empresa.....
Cláusula 33. - Interés moratorio.....
Cláusula 34. - Copia de la lectura.....
Cláusula 35. - Facilidades de pago.....
Cláusula 36. - Exoneración en el pago.....
CAPITULO V
Determinación del consumo.....
Cláusula 37. - Determinación del consumo facturable.....
Cláusula 38. - Determinación del consumo facturable para suscriptor o usuarios que cuenten con medición individual.....
Cláusula 39. - Usuarios que no cuenten con medición individual.....
Cláusula 40. - Determinación de medición para los AGPE o GD.....
Cláusula 41. - Procedimiento para estimar el consumo facturable por acción u omisión en la medición de las partes.....
Cláusula 42. - Procedimiento para estimar el consumo facturable cuando el medidor ha sido retirado para revisión o calibración o se esté investigando una desviación significativa.....
Cláusula 43. - Consumo facturable a suscriptor o usuarios con medidor de prepago.....
Cláusula 44. - Facturación del consumo para las áreas comunes de los conjuntos habitacionales.....
CAPITULO VI
Equipo de medida.....
Cláusula 45. - Equipos de medida.....
Cláusula 46. - Adquisición e instalación.....
Cláusula 47. - Ubicación del equipo de medida.....
Cláusula 48. - Reemplazo del equipo de medida.....
Cláusula 49. - Control sobre el funcionamiento de los equipos de medida.....
Cláusula 50. - Equipos de medida o medidor testigo.....
Cláusula 51. - Equipos de medida o medidor prepago.....
Cláusula 52. - Procedimiento para realizar las revisiones de los equipos de medida o medidores.....
Cláusula 53. - Características técnicas del equipo de medida.....
Cláusula 54. - Retiro no autorizado del equipo de medida.....
Cláusula 55. - Riesgo por daño o perdida de las acometidas.....
Cláusula 56. – Garantía.....
CAPITULO VII
De la suspensión, terminación y corte del servicio.....
Cláusula 57. - Causales de suspensión del servicio.....
Cláusula 58. - Otros eventos para la suspensión del servicio.....
Cláusula 59. - Procedimiento para la suspensión del servicio.....

Cláusula 60. - Resolución o terminación del contrato……
Cláusula 61. - Condiciones para reconectar o reinstalar el servicio en caso de suspensión y corte…
CAPITULO VIII
Solidaridad……
Cláusula 62. - Solidaridad……
Cláusula 63. - Rompimiento de la solidaridad……
Cláusula 64. - Denuncia del contrato de arrendamiento……
Cláusula 65. - Aceptación de la denuncia del contrato……
Cláusula 66. - Valor de las garantías……
Cláusula 67. - Garantías admisibles……
Cláusula 68. - Depósito en dinero a favor de la empresa……
Cláusula 69. - Vigencia de las garantías……
Cláusula 70. - Efectos de la denuncia del contrato……
Cláusula 71. - Renovación de las garantías……
Cláusula 72. - Aplicación de pagos con la garantía……
Cláusula 73. - Incumplimiento en el pago……
CAPITULO IX
Servicios complementarios……
Cláusula 74. - Servicios complementarios……
TITULO III
Calidad del servicio, falla y responsabilidad de las redes……
CAPITULO I
Calidad del servicio……
Cláusula 75. - Calidad y continuidad del servicio……
CAPITULO II
Falla en la prestación del servicio……
Cláusula 76. - Falla en la prestación del servicio……
Cláusula 77. - Incentivos y compensaciones por calidad del servicio……
Cláusula 78. - Compensaciones a usuarios por calidad del servicio……
CAPITULO III
Responsabilidad de las redes eléctricas……
Cláusula 79. - Redes y acometidas……
Cláusula 80. - Propiedad de las conexiones……
TITULO IV
Liberación de obligaciones contractuales……
CAPITULO I
Causales de liberación de obligaciones……
Cláusula 81. - Liberación de las obligaciones contractuales……
TITULO V
Defensa del usuario en sede de empresa……
CAPITULO I
Peticiones, quejas, recursos y notificaciones……
Cláusula 82. - Peticiones, quejas y recursos……
Cláusula 83. - Procedencia……

Cláusula 84. - Requisitos de las peticiones……
Cláusula 85. - Decisión de peticiones verbales……
Cláusula 86. - Cumplimiento de requisitos o información adicional……
Cláusula 87. - Rechazo de las peticiones……
Cláusula 88. - Recursos……
Cláusula 89. - Término para resolver las peticiones, quejas y recursos……
Cláusula 90. - Notificaciones y comunicaciones……
TITULO VI
Incumplimiento del contrato
Control de pérdidas no técnicas e investigación por posible existencia de anomalías, irregularidades y/o anomalías……
CAPITULO I
Incumplimiento del contrato……
Cláusula 91. - Incumplimiento del contrato……
Cláusula 91.1 - Suspensión del servicio……
Cláusula 91.2. - Corte del servicio……
Cláusula 92. - Incumplimiento del contrato y reconocimientos de costos……
Cláusula 93. - Conductas del suscriptor y/o usuario que constituyen incumplimiento por uso no autorizado del servicio de energía o la posible existencia de anomalías, irregularidades y/o anomalías……
C**láusula 94.** - Determinación del consumo facturable en recuperación de consumo……
Cláusula 94.1. - Determinación del consumo a través del promedio de los últimos consumos registrados del mismo suscriptor……
Cláusula 94.2. - Determinación del consumo por promedio de otros suscriptores y/o usuarios que estén en circunstancias similares……
Cláusula 94.3. - Determinación del consumo por aforos individuales……
Cláusula 95. - Término para que la empresa pueda efectuar los cobros en donde se presentaron anomalías, irregularidades y/o anomalías……
Cláusula 96. - Normalización para acometidas irregularidades y/o anomalías……
Cláusula 97. - Actos administrativos……
Cláusula 98. - Divulgación de irregularidades y/o anomalías……
Cláusula 99. - Competencia judicial……
CAPITULO II
Procedimiento para investigar el uso no autorizado de la energía o la posible existencia de anomalías, irregularidades y/o anomalías……
Cláusula 100. - De las actuaciones……
Cláusula 101. - Procedimiento……
Cláusula 101.1. - Etapa preliminar – visita técnica……
Cláusula 101.2. - Etapa de evaluación y verificación – medios probatorios……
Cláusula 101.3. - Etapa de investigación e inicio de la actuación administrativa……
Cláusula 101.4. - Etapa probatoria……
Cláusula 101.5. - Contenido de la decisión……
Cláusula 101.6. - Recursos……
Cláusula 101.7. - Citaciones, comunicaciones y notificaciones……

Cláusula 102. - Transacción……
Cláusula 103. - Autodenuncia……
Cláusula 104. - Opciones de pago……
TITULO VII
De las disposiciones finales……
Cláusula 105. - Modificaciones al contrato……
Cláusula 106. - Duración del contrato……
Cláusula 107. - Reporte a centrales de riesgo……
Cláusula 108. - Solución de controversias……
ANEXO 1
Por el cual se establecen los mecanismos de protección y deberes de los usuarios del servicio público domiciliario de energía eléctrica que ejercen la actividad de autogeneración y entregan o venden sus excedentes……
ANEXO 2
Desviaciones significativas de los consumos de energía……

CONTRATO DE PRESTACION DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CON CONDICIONES UNIFORMES

Este Contrato se celebra entre la **ELECTRIFICADORA DEL CAQUETÁ S.A.E.S.P**., 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 el suministró del servicio de energía eléctrica que presta la **EMPRESA**, como de ahora en adelante se denominará a la sociedad, acepta y se acoge a todas las disposiciones del presente contrato de condiciones uniformes.

TITULO I
DEFINICIONES Y OBJETO

CAPITULO I
DEFINICIONES

DEFINICIÓN DE CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA. - Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual la **EMPRESA,** presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica a un usuario a cambio de un precio, de acuerdo con las Condiciones Uniformes aquí definidas.

Existe Contrato de Servicio Público de Energía aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS.**

DEFINICIONES. – Para los efectos de este contrato se adoptan las siguientes definiciones, que de igual manera se encuentran consignadas en el Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios:

Abono: cantidad de dinero que **EL USUARIO** entrega voluntariamente a la **EMPRESA** para pagar parcialmente la factura del servicio público domiciliario de energía eléctrica que presta.

Acometida de energía: derivación de la red local de distribución del servicio, que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. (Artículo 14.1 de la Ley 142 de 1994; Decreto 1555 de 1990 del Departamento Nacional de Planeación).

Acometida no autorizada: cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización de la **EMPRESA**, así como la manipulación indebida e ilegal de cualquier instalación, sistema de medida y/o regulación que afecta la medida del consumo real del **USUARIO.**

Acta de verificación: documento de carácter consecutivo en el que la **EMPRESA**, hace constar el estado, las características, los sellos de seguridad y el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición del consumo del respectivo servicio público

domiciliario.

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

Alteración: cualquier modificación física de las condiciones técnicas en las instalaciones eléctricas o equipos de medida, sin autorización de la **EMPRESA.**

Autogenerador: usuario que realiza la actividad de autogeneración. El **USUARIO** puede ser o no ser propietario de los activos de autogeneración.

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

Autogenerador a gran escala – AGGE: autogenerador con capacidad instalada o nominal superior al límite definido en el artículo primero de la Resolución UPME 281 de 2015, o aquella que la modifique o sustituya.

Autogenerador 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 y/o en aquellas normas que la modifiquen o sustituyen.

Capacidad instalada o nominal de un autogenerador y un generador distribuido: Es la capacidad continua a plena carga del sistema de generación del autogenerador o el generador que se conecta al SIN, bajo las condiciones especificadas según el diseño del fabricante.

Cuando la conexión al SIN sea a través de inversores, esta capacidad corresponde a la suma de las capacidades nominales de los inversores en el lado de corriente alterna o con conexión al SIN. La capacidad nominal de un inversor corresponde al valor nominal de salida de potencia activa indicado por el fabricante.

Si el valor de placa se encuentra en unidades de kVA o MVA, se deberá asumir un factor de potencia unitario.

Carga o Capacidad Contratada: carga autorizada y aprobada por la **EMPRESA** a un **USUARIO** determinado que aparece representada en la factura o cuenta de cobro.

Censo de Carga o aforo (kW): cantidad y potencia (kW) de los elementos conectados o susceptibles de ser conectados dentro de las instalaciones internas de un inmueble. El censo de carga puede estar especificado por tipo de carga: alumbrado, calefacción y fuerza (motores).

Comercialización de Energía Eléctrica: actividad consistente en la compra de energía eléctrica en

el mercado mayorista y su venta a los usuarios finales. Quien desarrolla esta actividad se denomina comercializador de energía eléctrica.

Comercializador de Energía Eléctrica: se denomina sí las empresas que desarrollan la actividad de comercialización de energía eléctrica.

Comercialización Minorista en las Zonas No Interconectadas: actividad que consiste en la intermediación comercial entre los agentes que prestan los servicios de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica y los usuarios finales de dichos servicios, bien sea que esa actividad se desarrolle o no en forma combinada con otras actividades del sector eléctrico, según lo dispuesto por la regulación y la ley.

Comercializador minorista en las Zonas No Interconectadas: Persona natural o jurídica que desarrolla la actividad de Comercialización Minorista en las Zonas No Interconectadas.

Conexión: es el conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la derivación de la red local de energía eléctrica hasta el registro de corte de un inmueble y se instala el medidor. La conexión comprende la acometida y el medidor. La red interna no forma parte de la conexión.

Consumo medido: cantidad de kW/h de energía activa o reactiva, recibida por EL **USUARIO** en un periodo determinado, leída en los equipos de medición respectivos y determinada 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 anormal: consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo **USUARIO**, o con los promedios de consumo de **USUARIOS** con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos previamente por la **EMPRESA.**

Consumo estimado: es el consumo establecido con base en los consumos promedios de los últimos seis (6) meses de un mismo **USUARIO**, o con base en los consumos promedios de **USUARIOS** con características similares, o con base en aforos individuales de carga.

Consumo facturado: es el liquidado y cobrado al **USUARIO**, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas para los usuarios regulados o los precios pactados con el **USUARIO NO REGULADO**. En el caso del servicio de energía eléctrica, la tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del **USUARIO**.

Consumo facturado al autogenerador: corresponde a la diferencia entre el registro de consumo del **USUARIO** (kW/h) y los excedentes que exporta a la red (kW/h) que no superan el consumo propio del **USUARIO**. Sobre el registro de consumo del **USUARIO** se aplicará la tarifa plena, subsidios y contribuciones, y sobre la energía excedente que supera el consumo de la red se aplicaran los cargos regulados según lo establecido en el artículo 18 de la Resolución CREG 030 de 2018 y/o

en aquellas normas le modifiquen o sustituyan.

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

Consumo prepagado: consumo que un **USUARIO** paga en forma anticipada a la **EMPRESA** ya sea porque el **USUARIO** desea pagar por el servicio en esa forma, o porque el **USUARIO** se acoge voluntariamente a la instalación de medidores de prepago.

Consumo Promedio: es el que se determina con base en el consumo histórico del **USUARIO** en los últimos seis meses de consumo.

Consumo básico o de subsistencia: es la cantidad mínima de energía eléctrica utilizada en un mes por un **USUARIO** típico para satisfacer necesidades básicas que solamente pueden ser satisfechas mediante esta forma de energía final según los limites definidos por la regulación. Este consumo es la base para el otorgamiento de los subsidios de los estratos 1, 2, y 3.

Contrato de Conexión: es el que celebran las partes interesadas para regular las relaciones técnicas, administrativas y comerciales de las conexiones de acceso a un sistema de distribución, el cual incluye el pago de un cargo por conexión.

Contribución: es un gravamen que el **USUARIO** residencial de estrato 5, 6, industriales y comerciales, pagan en exceso del costo unitario de prestación del servicio y cuyo valor resulta de aplicar el factor que determina la ley y la regulación.

Conforme lo establece el artículo 114 de la Ley 1450 de 2011, la contribución no se aplicará a los usuarios no residenciales que hacen parte de las Zonas No Interconectadas.

Corte del servicio: perdida del derecho del **USUARIO** al suministro del servicio público de energía eléctrica en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994 y/o en el presente contrato de servicios públicos.

Descargos: es el documento mediante el cual el **USUARIO** ejerce su derecho de defensa respecto a los argumentos expuestos por la **EMPRESA**, dentro de la actuación administrativa y con el cual puede presentar y/o solicitar las pruebas que pretenda hacer valer.

Desviación significativa: Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos, regulada en el ANEXO 2 del presente contrato.

Defraudación de fluidos: delito tipificado en el Artículo 256 del Código Penal y definido por este así: *"El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos*

contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes".

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

Equipo de medida o medidor: Dispositivo destinado a la medición o registro del consumo o de las transferencias de energía (Artículo 3 de la Resolución CREG 156 de 2011).

Energía dejada de facturar: Consumo de energía del usuario sin ser registrada por el equipo de medida y por consiguiente no ha sido facturada por la empresa; debido a irregularidades y/o a anomalías que imposibilitaron la real medición de estos consumos.

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

Excedentes de energía: Toda entrega de energía eléctrica a la red realizada por un autogenerador, expresada en kWh.

Exportación de energía: Cantidad de energía eléctrica entregada a la red por un autogenerador o un generador distribuido.

Factor de multiplicación del medidor: Es el número por el que hay que multiplicar la diferencia de lecturas que registran los medidores para obtener el consumo real de un período determinado. En las instalaciones con medición semidirecta o indirecta este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente y/o tensión.

Factor de utilización: *se* refiere a la relación entre la potencia máxima que un sistema o equipo eléctrico realmente se utiliza en un período determinado y su capacidad nominal (o potencia máxima teórica). En otras palabras, indica qué porcentaje de la capacidad total de un sistema se está utilizando efectivamente en un momento dado.

Factura de servicios públicos: es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al **USUARIO**, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos. (Artículo 14.9 de la Ley 142 de 1994).

Fuentes No Convencionales de Energías Renovables - FNCER: abreviatura de uso común para hacer referencia a las fuentes no convencionales de energía renovables tales como la biomasa, los pequeños aprovechamientos hidroeléctricos, la eólica, la geotérmica, la solar y los mares, en los términos consagrados en la Ley 1715 de 2014 y la Ley 2099 de 2021, o las normas que las modifiquen o sustituyan.

Frontera Comercial: se define como frontera comercial entre el Operador de Red (OR), o el

Comercializador y el **USUARIO** los puntos de conexión del equipo de medida, a partir del cual este último se responsabiliza por los consumos, y riesgos operativos inherentes a su Red Interna.

Generación distribuida: Es la actividad de generar energía eléctrica con una planta con capacidad instalada o nominal de generación menor a 1MW, y que se encuentra instalada cerca de los centros de consumo, conectada al Sistema de Distribución Local (SDL).

Generador distribuido - GD: Empresa de Servicios Públicos (ESP) que realiza la actividad de generación distribuida. Para todos los efectos, es un agente generador sujeto a la regulación vigente para esta actividad, con excepción de los procedimientos de conexión y comercialización aquí definidos.

Importación de energía: Cantidad de energía eléctrica consumida desde las redes del SIN por un autogenerador, expresada en kWh.

Interés de mora: interés generado por el simple retraso o incumplimiento en el plazo otorgado y/o el acordado para el pago de los valores facturados la **EMPRESA.**

Irregularidad: es toda anomalía técnica en las instalaciones eléctricas y/o el equipo de medida de un **USUARIO** que afecta directa o indirectamente la fidelidad de la medida.

Lectura: registro del consumo de energía eléctrica que marca el medidor.

Macromedidor (medidor de balance): es el equipo general de medida que la **EMPRESA** instala en cada transformador de distribución para que registre la energía entregada a uno o varios **USUARIOS**.

Medidor: es el dispositivo destinado a la medición o registro del consumo o de las transferencias de energía.

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

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

Medidor prepago: equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al **USUARIO**, de una cantidad de energía eléctrica por la cual paga anticipadamente.

Mora: retraso en el cumplimiento del pago de los valores facturados por la **EMPRESA**, dentro del plazo otorgado y/o acordado para ello.

Niveles de tensión: los sistemas de transmisión regional y/o distribución local se clasifican por niveles, en función de la tensión nominal de operación según la siguiente definición:

Nivel 1: Sistema con tensión nominal inferior a un (1) kilovoltio (kV.). Suministrado en la modalidad trifásica o monofásica.

Nivel 2: Sistema con tensión nominal mayor o igual a un (1) kilovoltio (kV.) y menor a treinta kilovoltios (30) kV, suministrado en la modalidad trifásica o monofásica.

Nivel 3: Sistema con tensión nominal mayor o igual a treinta (30) kilovoltios (kV.) y menor a cincuenta y siete punto cinco (57.5) kilovoltios kV., suministrado en la modalidad trifásica.

Nivel 4: Sistema con tensión nominal mayor o igual a cincuenta y siete punto cinco (57.5) kilovoltios (kV.), suministrado para la modalidad trifásica.

Nivel de carga promedio: carga que en promedio considera la **EMPRESA**, tiene un **USUARIO** dependiendo del uso dado al servicio y del estrato, si es del caso.

Oficina Comercial: sitio destinado por la **EMPRESA** para recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos y/o recursos que presenten sus **USUARIOS** actuales o potenciales.

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 Sistema de Transmisión Regional –STR- o Sistema de Distribución Local –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 Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG-. El OR siempre debe ser una empresa de servicios públicos.

Periodo de facturación: tiempo transcurrido entre la emisión de dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, que puede ser mensual o bimestral.

Petición: es una actuación por medio de la cual el **USUARIO** solicita información a una persona prestadora de servicios públicos.

Poseedor: quien tiene un bien con ánimo de señor y dueño, ya sea por sí mismo o a través de un tercero.

Potencia máxima declarada para AGPE y AGGE: Corresponde a la potencia que es declarada por el AGPE o AGGE ante el OR, en el momento del registro de la frontera comercial para entrega de excedentes de energía, cuando aplica, y declarada durante el procedimiento de conexión.

Para el GD se entiende que es la capacidad efectiva neta aplicable a los agentes generadores de acuerdo con la regulación vigente, declarada ante el OR en el procedimiento de conexión y en el momento de registro de la frontera comercial.

La potencia máxima declarada será igual a la potencia establecida en el contrato de conexión, en

caso de que este aplique. Así mismo, esta deberá ser menor o igual a la capacidad instalada o nominal, y será la máxima capacidad que se puede entregar a la red en la frontera comercial.

Prestador de última instancia: agente seleccionado para realizar la actividad de comercialización de energía eléctrica cuando el prestador que ha sido escogido por un **USUARIO** no puede prestar el servicio por las causas definidas en la regulación. (Artículo 3 de la Resolución CREG 156 de 2011).

Punto de conexión: es el punto de conexión eléctrico en el cual los activos de conexión de un **USUARIO**, o de un generador, se conectan al Sistema de Transmisión Nacional -STN-, a un STR o a un SDL; el punto de conexión eléctrico entre los sistemas de dos (2) operadores de red; el punto de conexión entre niveles de tensión de un mismo operador de red; o el punto de conexión entre el sistema de un operador de red y el STN con el propósito de transferir energía eléctrica (Artículo 3 de la Resolución CREG 156 de 2011).

Queja: es el medio por el cual el **USUARIO** pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados servidores, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

Reclamación: es una solicitud del **USUARIO** con el objeto de que una persona prestadora de servicios públicos revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos, y tome una decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Reconexión: restablecimiento del servicio a un inmueble al cual se ha efectuado la suspensión. Da lugar al cobro de un derecho por este concepto. (Resolución CREG 108 de 1997).

Recuperación de energía: valor de energía que un **USUARIO** ha consumido y no ha cancelado por causa de un registro parcial de los equipos de medida o una ausencia de registro y que la **EMPRESA**, tiene derecho a cobrar.

Recurso: es un acto del **USUARIO** para obligar a una persona prestadora de servicios públicos a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Comprende los recursos de reposición y apelación. (Artículo 154 de la Ley 142 de 1994).

Recurso de queja: es el recurso que se presenta ante la **EMPRESA**, o directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cuando la **EMPRESA**, niegue el recurso de apelación.

Red interna: es el conjunto de redes, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble, a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere. (Artículo 14.16 de la Ley 142 de 1994).

Red local: es el conjunto de redes que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad, del cual se derivan las acometidas de los inmuebles. (Artículo 14.17 de la Ley 142 de 1994).

Reinstalación: restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha efectuado su corte y subsanado las causas que la originaron. Da lugar al cobro de un derecho por este concepto por parte de la **EMPRESA** (Resolución CREG 108 de 1997).

Reglamento técnico de instalaciones eléctricas -RETIE-: reglamento que fija las condiciones técnicas que garantizan la seguridad en los procesos de generación, transmisión, transformación, distribución y utilización de la energía eléctrica en Colombia.

Servicio público domiciliario de energía eléctrica: es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del **USUARIO** final, incluida su conexión y medición. (Artículo 14.25 de la Ley 142 de 1994).

Servicio no Residencial: Es aquel que se presta para fines diferentes al residencial.

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, lo anterior conforme se encuentra señalado en la Resolución CREG 108 de 1997 o aquellas que le modifiquen o sustituyan.

SIN: Sistema Interconectado Nacional.

Sistema de comercialización prepago: modalidad de prestación del servicio de comercialización de energía eléctrica al **USUARIO**, que no requiere las actividades de lectura del medidor, reparto de facturación al domicilio y gestión de cartera en relación con el consumo, por cuanto el consumo se ha prepagado.

Sistema de medida centralizada: sistema de medición de energía eléctrica agrupado en cajas de medida, integrado por medidores (tarjetas electrónicas de medida o medidores individuales), trasformadores de medida (cuando aplique) y equipo de comunicación, que cuentan con operación remota para realizar lectura, suspensión, reconexión, etc.

Sistema de medición prepago: es el conjunto de hardware y software que permite el funcionamiento de un Sistema de Comercialización Prepago.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios: entidad encargada de ejercer las potestades del Presidente de la República respecto el control, inspección y vigilancia de las empresas que presten servicios públicos domiciliarios. (Artículo 370 de la C.P. y 75 de la Ley 142 de 1994).

Suscriptor: persona natural o jurídica con la cual la **EMPRESA**, ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Suscriptor Potencial: persona que ha iniciado consultas, trámites o gestiones ante la **EMPRESA**, o ante una empresa de servicios públicos domiciliarios para convertirse en **USUARIO**.

Suspensión del servicio: interrupción temporal del suministro del servicio público respectivo, por alguna de las causales previstas en la Ley o en el contrato. En el caso de **USUARIOS** atendidos a través de un sistema de comercialización prepago, la indisponibilidad del servicio por inactivación del prepago, no se considerará suspensión del servicio.

Tenedor: quien posee un bien a nombre de otra persona, reconociendo propiedad o posesión de aquella persona.

Terminación del contrato: consiste en la extinción de todos los derechos y obligaciones derivados del contrato, por causas señaladas en la Ley o en este contrato.

Usuario: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público de energía eléctrica, 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 de energía eléctrica en los términos establecidos en la Resolución CREG 174 de 2021 o la que la modifique, adicione o su sustituya.

Usuario no regulado: aquel cuya demanda de energía, de potencia o ambas, medida en un solo sitio individual de entrega, cumple con el límite establecido en cada periodo por la regulación expedida por la CREG.

Usuario regulado: persona natural o jurídica cuyas compras de electricidad están sujetas a las tarifas expedidas por la CREG.

Voltaje: potencial con el que se puede transportar energía eléctrica. También se denomina “nivel de tensión”.

Zona No Interconectada – ZNI: Para todos los efectos relacionados con la prestación del servicio público de energía eléctrica se entiende por Zonas No Interconectadas a los municipios, corregimientos, localidades y caseríos no conectadas al Sistema Interconectado Nacional, SIN.

OBJETO

CLÁUSULA 1.- OBJETO DEL CONTRATO: El presente Contrato tiene por objeto definir las Condiciones Uniformes de acuerdo con las cuales la **ELECTRIFICADORA DEL CAQUETÁ S.A. E.S.P**., empresa distribuidora y comercializadora de energía eléctrica, NIT 891.190.127 – 3, quien en adelante se denominará la **EMPRESA**, prestará el servicio público domiciliario de energía

eléctrica a los suscriptores, propietarios, poseedores, arrendatarios y en general, usuarios, quienes en adelante se denominarán el **CLIENTE** y/o los **USUARIOS**.

TITULO II
DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO I
DE LAS PARTES DEL CONTRATO Y REGIMEN LEGAL

CLÁUSULA 2. - RÉGIMEN JURÍDICO: el presente contrato se rige, y por tanto hacen parte del mismo, lo dispuesto en las Leyes 142 y 143 de 1994, y demás normas que las desarrollen, adicionen, reglamenten o modifiquen; las regulaciones y reglamentaciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, el Ministerio de Minas y Energía u otra entidad competente; las normas de construcción y técnicas vigentes; el Código de Comercio; el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el Código Civil de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 142 de 1994; así como también por las cláusulas especiales o cualquier acuerdo que se pacte con los **USUARIOS**.

Parágrafo único. Las adiciones, modificaciones o derogatorias de las normas que se surtan con posterioridad, se entienden incorporadas al presente contrato a partir de su entrada en vigencia, sin que para el efecto sea necesario expedir un nuevo contrato o su reforma, salvo cuando la **EMPRESA** lo estime conveniente, a efectos de dar claridad sobre el mismo.

CLÁUSULA 3. - EXISTENCIA DEL CONTRATO: existe Contrato de Servicio Público 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 un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas por la normatividad que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, y las definidas a través de este Contrato o por aquella especialmente establecida por la **EMPRESA** para la conexión al respectivo servicio, y el servicio queda efectivamente instalado por la **EMPRESA** o avalada la instalación realizada por un tercero, en los eventos en que su instalación hubiese sido contratada particularmente.

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

CLÁUSULA 4. - EJECUCIÓN DEL CONTRATO: el presente contrato entrará en ejecución una vez el **USUARIO** reciba la prestación del servicio objeto de este contrato. Las partes verificarán permanentemente las obligaciones y derechos inherentes contraídos en el presente.

CLÁUSULA 5. - PARTES DEL CONTRATO: son partes en el presente contrato de condiciones uniformes de servicios públicos, por una parte, la **EMPRESA** y por la otra, el **USUARIO** y todo aquel

que lo suceda en sus derechos reales sobre el inmueble, a cualquier título, por acto entre vivos o causa de muerte, por convenio o disposición legal o judicial. Los poseedores y tenedores de todo o de la parte del bien beneficiado con el servicio y los suscriptores o usuarios o consumidores a que alude el artículo 14.33, y 130 de la ley 142 de 1994, quedan sometidos a las reglas del presente Contrato y por ende serán solidarios en los derechos y obligaciones derivadas del mismo.

CLÁUSULA 6. - CAPACIDAD DEL SUSCRIPTOR O USUARIO PARA CONTRATAR: cuando el inmueble objeto del servicio cumpla con todos los requisitos técnicos y de tipo urbanístico fijados por las autoridades municipales donde esté ubicado, cualquier persona mayor de edad, capaz de contratar que lo habite o utilice a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica y ser parte del presente contrato.

El **SUSCRIPTOR** o **USUARIO** podrá probar la habitación mediante cualquiera de los medios previstos en el Código General del Proceso.

CLÁUSULA 7. - SOLIDARIDAD: los propietarios, tenedores o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios, beneficiarios y los suscriptores, son solidarios en sus obligaciones y derechos del presente contrato de conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 o aquellas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

CLÁUSULA 7.1. - ROMPIMIENTO DE LA SOLIDARIDAD: se entenderá que existe rompimiento de solidaridad en los siguientes eventos:

a) Cuando el **USUARIO** incumpla su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en la factura; el cual no excederá de dos (2) periodos consecutivos de facturación cuando sea bimensual y de tres (3) periodos cuando sea mensual, y la **EMPRESA** incumpla su obligación de suspender el servicio a partir de la fecha informada en la factura como aviso de suspensión.

b) Cuando se denuncie la existencia del contrato de arrendamiento del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica en los términos previstos en la Ley 820 de 2003 y el Decreto 3130 de 2003 o aquellas normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, siempre que la denuncia sea aceptada por la **EMPRESA**. En este caso, se entenderá que la solidaridad establecida en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 modificada por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, no operará para los conceptos cubiertos por el valor de la garantía constituida, siendo responsable del pago y del cumplimiento de las mencionadas obligaciones el arrendatario a partir del vencimiento del período de la factura en que se hizo la denuncia y por el término de duración del contrato de arrendamiento.

c) Lo mismo ocurre respecto de las prórrogas del contrato, siempre y cuando sean avisadas a la **EMPRESA** y se allegue copia del documento en que conste lo pertinente o se realice una nueva denuncia del contrato, allegando en todo caso, el reajuste a la garantía. En caso de no pago, la **EMPRESA** podrá hacer exigible la garantía constituida; no obstante, si la misma fuere insuficiente para cubrir la obligación de pago del servicio de energía, la **EMPRESA** queda facultada para adelantar las acciones legales a que haya lugar.

CLÁUSULA 7.2. - REQUISITOS Y TRÁMITE DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO. Para la denuncia del contrato de arrendamiento de vivienda urbana objeto de la prestación del servicio de energía, el interesado deberá surtir los siguientes trámites:

a) **Solicitud:** El arrendador del inmueble avisará a la **EMPRESA** de la existencia del contrato de arrendamiento, para el efecto deberá diligenciar el formato que haya dispuesto la **EMPRESA**, así como constituir las garantías a favor de la **EMPRESA**, en cumplimiento de la Ley 820 de 2003 reglamentada por el Decreto 3130 de 2003, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan. El formato dispuesto por la **EMPRESA** contendrá, como mínimo, la siguiente información:
   - Nombre e identificación del propietario.
   - Identificación del inmueble con dirección, el folio de matrícula inmobiliaria y cédula catastral, cuando aplique.
   - Nombre e identificación del(los) arrendatario(s).
   - Fecha de iniciación y terminación del contrato de arrendamiento.
   - Dirección para notificaciones del arrendador y arrendatario. Cualquier cambio en las direcciones suministradas deberá ser informado a la **EMPRESA**.
   - Clase y tipo de garantía, entidad que la expide y vigencia de la misma.
   - Junto al formato diligenciado deberá anexar los siguientes documentos: i) Copia del contrato de arrendamiento y ii) La consignación de la garantía o el documento donde conste la misma.

b) **Sobre el valor de las garantías:** De conformidad con la Ley 820 de 2003, el valor de la garantía o depósito no podrá exceder el valor promedio de consumo por estrato en un periodo de facturación. Para calcular el valor promedio de consumo por estrato de un periodo de facturación, se utilizará el consumo promedio del estrato al cual pertenece el inmueble que será arrendado de los tres (3) últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%). Para lo anterior, la **EMPRESA** informará al **USUARIO** el cálculo del valor promedio de consumo por estrato para la constitución del depósito o garantías. (Artículo 15 ibidem).

c) **Aceptación de las garantías:** Una vez verificados los requisitos legales y previa verificación que el **USUARIO** tiene contrato vigente con la **EMPRESA** y se encuentra al día en pagos, la **EMPRESA** tendrá un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación, para expedir la comunicación aceptando, rechazando o indicando los ajustes o correcciones que deban hacerse. En caso de que la **EMPRESA** rechace la garantía remitida, el arrendador deberá realizarle los ajustes que le sean señalados por la **EMPRESA**, debiendo presentar nuevamente la solicitud a ésta última, caso en el cual, los términos aquí señalados se empezarán a contar nuevamente. La no respuesta oportuna a este tipo de peticiones no dará lugar a la configuración de un silencio administrativo positivo.

Aceptada la denuncia por parte de la **EMPRESA**, el ARRENDADOR tendrá las siguientes obligaciones:

- Realizar los ajustes o actualizaciones al depósito o garantía aportadas al formato de denuncia de existencia del contrato de arrendamiento, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que le sea requerido por la **EMPRESA** o en la fecha en que se cumpla el término

del contrato. En caso de incumplimiento se restablecerá la solidaridad en los términos del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

- Informar a la **EMPRESA** con treinta (30) días calendario de anticipación a la terminación del contrato de arrendamiento denunciado acerca de su prórroga; de lo contrario se entenderán terminados los efectos de la denuncia y restablecida la solidaridad en los términos del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.
- Comunicar a la **EMPRESA** la cesión del contrato de arrendamiento denunciado. Para este evento, es necesario tramitar una nueva denuncia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que las partes convinieron este hecho.
- Aportar una nueva garantía que cubra el pago del servicio de energía cuando se haya hecho efectiva la anterior, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación enviada por la **EMPRESA** para el efecto. Lo anterior sin perjuicio de que una vez se hayan hecho efectivas las garantías se restablecerá la solidaridad en los términos del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.
- Mantener vigentes y actualizadas las garantías y pólizas, cuando se trate de predios respecto de los cuales se haya efectuado ante la **EMPRESA** la respectiva denuncia de la existencia del contrato de arrendamiento, durante la vigencia del mismo, y dos meses más. El incumplimiento de esta obligación restablecerá la solidaridad en los términos del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

En caso de terminación del contrato de arrendamiento, la **EMPRESA** autorizará a la institución financiera respectiva a devolver al interesado las sumas de dinero depositadas con ocasión de la denuncia del contrato de arrendamiento; no obstante, de dichas sumas la **EMPRESA** podrá descontar el valor de los servicios prestados hasta la fecha de terminación del contrato de arrendamiento.

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 8. - CESIÓN DEL CONTRATO Y LIBERACIÓN 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 en forma provisional o en forma permanente bajo la modalidad de residencial o no residencial (comercial, oficial e industrial), a toda persona capaz de contratar, que habite o utilice de modo permanente un inmueble a cualquier título.

La **EMPRESA** suministrará el servicio de energía eléctrica dentro de sus posibilidades técnicas y avances tecnológicos, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por la regulación y de acuerdo con las normas técnicas, urbanísticas y de seguridad que lo regulen. 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, la ejecución de la obra de conexión y cualquier otro que pueda llegar a generarse en ejecución del presente contrato.

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 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 y/o USUARIOS** podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan.

PARÁGRAFO CUARTO. En los casos en que el servicio de energía eléctrica sea prestado mediante el uso de sistemas solares fotovoltaicos, la **EMPRESA** desarrollará además las actividades relacionadas con su administración, operación y mantenimiento – AOM, a efectos de garantizar la sostenibilidad del servicio.

CLÁUSULA 11.- SERVICIO PROVISIONAL: el **SUSCRIPTOR POTENCIAL** también podrá

solicitar una instalación provisional del servicio de energía eléctrica para consumir, en forma temporal o transitoria, para espectáculos públicos, ferias, fiestas, circos, juegos de atracciones mecánicas, trabajos no permanentes de construcción, iluminaciones decorativas, vallas publicitarias no permanentes, montajes de equipos, demoliciones y proyectos de investigación tales como pruebas sísmicas o perforaciones exploratorias, obras en construcción, entre otras.

Las solicitudes de servicio provisional para espectáculos públicos, ferias, fiestas, circos, juegos de atracciones mecánicas, trabajos no permanentes de construcción, iluminaciones decorativas, vallas publicitarias no permanentes, los cuales se denominarán "servicio provisional de eventos", la **EMPRESA** se suministrará el servicio hasta por un periodo de un (1) mes, plazo que podrá ser prorrogado hasta por dos (2) meses más, previa solicitud del **USUARIO** y aprobación de la **EMPRESA**.

Para el caso de servicio provisional para obras, los cuales se denominarán servicio provisional de obra, la **EMPRESA** podrá suministrar el servicio de energía eléctrica de manera provisional para periodos no mayores a seis (6) meses, los cuales podrán ser prorrogables según el criterio de la **EMPRESA**, previa solicitud del **USUARIO**.

Para el suministro de Provisionales, el **USUARIO** deberá hacer entrega de un plan procedimiento de análisis y mitigación de riesgos eléctricos, el cual la **EMPRESA** validará frecuentemente la aplicación so pena de suspensión del servicio. Ese Procedimiento debe estar firmado por el técnico o ingeniero electricista responsable de la instalación eléctrica.

Para las instalaciones eléctricas provisionales de eventos para ferias y espectáculos, las autoridades locales responsables de los espectáculos deben exigir y verificar que se cumplan los requisitos de seguridad en dichas instalaciones. La **EMPRESA** podrá desenergizar aquellas instalaciones que presenten peligro inminente para las personas.

En el caso de solicitud para prestación del servicio en locales o negocios que ocupen el espacio público, se deberá adjuntar el permiso expedido por el municipio para la utilización del espacio público.

La prestación del servicio provisional no exime a **USUARIO** del cumplimiento de los requisitos técnicos de conexión, medición e instalaciones eléctricas que la norma ha definido para ello, tales como el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), Norma Técnica Colombiana NTC 2050 y las resoluciones de LA CREG que resulten pertinentes.

Los servicios de energía provisionales no son para uso final. Por lo tanto, una vez termine el tiempo de servicio provisional y en aquellos casos que vayan a continuar con servicio definitivo, el **USUARIO** debe solicitar la instalación del servicio de carácter permanente.

Toda solicitud de servicio provisional de eventos o en los casos que la **EMPRESA** lo determine, tendrá como requisito de aprobación la instalación de un equipo de medida. En los demás casos, la liquidación del consumo del servicio provisional se hará por aforo de carga.

CLÁUSULA 12. - 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 14 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 requieran convertirse en un AGPE, AGG o GD lo podrán hacer de conformidad con lo establecido en la Resolución CREG 174 de 2021 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 174 de 2021 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, AGG o GD, serán cubiertos por el solicitante y podrán ser incluidos en el contrato de conexión, de acuerdo con lo dispuesto en el inciso 2º del artículo 17 de la Resolución CREG 174 de 2021.

CLÁUSULA 13. - 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.

CLÁUSULA 14. - 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 desconexión, 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 15. - 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 16. - OTROS REQUISITOS PARA SOLICITAR LA CONEXIÓN: El SUSCRIPTOR y/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.
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 17. - PLAZOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA APROBACIÓN O NO APROBACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CONEXIÓN: La **EMPRESA** tendrá los
Siguientes 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 será asumido 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 18. - EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONEXIÓN: Las obras de infraestructura requeridas por el potencial **SUSCRIPTOR** o **USUARIO** deberán ser realizadas bajo su responsabilidad. No obstante, previo acuerdo entre el **SUSCRIPTOR** o **USUARIO** y la **EMPRESA**, ésta última 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 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 19. - PUESTA EN SERVICIO: Previo a la puesta en servicio de una conexión, la **EMPRESA** verificará que la acometida y en general todos los equipos que hacen parte de la conexión del suscriptor potencial o del **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**, cumplan con las normas técnicas exigibles y que la operación de sus equipos no deteriorará la calidad de la potencia suministrada a los demás **SUSCRIPTORES** o **USUARIOS**. El potencial suscriptor o el **SUSCRIPTOR** o **USUARIO** coordinarán con la **EMPRESA** la realización de las pruebas y maniobras que se requieran para la puesta en servicio de la conexión, de conformidad con lo descrito por el Reglamento de Distribución expedido por LA CREG.

CLÁUSULA 20. - 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 que estén expresamente previstas en este contrato o en la norma técnica correspondiente.
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) Existan deudas pendientes del mismo **SUSCRIPTOR POTENCIAL** o **USUARIO** con la **EMPRESA** o con cualquier otro comercializador del servicio.
g) Cuando un inmueble haya sido desenglobado de otro inmueble de mayor o menor extensión que presente una deuda con la **EMPRESA** o con cualquiera de las empresas comercializadoras del servicio de energía.
h) Cuando el servicio presente deuda por concepto de consumos dejados de facturar.
i) En el caso de los usuarios que requieran convertirse en AGGE, AGPE o GD, cuando no se cumplan los requisitos establecidos para el efecto de conformidad con la Resolución CREG 174 de 2021 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.
j) 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**.

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.

CLÁUSULA 21. - CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONEXIÓN DEL SERVICIO: los aspectos relativos a los requisitos técnicos y la conexión del servicio se regirán por las disposiciones contenidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica (Anexo General de la Resolución CREG 070 de 1998), normas técnicas establecidas por la **EMPRESA**, Reglamento de Comercialización (Resolución CREG 156 de 2011) y las normas que los aclaren, modifiquen, adicionen o reemplacen.

Igualmente, el **SUSCRIPTOR POTENCIAL** deberá contar con el equipo de medida acorde con sus necesidades y con el sistema, protegido por una caja, que cumpla con las especificaciones que en

el capítulo **"EQUIPO DE MEDIDA"** de este contrato se establecen y las Normas Técnicas correspondientes.

PARÁGRAFO PRIMERO. – CONEXIÓN DE LOS AGPE AL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA: El **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** en calidad de AGPE para efectuar la solicitud de conexión, deberá ceñirse a lo dispuesto en la Resolución CREG 174 de 2021 y/o las que la aclaren, modifiquen, adicionen o reemplacen.

CAPITULO III
DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

CLÁUSULA 22.- DERECHOS DEL CLIENTE: Sin perjuicio de los derechos establecidos por la ley o la regulación, son derechos del **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR**, los siguientes:

1. Solicitar y obtener el servicio público domiciliario de energía eléctrica en su modalidad prepago o pospago a su elección, siempre y cuando cumpla con las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato.
2. Recibir un trato igualitario por parte de la **EMPRESA** en desarrollo del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.
3. Conocer el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica y obtener un ejemplar del mismo cuando lo solicite.
4. Recibir el servicio con la calidad y continuidad establecida por la regulación vigente.
5. Contar con medición periódica del consumo a través de instrumentos idóneos, salvo las excepciones contempladas en la normatividad vigente, o cuando, por las condiciones de la prestación del servicio, se requiera calcular el consumo a través de las metodologías previstas en el presente Contrato.
6. Recibir las facturas a su cargo con mínimo cinco (5) días hábiles antes de la fecha de pago oportuno.
7. Contar con canales de pago para cancelar sus facturas.
8. Libertad de elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
9. Presentar peticiones, quejas y recursos en relación con el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica. Las peticiones, quejas y recursos se podrán presentar en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la **EMPRESA**, aún por fuera de las horas de atención al público, pero con el tratamiento legal correspondiente.
10. Recibir información sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios prestados por la **EMPRESA**. El **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** podrá recibir información relacionada con el servicio a través de diferentes medios tecnológicos como correo electrónico y mensajes de texto. Si lo autoriza podrá conocer el presente contrato o las modificaciones que se le hagan al mismo, y obtener una copia física de éste.
11. Obtener la correcta aplicación de las tarifas de acuerdo con la regulación vigente.

12. Ejercer su defensa en sede de la **EMPRESA**.
13. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para e efecto.
14. Que la **EMPRESA** le notifique de manera oportuna la fecha de suspensión del servicio en caso de mora en el pago del mismo.
15. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
16. Obtener la reconexión del servicio, dentro del término establecido en la ley o por regulación, a partir de la fecha en que se verifique el pago o haya desaparecido la causal de suspensión del servicio.
17. Verificar el funcionamiento de sus equipos de medida, cuando lo considere necesario.
18. Conocer las causas por las cuales se requiere el retiro por parte de la **EMPRESA** del equipo de medida.
19. Solicitar asesoría técnica en un lapso de una (1) hora, de cualquier persona, para que sirva de testigo en el proceso de revisión o verificación, retiro provisional del medidor y cambio del mismo.
20. Solicitar que le notifiquen uno o varias decisiones empresariales a través del correo electrónico.
21. 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. Al **SUSCRIPTOR** o **USUARIO** no se le podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso contra ésta.
22. Cualquier otro que reconozca la Constitución, las Leyes o la regulación.

CLÁUSULA 23. – OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO: Son obligaciones del **SUSCRIPTOR** y/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. Cumplir con las condiciones técnicas y demás requisitos exigidos por la **EMPRESA** y/o la regulación para la prestación del servicio.
4. Suministrar a la **EMPRESA** información real y cierta que se requiera para identificar el bien objeto de la prestación del servicio, e identificar en que calidad actúa, es decir, si es propietario, usuario, arrendador, poseedor o tenedor.
5. 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.
6. 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.

7. Cumplir con el pago oportuno del consumo de energía eléctrica, los cargos de conexión y las facturas expedidas por la **EMPRESA.**
8. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas en la regulación 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.
9. 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.
10. Dar uso seguro y eficiente al servicio de energía eléctrica.
11. Efectuar el mantenimiento de sus instalaciones, equipos y aparatos eléctricos y usarlos adecuadamente.
12. Facilitar el acceso al inmueble, sea de propiedad vertical u horizontal, al personal autorizado por la **EMPRESA** para realizar revisiones de las instalaciones, suspensiones, cortes del servicio, retiro de medidores y, en general, cualquier diligencia necesaria para la ejecución del contrato.
13. 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**.
14. 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.
15. Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de la **EMPRESA**.
16. 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.
17. Efectuar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad.
18. Pagar oportunamente los valores que se generen por la reconexión y reinstalación del servicio.
19. 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.
20. 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** y/o **USUARIO** hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción y previo requerimiento escrito de la **EMPRESA**, con un plazo de treinta (30) días, cuando el **SUSCRIPTOR** y/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.
21. 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** y/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.

22. Permitir que los equipos de medida garanticen la visualización del consumo neto, del restante prepagado.

23. Responder de manera directa y/o solidariamente por cualquier irregularidad y/o anomalía en el servicio de energía eléctrica, 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 del **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**. Así mismo es a la **EMPRESA** a quien corresponde demostrar que la anomalía se debe a una conducta irregular 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.

24. Responder por cualquier saldo insoluto a favor de la **EMPRESA**.

25. Velar que no sean alterados o manipulados la red interna, acometida, medidores y equipos asociados.

26. Abstenerse de retirar, dañar, romper, añadir elementos o adulterar el equipo de medición o cualquiera de los elementos de seguridad instalados en tales equipos, ni sustituir sin autorización de la **EMPRESA** los elementos instalados por ésta.

27. Solicitar a la **EMPRESA** autorización expresa para el cambio en la modalidad del uso del servicio contratado y/o para aumentar la carga instalada.

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 familiar, establecimiento de comercio o industria no pudiendo ser enajenado, cedido a cualquier título o facilitado a terceros.

30. Garantizar que el sitio en donde están instalados los medidores y demás equipos, se mantenga seguro, higiénico e iluminado, con las condiciones técnicas, ambientales, de seguridad y acceso requeridas por la **EMPRESA**.

31. Verificar que la lectura reportada en la factura corresponda a la marcación del medidor.

32. Eliminar las causas que originaron la suspensión o el corte del servicio, pagando todos los gastos en que se incurran. Cuando la causal de suspensión del servicio fuere la imposibilidad de la **EMPRESA** para acceder al equipo de medida por culpa atribuible al **USUARIO**, éste deberá reubicarlo en un lugar de fácil acceso desde el exterior del inmueble como condición previa para la reconexión del servicio.

33. Permitir la instalación de un medidor testigo, cuando la **EMPRESA** lo requiera para sus programas de control.
34. Pagar la energía consumida y no registrada correctamente por causa de anomalías detectadas en los medidores o instalaciones eléctricas. Para determinar el cobro se procederá de acuerdo con lo previsto en este Contrato.
35. Cumplir con el Reglamento de Distribución expedido por la CREG
36. Cumplir con las exigencias del RETIE.
37. Cumplir con todas las demás obligaciones contenidas en la Ley 142 de 1994 y normas que rigen la prestación del servicio.

PARÁGRAFO PRIMERO. – De conformidad con los mandatos establecidos en la Resolución CREG 174 de 2021 y las que le adicionen, modifiquen y/o deroguen, se establecen en el presente contrato como obligaciones del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** en condición de AGPE, las siguientes:

a) El AGPE tiene la obligación de reportar la capacidad total instalada de su planta de autogeneración y el cumplimiento de los requisitos ante la **EMPRESA**.
b) El AGPE es responsable de la administración, operación y mantenimiento de los activos de generación, así como de la reposición de los elementos que componen la infraestructura eléctrica.
c) El AGPE deberá contar con medidores bidireccionales con perfil horario, siempre que se vayan a entregar excedentes a la **EMPRESA**. El cuidado de los medidores bidireccionales, sus equipos y dispositivos asociados a la instalación, serán responsabilidad del AGPE, así como el costo de su reparación y/o cambio. En ninguna circunstancia, el AGPE realizará una intervención sobre los equipos de medida sin contar con el acompañamiento y supervisión de la **EMPRESA**.
d) El AGPE que no entregue excedentes de energía eléctrica a la red, no necesitará el cambio del sistema de medida. No obstante, será obligatorio que el AGPE instale los dispositivos de control de flujo inverso y protección anti-isla; condiciones que serán verificadas en el sitio de la instalación por parte de la **EMPRESA.**
e) El AGPE deberá cumplir con lo estipulado en el Código de Redes, las resoluciones de la CREG 156, 157 del 2011 y 070 de 1998 y demás normatividad vigente.
f) El AGPE deberá compartir la información de los equipos de medida en el punto donde se encuentran instalados con la **EMPRESA**.
g) Presentar la cuenta de cobro o factura, según corresponda, para el reconocimiento de los excedentes por parte de la **EMPRESA** y respetando los tiempos de pago oportuno de la factura de energía.
h) Todas las demás que en virtud de las disposiciones regulatorias del ANEXO 1 del presente contrato y las normas legales se establezcan a cargo del AGPE

CLÁUSULA 24. – OBLIGACIONES DE LA EMPRESA: Sin perjuicio de las obligaciones que por vía general imponga la autoridad competente son obligaciones de la **EMPRESA** las siguientes:

1. Suministrar energía eléctrica al inmueble, en forma continua con los parámetros de eficiencia, confiabilidad, continuidad y calidad, establecidos en la regulación, salvo cuando existan motivos de fuerza mayor, caso fortuito o mandato de autoridad que lo impidan, o por mutuo acuerdo entre las partes, por 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**.

2. Disponer de oficinas o medios apropiados para recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas y recursos, presentados de forma verbal o escrita, y que estén relacionados con la prestación del servicio de energía.

3. Calcular y cobrar la tarifa de energía eléctrica conforme a la fórmula establecida por la CREG o la autoridad competente, de acuerdo con el nivel de tensión al que se encuentre conectado directa o indirectamente el medidor.

4. Medir o calcular los consumos reales o estimados de forma individual, con instrumentos, métodos y procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con lo establecido en la ley y la regulación.

5. Devolver al **SUSCRIPTOR** o **USUARIO** los medidores y demás equipos retirados por la **EMPRESA** que sean de su propiedad. Esta obligación no operará, cuando se presente cualquiera de las siguientes situaciones:

5.1 Cuando se adelante una investigación administrativa por incumplimiento de las condiciones uniformes del contrato de prestación del servicio de energía eléctrica.

5.2 Cuando el laboratorio de medidores requiera del equipo para su verificación por más del plazo administrativo definido.

5.3 Cuando proceda el retiro definitivo del equipo y el **USUARIO** no se presente a reclamarlo dentro de un plazo máximo de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de notificación de devolución del equipo la **EMPRESA** no se hace responsable del medidor, materiales y demás elementos no reclamados.

6. 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.

7. Facturar oportunamente los consumos suministrados y 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** o **USUARIO** del pago oportuno del servicio. 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**.

8. Entregar al **SUSCRIPTOR** o **USUARIO** la factura de cobro en los términos y condiciones establecidas por la ley y normas que regulan la materia.

9. 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.

10. Hacer la revisión previa de las facturas para detectar los consumos anormales e investigar las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores, en el momento de preparar la factura.

11. 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, y el **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**, su representante o la persona que se encuentre. Copia del acta le será entregada al **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**.

12. 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.

13. Dar aviso amplio y oportuno sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos.

14. 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.

15. 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.

16. Reconectar o reinstalar el servicio dentro del término establecido en la regulación o la ley, luego de eliminada la causa que dio origen a la suspensión o al corte del servicio.

17. Responder en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de su recibo, las peticiones, quejas y recursos.

18. 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.

19. Permitir la utilización del medidor prepago de un **USUARIO** en cualquier sistema de sus modalidades, para ello la **EMPRESA** garantizará a los **SUSCRIPTORES** o **USUARIOS** prepago como mínimo, las siguientes condiciones:

19.1 Disponibilidad de activación del servicio 24 horas del día, todo el año.

19.2 Centro de información y soporte en caso de mal funcionamiento del medidor.

19.3 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.

19.4 Pagos de energía de su mercado para efectos de liquidación, según la regulación vigente.

20. En caso de que el **SUSCRIPTOR** o **USUARIO** ostente la calidad de AGPE, AGG o GD 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 171 de 2021 o la que la modifique, adicione o sustituya, según corresponda.

21. Recibir los excedentes producidos por los AGPE, AGG o GD en los términos y condiciones previstos en la Resolución CREG 171 de 2021 o la que la modifique, adicione o sustituya, según corresponda.

22. Expedir factura al AGPE, AGG o GD con todos los conceptos de la liquidación, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución CREG 171 de 2021 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

23. Realizar el reporte de consumos mensual al ASIC, en los términos establecidos en la Resolución CREG 171 de 2021 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

24. Efectuar visitas de control al **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**.

25. Conceder al **SUSCRIPTOR** o **USUARIO** un lapso de una (1) hora para que se acompañe de un técnico particular o cualquier persona que sirva de testigo en el proceso de verificación del estado del medidor, retiro provisional del medidor y cambio de este.

26. La **EMPRESA** deberá disponer en su página web un enlace denominado: usuarios Autogeneradores - Resolución CREG 174 de 2021 en la portada principal de la página web, e incluir los lineamientos dispuestos por el regulador en la referida resolución.
27. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

CLÁUSULA 25.- NORMAS TÉCNICAS: El **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.

Los aspectos relativos a los requisitos técnicos, las solicitudes y conexión del servicio se regirán por las disposiciones contenidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica (Anexo General de la Resolución CREG 070 de 1998), normas técnicas establecidas por el Operador de Red, Reglamento de Comercialización (Resolución CREG 156 de 2011) y las normas que los aclaren, modifiquen o reemplacen.

Todo Cliente Potencial deberá obtener de la **EMPRESA** autorización previa para realizar la conexión. El Usuario Potencial, puede hacer la solicitud directamente o a través de un comercializador o un tercero.

CAPITULO IV
DE LA FACTURA

CLÁUSULA 26. - FACTURACIÓN: El **USUARIO** o **SUSCRIPTOR** tendrá derecho a conocer oportunamente los valores que deban pagar debido al suministro de energía eléctrica y los demás servicios inherentes que les sean prestados. Para estos efectos, en el presente contrato se estipulará la forma como se entregarán las facturas.

En la factura la **EMPRESA** cobrará los consumos y demás servicios prestados directamente, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con lo establecido en la ley.

CLÁUSULA 27.- 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 28.- 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 debido al cobro extrajudicial o judicial de la deuda.

CLÁUSULA 29.- 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.
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. Adicionalmente el **SUSCRIPTOR** o **USUARIO** tiene el derecho a recibir un extracto, previa solicitud de este, 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 – 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.

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 30. - 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 31. - 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 32. - 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 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.

PARÁGRAFO PRIMERO. La **EMPRESA** podrá disponer de medios electrónicos a través de los cuales los **USUARIOS** o **SUSCRIPTORES**, previa inscripción, pueden acceder a consultar y pagar la factura.

PARÁGRAFO SEGUNDO. El no recibo de la factura en el inmueble o en la dirección establecida por las partes, no exonera al **USUARIO** o **SUSCRIPTOR** del pago. Para el efecto, el **USUARIO** o **SUSCRIPTOR** debe informar tal situación y acercarse a las dependencias de la **EMPRESA**, para que se le expida su duplicado y cancele oportunamente.

CLÁUSULA 33. - INTERES MORATORIO: En el evento en que el **USUARIO** 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** 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 34. - COPIA DE LA LECTURA: la **EMPRESA** entregará al **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**, copia de la lectura que registre el medidor cuando este la solicite.

CLÁUSULA 35. - 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 36. - 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 37. – 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**.

CLÁUSULA 38. - DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTOR O USUARIOS QUE CUENTEN CON MEDICION INDIVIDUAL: Por regla general el consumo facturable se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo.

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, podrán ser mensuales o bimestrales.

CLÁUSULA 39. - USUARIOS QUE NO CUENTEN CON MEDICIÓN INDIVIDUAL: La **EMPRESA** respecto de los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** que no cuenten con medición individual, en razón a que se encuentran ubicados en un área especial, aplicará los siguientes esquemas diferenciales para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, establecidas y desarrolladas en el artículo 2.2.3.3.4.4.1.1 del Decreto 1073 de 2015, las cuales se enlistan a continuación:

a) Medición y facturación comunitaria;
b) Facturación con base en proyecciones de consumo;
c) Pago anticipado o prepago, y
d) Períodos flexibles de facturación.

PARÁGRAFO. Para que la **EMPRESA** pueda aplicar alguno de los esquemas diferenciales mencionados, deberá celebrar con un Suscriptor Comunitario, un acuerdo que contendrá los aspectos establecidos en el artículo 2.2.3.3.4.4.2.1 del Decreto 1073 de 2015.

CLÁUSULA 40. - DETERMINACIÓN DE MEDICIÓN PARA LOS AGPE O GD: En el evento de la existencia de **USUARIOS** AGPE o GD que entregan excedentes a la **EMPRESA**, la medición debe cumplir con lo dispuesto en la Resolución CREG 174 de 2021, Resolución CREG 038 de 2014 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los AGPE deberán contar con medidores bidireccionales con perfil horario, siempre que se vayan a entregar excedentes a la **EMPRESA**, de conformidad con lo expuesto en la Resolución CREG 038 de 2014 y en la Resolución CREG 174 de 2021, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

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 CREG 174 de 2021 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 CREG 174 de 2021 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 101 026 de 2022 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 41. - 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.

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 42. - 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 43. - 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 (la **EMPRESA** o el **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**).

CLÁUSULA 44. – FACTURACIÓN DEL CONSUMO PARA LAS ÁREAS COMUNES DE LOS CONJUNTOS HABITACIONALES: Los consumos de las áreas comunes de los 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 45. - EQUIPOS DE MEDIDA: Por regla general, todos los **SUSCRIPTORES** o **USUARIOS** atendidos por la **EMPRESA** deberán contar con equipo de medición individual de su consumo.

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 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: El **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** en condición de AGPE que entrega excedentes a la **EMPRESA**, deberá contar con medidores bidireccionales con perfil horario, siempre que se vayan a entregar excedentes a la **EMPRESA**, de conformidad con lo expuesto en la Resolución CREG 038 de 2014 y en la Resolución CREG 174 de 2021, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

El cuidado de los medidores bidireccionales, sus equipos y dispositivos asociados a la instalación, serán responsabilidad del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** en condición de AGPE, así como el costo de su reparación y/o cambio. En ninguna circunstancia, el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** en condición de AGPE realizará una intervención sobre los equipos de medida sin contar con el acompañamiento y supervisión de la **EMPRESA**.

CLÁUSULA 46. - 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 y el cumplimiento de la norma técnica de la **EMPRESA**, y tendrá un plazo de 15 días calendario para entregar el medidor a la **EMPRESA** contados a partir de la aprobación de la solicitud, 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 quince (15) 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**.

Los **USUARIOS** que deban instalar o que opten por la instalación de un sistema de medición avanzada (AMI) deberán estar certificados en la alianza IDIS y cumplir con las demás especificaciones de la norma técnica de la **EMPRESA**, regulación vigente y norma técnica colombiana aplicable, así mismo deberán entregar el software de gestión y licencias para la administración de este por parte de la **EMPRESA** a perpetuidad.

PARÁGRAFO PRIMERO – PROTECCIÓN Y SELLADO DEL EQUIPO DE MEDIDA: los equipos de medida se instalarán en una caja de seguridad u otro dispositivo similar conforme a las especificaciones que estipule la **EMPRESA**. Igualmente, la **EMPRESA** suministrará e instalará sellos o sistemas similares, que solo podrán ser retirados o cambiados por la **EMPRESA,** y en presencia del Operador de Red, cuando sea del caso. Antes de su instalación en el punto de medición, el equipo de medida será revisado, calibrado y programado por un laboratorio de medidores acreditado ante entidad competente.

CLÁUSULA 47. - UBICACIÓN DEL EQUIPO DE MEDIDA: Los equipos de medida deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble y que permitan hacer la revisión del estado y funcionamiento del mismo, la lectura para la determinación del consumo facturable y los demás aspectos para una eficiente atención al **USUARIO** y/o **SUSCRPTOR**.

Con el fin de garantizar la correcta medición del consumo, la **EMPRESA** podrá instalar equipos de medida fuera del predio, los cuales pueden estar localizados en la red de MT (Media Tensión) o BT (Baja Tensión); en todo caso se garantizará al **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** el acceso a la lectura del medidor.

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** y/o **USUARIO**, el cambio de la localización del medidor podrá ser efectuada por la **EMPRESA**, para el efecto, los valores que genere dicha adecuación se facturarán al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**.

Será responsabilidad exclusiva del **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** la custodia de los equipos de medida.

CLÁUSULA 48. - REEMPLAZO DEL EQUIPO DE MEDIDA: la propiedad del equipo de medida

será de quien lo hubiere pagado. Sera obligación del **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** cuando el equipo de medida sea de su propiedad reparar o reemplazar los medidores a satisfacción de la **EMPRESA**, cuando se establezca:

a) **Mal funcionamiento del equipo de medida:** El **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** estará obligado al cambio del equipo de medida cuando se determine su mal funcionamiento. Se entenderá por mal funcionamiento cuando al momento de la revisión o inspección al equipo de medida instalado, las condiciones del mismo no garanticen un adecuado registro de los flujos de energía.
b) **Desarrollo tecnológico:** El **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** también podrá efectuar el cambio del equipo de medida, cuando existan nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a disposición instrumentos de medida más precisos o cuando dichos cambios tengan como origen la implantación de una nueva tecnología, la modernización, mejora y cambio de los niveles de tensión de la red por parte de la **EMPRESA** y que busquen mejorar la prestación del servicio, o cumplir requerimientos regulatorios.

PARÁGRAFO PRIMERO. Una vez la **EMPRESA** comunique o informe al **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** la razón para solicitar el cambio o reemplazo del equipo de medida, el **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** contará con un periodo de facturación para adelantar las acciones necesarias para tal fin; si el **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** no lo hiciere dentro del término señalado, la **EMPRESA** lo hará por cuenta del **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR**. Provisionalmente la **EMPRESA** podrá instalar un equipo de medida, mientras **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** le comunica que ha adquirido el suyo y se efectúa su correspondiente calibración; de no hacerlo en el término equivalente a un periodo de facturación, la **EMPRESA** podrá facturar al **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** el equipo de medida y los costos asociados a esta operación.

CLÁUSULA 49. - CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA: la **EMPRESA** verificará y revisará, 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.

De igual manera, la **EMPRESA** podrá efectuar registros visuales sobre las instalaciones eléctricas y equipos de medida de los **USUARIOS** y/o **SUSCRIPTORES**, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse del estado y correcto funcionamiento de los equipos instalados, y adoptar medidas eficaces para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar un uso no autorizado del servicio de energía eléctrica. El **USUARIO** o **SUSCRIPTOR** deberá permitir la revisión de los equipos de medida, las acometidas y la lectura periódica de los consumos, y destinar, para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para que los funcionarios autorizados de la **EMPRESA** puedan llevar a cabo dichas revisiones y/o verificaciones.

CLÁUSULA 50. - EQUIPOS DE MEDIDA O MEDIDOR TESTIGO: 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 medidores deberán cumplir las características técnicas exigidas y de ello se dejará constancia al usuario advirtiendo 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 51. - EQUIPOS DE MEDIDA O MEDIDOR PREPAGO: De acuerdo con lo previsto en la Regulación, la **EMPRESA** podrá prestar el servicio en la modalidad de prepago a los **USUARIOS** y/o **SUSCRIPTORES**; en este caso los medidores deberán cumplir las condiciones técnicas previstas en la Resolución CREG 096 de 2004, o aquellas normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

CLÁUSULA 52. - PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LAS REVISIONES DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA O MEDIDORES: El procedimiento que llevará a cabo la **EMPRESA** para realizar las revisiones de equipos de medida e instalaciones del **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** para verificar su estado y correcto funcionamiento, es el siguiente:

a) La **EMPRESA** informará al **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** la razón de la visita y su derecho de estar asistido por un ingeniero o técnico electricista o testigo hábil, para lo cual se le concederá un lapso de una (1) hora. Luego procederá a verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo, acometidas, instalaciones eléctricas y medidor, y verificara el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato.

b) Realizada la revisión, se diligenciará un acta que contendrá información clara, expresa y detallada sobre el sitio, los equipos revisados, los nombres, identificación y firma de las personas presentes por la **EMPRESA** y quien atienda la revisión y el resultado de esta.

c) En caso de que el **USUARIO** o **SUSCRIPTOR** no atienda la visita o no designe a un representante, la **EMPRESA** dejará constancia de la revisión con la firma de un testigo hábil que se encuentre en el sitio, sin importar su relación con el predio objeto de revisión. En todo caso se constatará que quien atienda la diligencia sea una persona mayor de edad, para garantizar el debido proceso. En el evento en que la revisión no pueda ser atendida por el **USUARIO** o **SUSCRIPTOR**, su representante o un testigo, la **EMPRESA** dejara constancia en el acta de revisión y programara una nueva visita.

d) Una copia del acta se entregará a quien atendió la diligencia. Podrá obtenerse en forma adicional pruebas como videos, fotografías y en general todas aquellas que permitan establecer el estado general de las instalaciones.

e) En caso de que se encuentren las conexiones, aparatos de medición o de control alterados en su normal funcionamiento, o en ausencia de sellos, ruptura en uno o más de los elementos de seguridad instalados en la tapa principal de los equipos de medida, que los sellos no corresponden a los instalados u otra circunstancia que indique alteración o que afecte la medición y registro adecuado de los consumos, se procederá al retiro del equipo de medida y se enviara a un Laboratorio de Mediciones acreditado por la entidad competente. De todo lo anterior, la **EMPRESA** dejara constancia en el acta de revisión.

f) En caso de haberse retirado el medidor, la **EMPRESA** adoptara medidas para evitar su deterioro. En todo caso, el equipo de medida se embalará en presencia de quien atienda la visita, en una bolsa diseñada para tal efecto, la cual será sellada para su posterior apertura en el

laboratorio que designe la **EMPRESA**.

g) Se procederá a la normalización temporal, dejando instalado un medidor provisional, si es del caso.

h) Si el **USUARIO** o **SUSCRIPTOR** no permite la revisión, el retiro del equipo de medida o la normalización, se procederá con la suspensión del servicio de energía eléctrica de conformidad con el procedimiento indicado en el artículo 59 del presente Contrato.

i) Si como resultado de la investigación se determina que no se ha registrado en parte o en su totalidad la energía consumida, la **EMPRESA** cobrará los consumos dejados de facturar, conforme al procedimiento establecido en el artículo 100 y s.s. del presente Contrato.

CLÁUSULA 53. - CARACTERISTICAS TÉCNICAS DEL EQUIPO DE MEDIDA:
Las características técnicas que deberán cumplir los equipos de medida serán las siguientes:

a) Podrán ser monofásicos, bifásicos o trifásicos de acuerdo con la conexión autorizada e informada al **USUARIOS** y/o **SUSCRIPTOR** por la **EMPRESA**.

b) Los medidores de energía activa y reactiva, lo mismo que los transformadores de corriente y tensión se ajustarán a las normas técnicas colombianas vigentes, a las adoptadas por la **EMPRESA**, a las normas internacionales correspondientes o aquellas que las modifiquen o sustituyan.

c) Los medidores y transformadores de medida deben cumplir con los índices de clase, clase de exactitud indicados en la siguiente tabla, de conformidad con lo establecido en la Resolución CREG 038 de 2014 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan:

Tipo de puntos de medición	Índice de clase para medidores de energía activa	Índice de clase para medidores de energía reactiva	Clase de exactitud para transformadores de corriente	Clase de exactitud para transformadores de tensión
1	0,2S	2	0,2S	0,2
2 y 3	0,5S	2	0,5S	0,5
4	1	2	0,5	0,5
5	1 o 2	2 o 3	----	-----

La clasificación de los puntos de medición es la siguiente:

Tipo de puntos de medición	Consumo o transferencia de energía C, [MWh-mes]	Capacidad Instalada, CI, [MVA]
1	C ≥ 15.000	CI ≥ 30
2	15.000 > C ≥ 500	30 > CL ≥ 1
3	5.000 > C ≥ 50	1 > CI ≥ 0.1
4	50 > C ≥ 5	0.1 > CI ≥ 0.01
5	C < 5	CI <0.01

PARÁGRAFO PRIMERO: 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 SEGUNDO: Los Sistemas de Medición de los AGPE y GD deben cumplir con lo dispuesto en el artículo 19 de la Resolución CREG 174 de 2021 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

PARÁGRAFO TERCERO: En el marco de lo dispuesto en los artículos 144,145 y 146 de la ley 142 de 1994 y el numeral 5.6 del capítulo 5 - "Medida" de la norma técnica eléctrica adoptada por la **EMPRESA,** no se aceptará medidores de energía que no cumplan condiciones mínimas de aseguramiento a afectaciones de campos magnéticos externos, específicamente:

a) Medidores de funcionamiento electromecánico de elementos móviles de disco.
b) Medidores con registrador ciclométrico (tambores).

CLÁUSULA 54. - RETIRO NO AUTORIZADO DEL EQUIPO DE MEDIDA: El **USUARIO** no podrá desmontar, retirar o reubicar el medidor sin autorización expresa de la **EMPRESA**. El desmonte, retiro o reubicación del medidor sin autorización de la **EMPRESA** constituye una causal para la suspensión del contrato.

CLÁUSULA 55. - RIESGO POR DAÑO O PÉRDIDA DE LAS ACOMETIDAS: El riesgo de daño o pérdida de las acometidas será de su propietario, sin perjuicio de las acciones indemnizatorias a que haya lugar contra los responsables de tales hechos. Por este motivo, el **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** se encuentra en la obligación de denunciar a la **EMPRESA** el daño y la pérdida de la misma una vez esta ocurra, y ejecutar las acciones necesarias para que se lleve a cabo su cambio o reemplazo.

CLÁUSULA 56. - 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 57. - CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: la **EMPRESA** podrá suspender el servicio al **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**, en los siguientes eventos:

1. La falta de pago del 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.
2. Falta de pago oportuno de alguna de; (i) las cuotas de financiación de obras eléctricas, (ii) convenios de pago, y (iii) alquiler de equipos instalados por la **EMPRESA** para la prestación del servicio.
3. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor o

caso fortuito.

4. 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.
5. La acometida, instalaciones internas o equipos instalados desmejoren el servicio a otro **SUSCRIPTOR** y/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.
6. Realizar el pago del servicio utilizando facturación adulterada o documentos falsos o alterados que se relacionen directamente con la **EMPRESA** y/o con el servicio que presta, tales como constancias de estratificación, facturas y/o similares.
7. 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.
8. 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 contrato de arrendamiento o a ampliar el monto de la póliza cuando la **EMPRESA** lo solicite.
9. Adulterar las conexiones y aparatos de medida o de control, alterar el normal funcionamiento de estos sin autorización de la **EMPRESA** o realizar anomalías y/o irregulariades a las conexiones, acometidas, medidores o redes.
10. 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.
11. Proporcionar el servicio a otro inmueble en forma temporal o permanente, sin perjuicio de la cancelación del contrato a juicio de la **EMPRESA**.
12. Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas sin la autorización de la **EMPRESA**.
13. 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.
14. 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.
15. 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.
16. 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.
17. Efectuar sin autorización de la **EMPRESA** una reconexión no autorizada.
18. Aumentar la capacidad contratada sin permiso de la **EMPRESA**.
19. No permitir la Instalación de un equipo de medida provisional, de un contador testigo o de la macromedida en un transformador de distribución.
20. Por mediar orden judicial o autoridad competente.
21. 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.

22. En el evento en que no se permita la suspensión del servicio y/o se promueva directamente y/o mediante terceros, cualquier tipo de agresión verbal o física al personal autorizado para tal labor, la **EMPRESA** solicitará amparo policivo y será causal para corte del servicio.

23. La alteración inconsulta y unilateral por parte del **USUARIO** o **SUSCRIPTOR** de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

24. En general, cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR**, de las condiciones contractuales, o incumplimiento de la regulación, ley o normas técnicas aplicables.

PARÁGRAFO PRIMERO. – de conformidad con lo dispuesto por el regulador, la **EMPRESA** podrá suspender el servicio al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** en condición de AGPE, por las siguientes causales:

1. En caso de que el AGPE no siga el procedimiento establecido en la Resolución CREG 174 de 2021 o aquella que la modifique o sustituya, para la conexión de en condición de AGPE.
2. Cuando, la **EMPRESA** logre demostrar que el AGPE fraccionó la capacidad de la planta de autogeneración para efectos de reportarlas como independientes y aplicar las tarifas que se determinan en la Resolución CREG 174 de 2021, o aquella que la modifique o sustituya.
3. Cuando, la **EMPRESA** detecte que el AGPE está conectado a la red sin atender a lo establecido en la Resolución CREG 174 de 2021, o aquella que la modifique o sustituya.
4. Cuando, con posterioridad a la puesta en servicio de la conexión, la **EMPRESA** encuentre que no se cumple alguna de las características contenidas en la solicitud de conexión.

PARÁGRAFO SEGUNDO. – La **EMPRESA** podrá verificar las condiciones de conexión de un proyecto en cualquier momento con posterioridad a la fecha de su entrada en operación.

PARÁGRAFO TERCERO. – La **EMPRESA** restablecerá el servicio al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, inclusive en condición de AGPE, una vez elimine la causa que dio origen a la suspensión y haya pagado los gastos de reconexión en que aquella haya incurrido.

CLÁUSULA 58. - 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** y/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. Manifestar 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 aparecieren 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** y/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** y/o **USUARIO** pueda ejercer sus derechos.
3. Por emergencia declarada por autoridad competente.
4. Cuando sea necesario para ampliar las redes existentes o la conexión de nuevos usuarios.
5. Para adoptar las medidas de seguridad que se requieran con urgencia.

CLÁUSULA 59. - PROCEDIMIENTO PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: Con excepción de la causal de suspensión del servicio originada por orden de una autoridad competente o la falta de pago del servicio y de los demás conceptos relacionados, con ocasión y conexos con el mismo, la **EMPRESA** podrá proceder a la suspensión, una vez cumpla el siguiente procedimiento:

a) La **EMPRESA** comunicara al **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** la causal de suspensión o incumplimiento del contrato que da lugar a la suspensión, mediante escrito que dirigida a la dirección reportada del inmueble.
b) La **EMPRESA** en la comunicación, señalará sobre la procedencia de los recursos de conformidad con el artículo 154 de la ley 142 de 1994.
c) La **EMPRESA** tramitará los recursos y su notificación de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.
d) Una vez en firme la decisión empresarial mediante la cual la **EMPRESA** determino sobre la suspensión o terminación del contrato, se procederá a ejecutar las actividades necesarias para

hacer efectiva la suspensión del servicio.

e) En el evento en que el **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** no permita la suspensión del servicio, la **EMPRESA** solicitará amparo policivo y procederá al retiro de la acometida.

PARÁGRAFO PRIMERO: La **EMPRESA** estará exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión del servicio cuando ésta haya sido generada por el incumplimiento del **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** a las obligaciones establecidas en el régimen de los servicios públicos domiciliarios y este contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La **EMPRESA** restablecerá el servicio de energía eléctrica una vez el **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** elimine la causa que dio origen a la suspensión y haya pagado los gastos en que haya incurrido la **EMPRESA** para la reconexión del servicio de energía eléctrica, incluidas aquellas actividades necesarias para permitir la toma de lectura. Los cargos por reconexión y ejecución de actividades podrán ser cargados por la **EMPRESA** en la factura siguiente a la ejecución de la acción.

PARÁGRAFO TERCERO: DEL PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR UNA SUSPENSIÓN A UN AGPE - Para la suspensión o reconexión del servicio la **EMPRESA** deberá observar, además de lo dispuesto en los artículos 138, 140, y 142 de la Ley 142 de 1994, las siguientes disposiciones:

1. La **EMPRESA** podrá verificar las condiciones de conexión de un proyecto en cualquier momento con posterioridad a la fecha de su entrada en operación.
2. En caso de requerir realizar una visita, la **EMPRESA** avisará al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, sobre la intención de realizar la visita, con cuarenta y ocho (48) horas de antelación, por medio del sistema de trámite en línea y por correo electrónico.
3. En caso de que al momento de la visita no se cumpla con alguna de las características contenidas en la solicitud de conexión o que se incurra en alguna de las causales establecidas en el artículo 18 de la Resolución CREG 174 de 2021, la **EMPRESA** deberá determinar la gravedad del hallazgo, conforme a lo establecido en el artículo 18 de la mencionada resolución, y comunicará al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, el inconveniente encontrado, y si este es categorizado como grave o no, por medio del sistema de trámite en línea y por correo electrónico, y en un plazo no mayor a dos (2) días calendario.
4. En caso de que la **EMPRESA** determine que el hallazgo encontrado no es grave, el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, tendrá un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir del momento en que la **EMPRESA** le comunique sobre el inconveniente, para realizar la subsanación, so pena de perder la conexión.
   Una vez realizada la subsanación, el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, deberá informar a la **EMPRESA** por medio del sistema de trámite en línea y por correo electrónico. En caso de que el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, no subsane y pierda la conexión, la **EMPRESA** tendrá un plazo de dos (2) días hábiles contados desde el momento en que realizó la desconexión para registrar las razones que justifican la pérdida de la conexión al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**.
5. En el caso de que el hallazgo sea clasificado por la **EMPRESA** como grave, se deberá proceder conforme con los siguientes pasos:
   - La **EMPRESA** deberá solicitarle al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** la desconexión voluntaria

de la generación, para lo cual el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** tendrá un plazo de un día (1) hábil después del aviso de la **EMPRESA**.

- La **EMPRESA** deberá informar en el sistema de trámite en línea, en un plazo de dos (2) días hábiles contados a partir del día de la vista, las razones técnicas que justifican la solicitud de desconexión.
- Si el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** atiende la solicitud de la **EMPRESA** y desconecta la generación, deberá avisar a la **EMPRESA** por medio del sistema de trámite en línea y por correo electrónico.
- Una vez realizada la desconexión, el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** tendrá un plazo de dos (2) meses contados a partir del momento en que desconecta la generación para realizar la subsanación correspondiente.
- El **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** deberá informarle a la **EMPRESA** una vez la haya realizado la subsanación, para así proceder a conectar de nuevo la unidad de generación y solicitar a la verificación de la energización de la misma.
- La **EMPRESA** determinará la necesidad o no de realizar una visita técnica de verificación, y asumirá el costo de la misma en dado caso.
- En el caso en el que el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** no atienda la solicitud de desconexión, la **EMPRESA** deberá programar y realizar las maniobras de suspensión del AGPE en un plazo máximo de cuatro (4) días hábiles siguientes a la realización de la visita. Esta suspensión significa la desconexión de la generación y la suspensión del servicio de electricidad, conforme a lo establecido en el artículo 18 de la Resolución CREG 174 de 2021, y/o las que la modifiquen. La **EMPRESA** deberá informar en el sistema de trámite en línea, en un plazo de dos (2) días hábiles contados a partir del día de la vista, las razones técnicas que justifican la desconexión.
- El **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** tendrá un plazo de dos (2) meses contados a partir de la fecha de la suspensión para realizar la subsanación correspondiente y deberá informarle la **EMPRESA** una vez la haya realizado. La **EMPRESA** determinará la necesidad o no de realizar una visita de verificación, y asumirá el costo de la misma. En todo caso, la **EMPRESA** deberá reconectar al **USUARIO** en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas después de ser informado de la subsanación.
- La **EMPRESA** deberá avisar a los agentes que representan las fronteras de comercialización y de entrega de excedentes sobre la suspensión o reconexión del servicio al AGPE a más tardar el día hábil siguiente a la realización de la suspensión o de la reconexión, según sea el caso.
- En caso de que el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** no subsane el hallazgo grave, la **EMPRESA** podrá liberar la capacidad, el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** perderá la conexión y deberá volver a gestionarla conforme a lo establecido en la Resolución CREG 174 de 2021 y/o sus modificatorias. En este caso, el ASIC procederá a cancelar el registro de la frontera comercial de entrega de excedentes; para esto la **EMPRESA** deberá informar al ASIC a través del sistema de trámite en línea de los hechos.
- En cualquiera de los casos listados anteriormente, el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** o el agente podrá comunicarse con la **EMPRESA** mediante los canales dispuestos para tal fin, para controvertir la decisión de suspensión o desconexión, según corresponda. la **EMPRESA** deberá dar respuesta a esta comunicación en los plazos establecidos en los

artículos 143 y siguientes de la Ley 142 de 1994, y le dará el trámite establecido en el presente contrato de las peticiones, quejas y recursos.

PARÁGRAFO CUARTO: - Cuando el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** en condición de AGPE no permita el acceso de la **EMPRESA** a sus instalaciones para realizar la suspensión, en al menos dos (2) ocasiones entre las cuales medie un término de al menos veinticuatro (24) horas, se entenderá que hay un incumplimiento del contrato de prestación del servicio en materia que afecta gravemente a terceros, caso en el cual la **EMPRESA** procederá a realizar el corte del servicio de forma inmediata.

CLÁUSULA 60. - 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.
   - **d.** Sea demolido el inmueble al cual se le prestaba el servicio de energía eléctrica. Para estos propósitos se requerirá autorización de parte.
3. **Por parte de la EMPRESA:** la **EMPRESA** podrá dar por terminado unilateralmente el contrato cuando el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, incurra o se presenten los siguientes eventos:
   - **a.** 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.
   - **b.** 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.
   - **c.** 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.
   - **d.** 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**.
   - **e.** Adulterar o falsificar la factura de cobro o documentos presentados como prueba para obtener el servicio, o en desarrollo de cualquier gestión frente a la **EMPRESA** relacionada con la prestación del mismo.
   - **f.** 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.
   - **g.** Gestionar, conociendo la existencia de una cuenta con deuda, la prestación del servicio para el mismo bien con cargo a una cuenta diferente.
   - **h.** Sea demolido el inmueble al cual se le prestaba el servicio.
   - **i.** Orden de autoridad competente.
   - **j.** 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.

k. 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 con irregularidades y/o anomalías. 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 con irregularidades y/o anomalías constituirá para todos los efectos, el tipo penal de defraudación de fluidos, tal como lo dispone al Artículo 141 de la Ley 142 y articulo 256 del Código Penal Colombiano.

CLÁUSULA 61. - CONDICIONES PARA RECONECTAR O REINSTALAR EL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN Y CORTE: Para restablecer el servicio, el **SUSCRIPTOR** y/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** y/o **USUARIO**, deberá sufragar todos los que se generen como si se tratare 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
SOLIDARIDAD

CLÁUSULA 62. - SOLIDARIDAD: 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.

CLÁUSULA 63. - ROMPIMIENTO DE LA SOLIDARIDAD: Se entenderá que existe rompimiento de solidaridad en los siguientes eventos:

a) Cuando el **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** incumpla su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en la factura; el cual no excederá de dos (2) periodos consecutivos de facturación cuando sea bimensual y de tres (3) periodos cuando sea mensual, y la **EMPRESA** incumpla su obligación de suspender el servicio a partir de la fecha

informada en la factura como aviso de suspensión.

b) Cuando se denuncie la existencia del contrato de arrendamiento del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica en los términos previstos en la Ley 820 de 2003 y el Decreto 3130 de 2003 o aquellas normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, siempre que la denuncia sea aceptada por la **EMPRESA**. En este caso, se entenderá que la solidaridad establecida en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 modificada por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, no operará para los conceptos cubiertos por el valor de la garantía constituida, siendo responsable del pago y del cumplimiento de las mencionadas obligaciones el arrendatario a partir del vencimiento del período de la factura en que se hizo la denuncia y por el término de duración del contrato de arrendamiento. Lo mismo ocurre respecto de las prórrogas del contrato, siempre y cuando sean avisadas a la **EMPRESA** y se allegue copia del documento en que conste lo pertinente o se realice una nueva denuncia del contrato, allegando en todo caso, el reajuste a la garantía. En caso de no pago, la **EMPRESA** podrá hacer exigible la garantía constituida; no obstante, si la misma fuere insuficiente para cubrir la obligación de pago del servicio de energía, la **EMPRESA** queda facultada para adelantar las acciones legales a que haya lugar.

CLÁUSULA 64. - 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 estaré disponible en la dirección electrónica www.electrocaqueta.com.co

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 o arrendatario actúan en representación de tercera persona, deberán anexar el poder o mandato para actuar como tales.

c) Acreditación del carácter de propietario o 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.

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 denuncio 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 o 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 65. - 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 denuncio 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 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 denuncio, 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 66. - 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 esta 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 del mismo. 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 67. - GARANTÍAS ADMISIBLES: Para efectos de la aplicación del artículo anterior, se

considerarán como garantías las otorgadas a favor la **EMPRESA**, así:

a) Depósitos en dinero ante la institución financiera señalada por la **EMPRESA**.
b) Garantías constituidas u otorgadas ante Instituciones Financieras o Fiduciarias legalmente constituidas en Colombia y vigiladas por la Superintendencia Financiera.
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 68. - 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 ese 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 69. - 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 70. - EFECTOS DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO: El propietario o 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 denuncio, 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 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 71. - RENOVACIÓN DE LAS GARANTÍAS. En caso de ser renovado el denuncio 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 denuncio 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 denuncio 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 72. - 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 73. - 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 o correo certificado.

CAPITULO IX
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

CLÁUSULA 74. - 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 75. - 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 76. - FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: De acuerdo con el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, el incumplimiento de la **EMPRESA** en la prestación continua del servicio será entendido como falla en la prestación del mismo. Para ello debe tenerse en cuenta que la misma se da cuando se presente incumplimiento de los índices de calidad del servicio establecidos en la regulación vigente. La responsabilidad de la **EMPRESA** por falla en la prestación del servicio está definida en los artículos 136, 137, 139 y 142 de la ley 142 de 1994.

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** y/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** y/o **USUARIO**, la posibilidad de ejercer los mecanismos de defensa en sede de la **EMPRESA** contra esa decisión.
c) Al **SUSCRIPTOR** y/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.

CLÁUSULA 77. - INCENTIVOS Y COMPENSACIONES POR CALIDAD DEL SERVICIO: De acuerdo con lo establecido en la regulación vigente, la **EMPRESA** aplicará un esquema de calidad del servicio, el cual le permitirá aumentar o disminuir la tarifa o cargo de distribución que cobre a sus usuarios, de acuerdo con la mejora o desmejora de la calidad prestada. Estas mejoras se evaluarán de acuerdo con la calidad de referencia establecida en la regulación.

CLÁUSULA 78. - COMPENSACIONES A USUARIOS POR CALIDAD DEL SERVICIO: Como parte del esquema de calidad del servicio, la **EMPRESA** compensará a el **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** en caso de incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio en los términos previstos en la regulación vigente.

La aplicación del esquema de incentivos y compensaciones descritos en esta cláusula se aplicará sin perjuicio de las acciones a las que tenga derecho el **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR**.

CAPITULO III
RESPONSABILIDAD DE LAS REDES ELECTRICAS

CLÁUSULA 79. - 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:

a) Redes Internas: El diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, y deberán observar las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual la **EMPRESA** está exenta de toda responsabilidad en los eventos en que se comprometan dichas instalaciones. El **SUSCRIPTOR** y/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 **SUSCRIPTOR** y/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 la revisión de la red interna para determinar si es o no apta para la prestación del servicio y hará las recomendaciones para que el **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**, proceda a repararla o adecuarla en el término que se le señale.

b) Acometidas: El diseño, construcción, mantenimiento y custodia de la acometida es responsabilidad exclusiva del **SUSCRIPTOR** y/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** y/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** y/o **USUARIO**, proceda a repararla o adecuarla, en el término que se le señale. Cuando una acometida pueda convertirse en una red de uso general, la **EMPRESA** podrá hacerle derivaciones, modificaciones y ampliaciones, pero deberá remunerar al propietario por su utilización de acuerdo con la normatividad vigente.

c) Redes de Uso General: El **SUSCRIPTOR** y/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** y/o **USUARIO**, cuando los resultados sean a favor de este.

CLÁUSULA 80. - 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** y/o **USUARIO** de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieren a sus bienes. Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, la **EMPRESA** no podrá disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad del **SUSCRIPTOR** o **USUARIO**, sin su consentimiento. Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.

TITULO IV
LIBERACION DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES

CAPITULO I
CAUSALES DE LIBERACION DE OBLIGACIONES

CLÁUSULA 81. - LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES: EL **SUSCRIPTOR** y/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** y/o **USUARIO** para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.

b) Cuando el **SUSCRIPTOR** y/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** y/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** y/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** y/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.

f) 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 82. - 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 83. - 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, en contra de; controversias por negación para contratar, suspensión del servicio, terminación y/o corte del servicio, facturación y en general, todas las decisiones y/o actos con los que, la **EMPRESA** niegue o afecte la prestación del servicio o la ejecución del contrato y que sean objeto de petición, queja, reclamo o recursos.

PARÁGRAFO PRIMERO: Las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos se recibirán, tramitarán y responderán conforme con las condiciones uniformes que se señalan a continuación, cumpliendo en todo caso con los principios y garantías constitucionales y legales que le asisten a los

USUARIOS y/o **SUSCRIPTORES** durante el trámite de las mismas, en especial el derecho a la defensa y el debido proceso consagrado en el Art. 29 de la Constitución Política y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esto es, la primera parte de la Ley 1437 de 2011, además normas que lo reglamenten modifiquen o complementen.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En ningún caso procederán reclamaciones contra los actos de facturación, suspensión, terminación y corte del servicio de energía eléctrica, si con ellos se pretende discutir una facturación que tiene más de cinco (5) meses de haber sido expedida por la **EMPRESA** o contra aquellos conceptos que fueron objeto de acuerdo de pago con el **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR**.

CLÁUSULA 84. - REQUISITOS DE LAS PETICIONES: Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. Formularse de manera respetuosa, so pena de rechazo;
2. Presentarse dentro del horario de atención que la **EMPRESA** defina durante los días hábiles de lunes a viernes, de manera verbal, por escrito, por correo electrónico o a través de los canales de atención que la **EMPRESA** haya habilitado para ello;
3. Las peticiones, quejas, reclamos y recursos recibidas por cualquier medio, fuera del horario y días definidos en el numeral anterior de la presente cláusula, se entenderán recibidas al día hábil siguiente;
4. No requerirán presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario para ello, pero el poder deberá constar por escrito;
5. Deberá ser dirigido a la **ELECTRIFICADORA DEL CAQUETÁ S.A. E.S.P**;
6. Deberá señalar los nombres y apellidos completos del **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. el **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica;
7. Indicar si actúa en condición de propietario, poseedor o tenedor del inmueble que se encuentra instalado el servicio;
8. Señalar el número de cuenta que figura en la factura;
9. El objeto de la petición;
10. Las razones en las que fundamenta su petición;
11. La relación de documentos que desee presentar para iniciar el trámite y
12. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO PRIMERO: La **EMPRESA** tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos

PARÁGRAFO SEGUNDO: La **EMPRESA** en ningún caso podrá rechazar la petición por motivos de

fundamentación inadecuada o incompleta.

CLÁUSULA 85. - 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 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 86. - CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL: Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, la **EMPRESA**, para dar trámite a lo solicitado, requerirá al **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** por una sola vez dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito, para que el **USUSARIO** y/o **SUSCRIPTOR** en el término máximo de un (1) mes aporte lo que haga falta. Si dentro de mes siguiente 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 PRIMERO. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o información requerida, se reactivará el término para resolver la petición.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Si el **USUARIO** y/o **PETICIONARIO** insiste en radicar la petición incompleta, se dejará constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas por parte de la **EMPRESA**, la cual se anexará a la petición.

CLÁUSULA 87. - 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 de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CLÁUSULA 88. - RECURSOS: El **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** tiene derecho a presentar los recursos en los casos en los que la ley lo permite, los cuales, en caso de ser procedentes, se concederán en el efecto suspensivo, con la finalidad de que la **EMPRESA** o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios confirme, aclare, modifique o revoque, total o parcialmente la decisión emitida por la **EMPRESA**.

PARÁGRAFO PRIMERO – TÉRMINO PARA INTERPONER EL RECURSO. El recurso de reposición y en subsidio el de apelación deben interponerse de forma escrita o verbal y de manera simultánea ante la **EMPRESA**, en la forma y con el lleno de los requisitos señalados en el siguiente

parágrafo de la presente cláusula, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la respectiva decisión emitida por la **EMPRESA**. En caso de resolverse negativamente el recurso de reposición y de haberse interpuesto de manera subsidiaria el recurso de apelación, la **EMPRESA** remitirá copia de la totalidad del expediente contentivo de la actuación administrativa a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que ésta resuelva el recurso de apelación. En caso de rechazo del recurso de apelación, procederá el recurso de queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual podrá ser interpuesto por el **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión empresarial mediante el cual la **EMPRESA** rechazó el recurso de apelación.

PARÁGRAFO SEGUNDO – REQUISITOS. Los recursos deberán reunir los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR**, su representante o apoderado debidamente constituido.
2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.
5. No serán 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.
6. 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.

PARÁGRAFO TERCERO – PRACTICA DE PRUEBAS. La **EMPRESA** podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado, o cuando La **EMPRESA** considere necesario decretarlas de oficio.

En caso de que se requieran decretar pruebas, La **EMPRESA** le informará al **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** y se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días hábiles. Los términos inferiores podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días hábiles. En el acto que decrete la práctica de pruebas se indicará el día en que vence el término probatorio.

PARÁGRAFO CUARTO – RECHAZO: 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 89. - TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: Las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que se presenten ante la **EMPRESA** un **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** en desarrollo de la ejecución del contrato de 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 hiciere, 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 90. - 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 notificará personalmente y cuando esta forma de notificación no fuere posible, lo hará a través de la notificación por aviso. La **EMPRESA** podrá realizar las notificaciones en forma electrónica, siempre y cuando el **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** acepte ser notificado de esa manera, para lo cual deberá suministrar su dirección de correo electrónico a la **EMPRESA.**

Los actos que no pongan fin a una actuación administrativa, informativos, de trámite y los que resuelvan peticiones en interés general, serán objeto de comunicación en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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 Y/O IRREGULARIDADES

CAPITULO I
INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

CLÁUSULA 91. - INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Si el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** incumple las obligaciones, condiciones, términos y procedimientos previstos en este Contrato, o en la regulación, la **EMPRESA** procederá a tomar las siguientes acciones de acuerdo con la clase de incumplimiento.

CLÁUSULA 91.1 - SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: En los siguientes casos:

a) La falta de pago por el término que fije la **EMPRESA**, 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, la irregularidad y/o anomalía a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

b) Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco al momento de su presentación, sin perjuicio del cobro de la sanción que para estos casos establece el Código de Comercio y de las demás acciones legales que se consideren necesarias.
La **EMPRESA** podrá abstenerse de recibir el pago en cheque girados por los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** y solicitar que los mismos sean de Gerencia.

c) No mantener en buen estado la acometida y las instalaciones internas, las cuales deben cumplir con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE. Incumplir las normas de seguridad en sus instalaciones eléctricas o encontrar anomalías en las conexiones, parciales, acometidas, medidores, sellos, cajas de medidores, pernos, chapas, líneas, entre otros.

d) El incumplimiento del contrato por parte del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios.

e) La conexión, adecuación o instalación de acometida, equipo de medida o de cualquier otro elemento que integre la instalación eléctrica del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, sin que haya sido previamente aprobada y revisada por la **EMPRESA** en su calidad de Comercializador y Operador de Red.

f) 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.

g) Impedir u obstaculizar la conexión de clientes a puntos del Sistema Eléctrico de la **EMPRESA**, pruebas de servicio o la instalación de los aparatos o equipos exigidos por la **EMPRESA**.

h) 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.

i) Auto reconectarse cuando el servicio se encuentre suspendido.

j) No instalar o impedir la instalación del sistema de medida.

k) Impedir el retiro del medidor para su evaluación en un laboratorio legalmente acreditado para este fin. Cuando se suspenda el servicio se dejará en el inmueble una constancia, en la que se indique la causa de la suspensión y los requisitos para obtener la reconexión.
La **EMPRESA** podrá hacer la independización de acometidas compartidas, cuando se evidencie que por esa situación no se puede suspender el servicio al predio moroso.

l) La intervención no autorizada de la red de distribución que opera la **EMPRESA**, incluyendo la instalación de bienes o equipos no autorizados por ésta.

m) No mantener en buen estado la acometida y las instalaciones internas, las cuales deben cumplir con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE.

n) Proporcionar y/o recibir en forma permanente o temporal, el servicio a otro inmueble distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.

o) 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.

p) 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.

q) 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.

r) La **EMPRESA** podrá llevar a cabo el aseguramiento de la suspensión, el cual consiste en el retiro de la acometida, en los siguientes casos: Incumplimiento en el pago de tres (3) o más períodos de facturación o la reincidencia en la auto-reconexión.

s) La omisión del **SUSCRIPTOR** y/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.

CLÁUSULA 91.2. - CORTE DEL SERVICIO: El incumplimiento del Contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o que afecte a la **EMPRESA** o a terceros, le permitirá a la **EMPRESA** dar por terminado el Contrato y proceder a la desconexión de la acometida y/o retiro del medidor o sistema de medida en los siguientes casos:

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

b) Cuando se encuentre alguno de estos elementos: acometida, instalación, elementos de seguridad tales como sellos, cajas de medidores, pernos, chapas, etc., medidores o instrumentos de medición alterados, sin perjuicio del cobro de la energía consumida y no registrada correctamente, y las acciones penales y policivas que estos hechos ameriten.
En este caso la **EMPRESA** podrá dar por terminado este Contrato y desconectar la acometida y el medidor.

c) Por la demolición de un inmueble en el cual se prestaba el servicio sin previo aviso a la **EMPRESA**.

d) Cuando cuente con servicio sin autorización de la **EMPRESA**, sin perjuicio de las acciones penales a que haya lugar.

e) Por solicitud expresa de autoridad competente.

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

g) No instalar o impedir la instalación del sistema de medida durante dos (2) períodos de facturación.

h) Por los demás motivos establecidos en la ley. El corte podrá efectuarse sin perjuicio de que la **EMPRESA** adelante las acciones legales necesarias para obtener el pago de las deudas pendientes.

CLÁUSULA 92. - INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y RECONOCIMIENTOS DE COSTOS: El **SUSCRIPTOR** y/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:

a) 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.

b) 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**.

c) Por reconexión no autorizada de un servicio suspendido.

CLÁUSULA 93. - CONDUCTAS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO QUE CONSTITUYEN INCUMPLIMIENTO POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO DE ENERGÍA O LA POSIBLE EXISTENCIA DE ANOMALÍAS Y/O IRREGULARIDADES: De conformidad con el régimen de los servicios públicos domiciliarios, la EMPRESA podrá determinar y cobrar la energía que el USUARIO y/o SUSCRIPTOR consumió y no canceló su valor, porque no fue posible su correcto registro, acorde con los siguientes eventos:

a) Cuando se evidencie el uso del servicio de energía eléctrica a partir de una conexión no autorizada por la **EMPRESA**.

b) Conexiones eléctricas o equipos de medida alterados, intervenidos, con alguna anomalía que impida su correcto funcionamiento, en los que se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad la energía consumida.

c) Retiro, ruptura o alteración de uno o más de los elementos de seguridad instalados, tales como: cajas, sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc., o que los existentes no correspondan a los instalados por personal autorizado por la **EMPRESA**.

d) La intervención o alteración de los equipos de conexión,

e) Intervención o alteración de los equipos de medida; o

f) 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** y/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.
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.

g) Cuando **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** no informe a la **EMPRESA** el cambio de actividad y como consecuencia de ello se facture el valor del consumo a una tarifa inferior a la que corresponda al servicio prestado. En estos casos la **EMPRESA** reliquidará el servicio teniendo como base las tarifas correspondientes al uso real. Si hay lugar a ello, la **EMPRESA** cobrará los respectivos intereses moratorios.

h) La utilización del servicio de energía suministrado como provisional de obra, sin autorización de la **EMPRESA**:
1. Por un tiempo superior al contratado;
2. Para dar servicio no autorizado a los inmuebles de la construcción;
3. Emplee una carga mayor a la contratada.

i) 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**.

j) Cualquier otra situación atribuible o no al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** que implique un consumo de energía que no fue pagado por **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**, derivado del registro incorrecto del sistema de medida.

k) 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** y/o **USUARIO**, y por los servicios contemplados en el Código de Distribución.

CLÁUSULA 94. - DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE EN RECUPERACIÓN DE CONSUMOS. La EMPRESA recuperará los consumos dejados de registrar conforme lo dispone el inciso segundo del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, esto es:

a) Por promedio de los últimos consumos registrados del mismo suscriptor,
b) Por promedio de otros suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares,
c) Por aforos individuales.

CLÁUSULA 94.1. - DETERMINACIÓN DEL CONSUMO A TRAVÉS DEL PROMEDIO DE LOS ÚLTIMOS CONSUMOS REGISTRADOS DEL MISMO SUSCRIPTOR: La EMPRESA para calcular por promedio de consumos podrá realizar los siguientes métodos:

a) Cálculo por promedio de consumos registrados: Se basa en determinar la energía consumida y no facturada a partir de los consumos históricos durante un máximo de seis períodos de facturación con consumo medido, sí la facturación es mensual y tres períodos sí la facturación es bimestral, con consumos medidos y reales que muestre el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** posteriores o anteriores al tiempo en que no se pudo tomar lectura del sistema de medida, estuvo sin medición o con una medición defectuosa o incompleta.

El consumo calculado por período será el valor promedio de energía mensual consumida durante un período de tiempo en el que los sistemas de medida del **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** registraron la energía suministrada al predio de manera completa y correcta.

Fórmula para calcular por promedio registrados:

Cccr = (Cr1+ Cr2 + Cr3 + Cr4 + Cr5 + Cr6) /6
Cccr = Consumo calculado consumos registrados
Cr = Consumo registrado

b) Cálculo por porcentaje registrado por el medidor: Para este método se consideran las pruebas realizadas al medidor en terreno o en un Laboratorio de medidores acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación “ONAC”.

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

Fórmula para calcular por porcentaje del consumo facturado: Cc = Cf / Porcentaje registrado por el medidor.

Tendrán prioridad para este cálculo los resultados obtenidos en el laboratorio sobre los que se obtengan en terreno. Salvo en aquellos casos en que se muestre en la inspección que el error en la medición proviene de conexiones defectuosas, contactos deficientes o manipulación del medidor que no afectaron sus partes internas y por lo tanto en el banco de pruebas del laboratorio son corregidas y presentan una medida sin error.

PARÁGRAFO PRIMERO: La liquidación en pesos para cada uno de los casos anteriormente descritos será la que resulte de multiplicar el consumo en kilovatios- hora, por la tarifa vigente en la fecha de detección por el tiempo de permanencia del hallazgo. En todos los casos el tiempo de permanencia se determinará de acuerdo con las pruebas y según lo previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La tarifa que se aplicará será la vigente para el estrato y clase de servicio encontrada en el momento de la revisión en terreno.

PARÁGRAFO TERCERO: la **EMPRESA** liquidará el servicio de energía eléctrica teniendo como base las tarifas.

En todos los casos el tiempo de permanencia se determinará de acuerdo con las pruebas y según lo previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

CLÁUSULA 94.2. - DETERMINACIÓN DEL CONSUMO POR PROMEDIO DE OTROS SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS QUE ESTÉN EN CIRCUNSTANCIAS SIMILARES: Aplica exclusivamente a SUSCRIPTORES y/o USUARIOS residenciales y consiste en estimar el consumo con base en el consumo promedio de los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS de su mismo estrato. El consumo se determinará con base en el consumo promedio de los SUSCRIPTORES y/o CLIENTES del mismo estrato que cuenten con medida en el periodo de facturación inmediatamente anterior, considerando el mercado total de la EMPRESA.

CLÁUSULA 94.3. - DETERMINACIÓN DEL CONSUMO POR AFOROS INDIVIDUALES: Se aplica el aforo del que se disponga en el momento de la inspección que podrá ser el aforo individual de carga, la capacidad instalada o la potencia instantánea medida en el momento de la inspección. El cálculo por aforo podrá realizarse con las siguientes modalidades:

a) **Aforo/Censo individual de carga:** Se determinan los consumos a partir de los equipos eléctricos que tiene el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** en el predio. El Consumo calculado por período se determina así:
Ccaic = Ci X Fu X 24 h/d X Dps
Ccaic = Consumo calculado por aforo individual de carga
Ci = Carga instalada

Fu = Factor de utilización
h/d = Horas día
Dps = Días de permanencia del subregistro

PARÁGRAFO PRIMERO: la **EMPRESA** obtendrá la carga instalada de la suma de las potencias nominales de los electrodomésticos contabilizados en el predio que son susceptibles de conectarse y usarse.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El Factor de utilización dependerá de la actividad que se desarrolle en el predio, así:

1. Para **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** residenciales; el 30%;
2. Para **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** comerciales u oficiales o alumbrado exterior; el 50%;
3. Para **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** industriales; el 40%;
4. Para **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** Subnormales o Inquilinatos medidos con medición comunitaria; depende del análisis y pruebas recopiladas;
5. Para los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** y servicios eléctricos No residenciales que consuman energía en jornadas superiores a las ocho (8) horas diarias, el factor de utilización se definirá según la duración real de su jornada laboral o las horas reales de su utilización del servicio.
6. En caso de presentarse artefactos eléctricos de alto consumo y con Factores de Utilización diversos, el consumo por periodo se calculará estimando primero los consumos parciales referentes a cada grupo de artefactos con igual factor de utilización. Ver la siguiente tabla:

ELECTRODOMESTICO/EQUIPO	FACTOR DE UTILIZACIÓN /CLASE DE SERVICIO	
	RESIDENCIAL	NO RESIDENCIAL
AIRE ACONDICIONADO	50%	50%
ARROCERA	10%	30%
CAFETERA	5%	10%
COMPRESOR	15%	30%
COMPUTADOR	10%	30%
DUCHAS Y CALENTADORES DE PASO	5%	5%
ELECTROBOMBA	25%	50%
ENFRIADOR	50%	50%
EQUIPO DE SOLDADURA	5%	30%
EQUIPO DE SONIDO	5%	30%
EQUIPOS DE RAYOS X	NA	30%
ESMERIL	5%	30%
ESTUFAS ELÉCTRICAS	10%	50%
HIDROLAVADORA	5%	50%
HORNO DE COCINA O MICROONDAS	10%	30%

ELECTRODOMESTICO/EQUIPO	FACTOR DE UTILIZACIÓN /CLASE DE SERVICIO	
	RESIDENCIAL	NO RESIDENCIAL
HORNOS	10%	30%
HORNOS DE CERAMICA ADICIONALES	NA	30%
HORNOS DE CERAMICA PRINCIPAL	NA	30%
IMPRESORA	5%	10%
LAVADORA	30%	50%
LICUADORA	5%	30%
MEZCLADORES DE CONCRETO TIPO TROMPO	NA	5%
NEVERA	50%	50%
PANORÁMICA	50%	50%
PLANCHA	5%	30%
PLANCHA PARA CABELLO	5%	30%
PLUMA GRÚA DE CONSTRUCCIÓN	NA	10%
PORTATIL	5%	10%
PUENTE GRUAS	10%	10%
PULIDORA	30%	50%
REFLECTOR	50%	50%
SECADOR DE CABELLO	5%	30%
TALADRO DE MESA	30%	50%
TELEVISOR	10%	30%
TORRES GRÚAS	NA	30%
VENTILADOR	30%	50%
SILLA DENTAL	NA	30%

Nota: El factor de utilización de los electrodomésticos y/o equipos, serán los estipulados en la tabla anterior, se tendrá excepciones en los casos que por su uso y/o actividad económica se tenga que aplicar hasta el 100% del factor de utilización.

7. En el evento en que la inspección realizada por la **EMPRESA** demuestre que la actividad desarrollada es diferente a la registrada en el sistema comercial, se tomará como base la clase de servicio identificada con el factor de utilización correspondiente.
8. El consumo por período se calculará estimando los consumos parciales referentes a cada grupo de artefactos con igual factor de utilización.

Cpp1 = Ci1 x Fu1 x 24 h/d x Dps.
Cpp2 = Ci2 x Fu2 x 24 h/d x Dps.
Ccppn = Cin x Fun x 24 h/d x Dps.

Para obtener el consumo calculado por período, se suma el total de los n consumos parciales

estimados, así:

Ccpp = Cpp1+ Cpp2 +……+ Cppn
Ccppn = Consumo calculado por periodo
Cpp = Consumo por periodo parcial
Ci = Carga instalada
Fu = Factor de utilización
h/d = Horas día
Dps = Días de permanencia del subregistro

b) **Aforo a partir de la capacidad instalada:** Para este método el consumo calculado por la **EMPRESA** para cada período se efectúa considerando la capacidad máxima de la componente limitante del sistema. Para esto se toma como Carga instalada "Ci", el menor valor entre las capacidades nominales de carga del transformador de potencia, el calibre del conductor, los transformadores de corriente y potencial, del sistema de medida y las protecciones.

El consumo calculado por período se determina de la siguiente manera:

Ccpp = Ci x Fu x 24 h/d x Dps.

Se define:

Ci = Carga instalada. Para este caso será el valor de la capacidad nominal de la componente limitante del sistema
h/d = Horas día
Fu = Factor de utilización. Se toma como está descrito en el método por aforo individual de carga.
Dps = Días de permanencia del subregistro

c) **Aforo a partir del cálculo por potencia instantánea:** Para este método se consideran las medidas de voltajes y corrientes, medidas y encontradas en terreno durante una inspección técnica del suministro de energía con las que se calculan la Potencia Instantánea (Pi) que está consumiendo el **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** al momento de la visita.

Pi = ((VT x IT) + (VR x IR) + (VS x IS)) / 1000

Se define:
VT, VR y VS: Voltajes medidos en cada fase (V)
IT, IR y IS: Corrientes medidas en cada fase (A)

El Consumo calculado por período se determina así:

Ccp = Pi x Fu x 24 h x Dps

Se define:
Ccp = Consumo calculado por periodo.
Pi = Potencia instantánea
Fu = Factor de utilización. Se toma como está descrito en el método por aforo individual de carga.
Dps: Días de permanencia del subregistro.

CLÁUSULA 95. - TÉRMINO PARA QUE LA EMPRESA PUEDA EFECTUAR LOS COBROS EN DONDE SE PRESENTARON ANOMALIAS, IRREGULARIDADES Y/O ANOMALÍAS: La EMPRESA podrá cobrar los bienes y servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas en los términos dispuestos en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, eso es, al cabo de cinco meses de haber entregado la factura. Sin embargo, se exceptúan los casos en donde se compruebe dolo por parte del USUARIOS y/o SUSCRIPTOR.

CLÁUSULA 96. - NORMALIZACIÓN PARA ACOMETIDAS IRREGULARES Y/O CON ANOMALÍAS: La EMPRESA con el objeto de regularizar la prestación del servicio al USUARIO y/o SUSCRIPTOR que se encuentren derivando el servicio eléctrico a través de acometidas irregulares y/o con anomalías, 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 y/o SUSCRIPTORES 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 97. - ACTOS ADMINISTRATIVOS: Los actos administrativos que profiera la **EMPRESA** para la aplicación de los costos previstos en este contrato, se regirán por las disposiciones previstas en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CLÁUSULA 98. - DIVULGACIÓN DE IRREGULARIDADES Y/O ANOMALÍAS: La **EMPRESA** podrá difundir públicamente, la dirección del inmueble y nombre del usuario a quien se le haya detectado consumo fraudulento del servicio.

CLÁUSULA 99. - 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.

En tal virtud, la **EMPRESA** podrá denunciar ante la autoridad correspondiente la tipificación de la conducta punible de defraudación de fluidos establecida en el artículo 256 del Código Penal, el cual dispone:

ARTÍCULO 256. DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS. *<Penas aumentadas por el artículo 14 de la Ley 890 de 2004, a partir del 1o. de enero de 2005. El texto con las penas aumentadas es el siguiente:> El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de*

telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

CAPITULO II
PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR EL USO NO AUTORIZADO DE LA ENERGÍA O LA POSIBLE EXISTENCIA DE ANOMALÍAS, IRREGULARIDADES Y/O ANOMALÍAS

CLÁUSULA 100. - 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 y/o irregularidades; y recuperar la energía no facturada y los costos operativos relacionados con la actividad de investigación y verificación de la anomalía y/o anomalía 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.

CLÁUSULA 101. - PROCEDIMIENTO: la **EMPRESA** para proceder con el cobro de los consumos dejados de facturar, en virtud de las circunstancias señaladas anteriormente, se ceñirá a las pautas que se indican a continuación:

CLÁUSULA 101.1. - ETAPA PRELIMINAR – VISITA TÉCNICA: la **EMPRESA** podrá realizar revisiones rutinarias al equipo de medida, a las acometidas y a las instalaciones eléctricas del inmueble, para verificar su estado o adecuado funcionamiento. Únicamente el personal autorizado por la EMPRESA podrá manipular o desconectar los aparatos y equipos de medida y control, según lo dispuesto por la regulación.

La **EMPRESA** procederá a realizar la revisión técnica siguiendo los parámetros señalados en la cláusula 52 del contrato.

Para hacer efectivo el derecho de defensa del **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** en la revisión o retiro provisional por presuntas anomalías no imputables a la **EMPRESA**, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** tendrán derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas que realice la **EMPRESA**.

En el caso de visitas técnicas tendientes a la detección de anomalías no imputables a la **EMPRESA**, ni generadas por el uso normal de los bienes en la conexión domiciliaria y en el equipo de medida o para evitar un perjuicio mayor a los **USUARIOS** y/o **SUSCRIPTORES** relacionado con la continuidad y calidad del servicio, el período de antelación al que se hizo referencia en el párrafo anterior, **será de una (1) hora** para obtener la asesoría o participación de un técnico.

En el evento en que la verificación no pueda ser atendida por persona alguna, la Electrificadora del Caquetá S.A. ESP, procederá a sellar la instalación eléctrica **(instalando un sello de**

condenación), para lo cual procederá a informar al suscriptor o usuario, la fecha en que se realizará la próxima visita. **La ruptura en el sello de condenación será un indicio grave** de la posible existencia de anomalías o irregularidades tanto en las conexiones o en el medidor y ello se dejará consignado en el acta de verificación.

La **EMPRESA** hará uso de las acciones correspondientes, tendientes a dejar un comprobante y/o constancia que puso en conocimiento al **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** de la visita técnica de manera previa, en los términos indicados en los párrafos inmediatamente anteriores.

PARÁGRAFO PRIMERO: Si el **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO** no permite la revisión, la **EMPRESA** procederá a la suspensión del servicio, garantizando en todo caso el debido proceso y derecho de defensa al **SUSCRIPTOR** y/o **USUARIO**.

CLÁUSULA 101.2. – ETAPA DE EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN – MEDIOS PROBATORIOS: la EMPRESA empleará como medios de prueba para determinar la existencia de circunstancias que dan origen a la actuación descrita en el presente capítulo**,** cualquiera de los medios que se señalan a continuación:

a) Acta de revisión de las instalaciones y equipos de medida, efectuadas por personal autorizado por la **EMPRESA**, en la que conste la presencia de irregularidades en las instalaciones, elementos de seguridad o equipos de medida.
b) Resultado del análisis técnico practicado al equipo de medida en un laboratorio debidamente acreditado.
c) Fotografías, videos, y demás medios que comprueben el uso no autorizado del servicio de energía eléctrica.
d) Actas de visitas efectuadas previamente por personal autorizado por la **EMPRESA**, en las que conste el buen funcionamiento de los equipos y elementos de seguridad.
e) Análisis histórico de consumos, facturaciones y antecedentes comerciales.
f) Mediciones efectuadas a nivel del transformador (macromediciones).
g) Balance del transformador de energía de la zona que surte de energía al **USUARIO** y/o
h) **SUSCRIPTOR** examinado.
i) Cualquier otro medio de prueba que legalmente sea conducente para demostrar la existencia de consumos dejados de facturar.

CLÁUSULA 101.3. - ETAPA DE INVESTIGACIÓN E INICIO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA: En cumplimiento de las funciones administrativas que se entienden prestadas por orden constitucional y legal y en cuanto a la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, la **EMPRESA** podrá iniciar de oficio la correspondiente actuación mediante el proceso pertinente para la recuperación de consumos dejados de facturar, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y las garantías constitucionales. Proceso que iniciara de la siguiente manera:

a) El acta de revisión en que consten los datos relacionados y asociados con la prestación del servicio de energía eléctrica a un inmueble, debidamente firmado por quien atendió la visita, el funcionario de la **EMPRESA** y/o el (los) testigo(s) hábil(es) si lo(s) hay, será sometida al análisis técnico y

jurídico al interior de la **EMPRESA**, al igual que las fotografías, registros fílmicos y demás medios probatorios disponibles.

b) Si del análisis anterior la **EMPRESA** encuentra que las situaciones halladas en el inmueble objeto de visita, dan lugar a iniciar un proceso en aras de recuperar la energía eléctrica, se procederá a realizar una liquidación del consumo dejado de facturar.

c) La **EMPRESA** enviará al **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** una comunicación que se denominará **"INICIO DE ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA"**, el cual corresponde a un acto de trámite con el que se da apertura a la investigación para la recuperación de los consumos dejados de facturar, y que deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Los hechos, los fundamentos técnicos y jurídicos que dieron lugar **al "INICIO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA"** para el cobro de consumos dejados de facturar.
- La forma de calcular el valor de los consumos dejados de facturar.
- La identificación del periodo o periodos desde el(los) cual(es) procede la recuperación de energía.
- El derecho que le asiste al **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** a presentar una reclamación ante el **"INICIO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA"**, así como la indicación de la oportunidad de defensa con la que cuenta, el derecho que tiene a controvertir las pruebas practicadas y argumentos que pretende hacer valer la **EMPRESA** y la facultad de allegar las pruebas que él considere pertinentes para su defensa.

d) El **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** contará con cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la comunicación de **"INICIO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA"** para ejercer su derecho a la defensa, mediante la presentación de los **DESCARGOS** que cumpla con los requisitos señalados en la cláusula 84 del presente contrato para la presentación de peticiones, reclamaciones y recursos ante la **EMPRESA**.

CLÁUSULA 101.4. - ETAPA PROBATORIA: Si se considera oportuno dar trámite a la solicitud de pruebas que realice el **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** al presentar los **DESCARGOS** señalada en el literal inmediatamente anterior o practicar de manera adicional las que de oficio considere la **EMPRESA**, se le informará al **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** que esta etapa probatoria tendrá un término de duración no mayor de treinta (30) días hábiles. Este acto será comunicado al **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** y sobre este no procede recurso alguno por tratarse de un acto de trámite.

CLÁUSULA 101.5. - CONTENIDO DE LA DECISIÓN: la **EMPRESA** una vez dada la oportunidad al **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** de ejercer su derecho de defensa y contradicción, con base en las pruebas disponibles en el expediente, tomará la decisión la cual será motivada, la cual deberá contener:

a) Los fundamentos técnicos y jurídicos que soportan el cobro de los consumos dejados de facturar.
b) La forma de calcular el valor de los consumos dejados de facturar.
c) La relación de todos los medios probatorios permitidos por la Ley, en orden tanto a verificar como a desvirtuar los aspectos que allí se acrediten.

d) La identificación del periodo o periodos desde el cual procede los consumos dejados de facturar.
e) La identificación de las fechas de inicio y finalización de las causas que dieron lugar al inicio de la actuación administrativa.
f) Los recursos que proceden con la decisión empresarial, así como la forma y los términos para interponerlos y las autoridades ante quienes proceden.
g) Un pronunciamiento sobre las razones de defensa presentadas por el **USUARIO** y/o
h) **SUSCRIPTOR** en el escrito de descargos.

CLÁUSULA 101.6. - RECURSOS: En caso de que el **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** no esté de acuerdo con la decisión tomada por la **EMPRESA**, podrá presentar los recursos que le hayan sido concedidos contra la decisión que resuelva dicha reclamación.

La notificación de la decisión empresarial, así como aquellas que resuelvan los recursos, su interposición y trámite se efectuarán de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan y en todo caso, conforme a los términos señalados en la cláusula 90 del presente contrato.

Ejecutoriada la decisión empresarial que impuso el cobro de los consumos dejados de facturar, la **EMPRESA** procederá a la inclusión de estos valores en la factura para su respectivo pago. La factura deberá contener los valores establecidos anteriormente o la resolución en firme que los imponga, prestará mérito ejecutivo.

Si vencido el plazo para cancelar la factura, el **USUARIO** y/o **SUSCRIPTOR** no ha realizado su pago, la **EMPRESA** podrá realizar la suspensión o corte del servicio sin perjuicio del cobro de intereses y/o el inicio de las acciones judiciales procedentes a fin de obtener el pago de la suma adeudada.

No procederán recursos contra la decisión empresarial en firme y/o la factura que contenga el cobro de los consumos dejados de facturar, si con estos se pretende discutir un asunto que no fue objeto de recurso oportuno.

CLÁUSULA 101.7. - CITACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES: La notificación de la decisión sobre la decisión empresarial, como la decisión que resuelve el recurso de reposición, se efectuará en la forma prevista en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esto es, artículos 65 y s.s. de la Ley 1437 de 2011.

CLÁUSULA 102. - 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** y/o **SUSCRIPTOR** 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 103. - AUTODENUNCIA: En el evento de que el **USUARIO**, **SUSCRIPTOR**, **POSEEDOR** o **PROPIETARIO** solicite la revisión de sus instalaciones y se encuentre una anomalía y/o irregularidad, o denuncie la anomalía y/o irregularidad en su predio con anticipación a la visita de la **EMPRESA**, 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 del **USUARIOS** y/o **SUSCRIPTOR**.

CLÁUSULA 104. – OPCIONES DE PAGO: la **EMPRESA** dará a los **SUSCRIPTORES** o **USUARIOS** las opciones de pago señaladas a través de documento de gerencia y/o acuerdo de pago establecidas por la **EMPRESA**.

TITULO VII
DE LAS DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 105. - MODIFICACIONES AL CONTRATO: Cualquier modificación que se haga al presente contrato por parte de la **EMPRESA** se entenderá incorporada al mismo, debe ser aprobado por la CREG y será informada 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** y/o **USUARIO** que las solicite.

CLÁUSULA 106. - DURACIÓN DEL CONTRATO: Este contrato se entiende celebrado por término indefinido.

CLÁUSULA 107. - 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 parágrafo no será causal para que el prestador niegue la prestación del servicio.

CLÁUSULA 108. - SOLUCIÓN 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** y/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.

ANEXO 1
ACUERDO ESPECIAL ANEXO AL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CON LA ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. E.S.P POR EL CUAL SE ESTABLECEN LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN Y DEBERES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA QUE EJERCEN LA ACTIVIDAD DE AUTOGENERACIÓN Y ENTREGAN O VENDEN SUS EXCEDENTES.

I. DEFINICIONES:

Para los efectos del presente anexo al contrato de condiciones uniformes existente entre el usuario AGPE y La Electrificadora del Caquetá S.A. E.S.P. se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- **Autogeneración.** Actividad realizada por usuarios, sean estos personas naturales o jurídicas, que producen energía eléctrica, principalmente para atender sus propias necesidades. Cuando se atienda la propia demanda o necesidad se realizará sin utilizar activos de uso de distribución y/o transmisión. Se podrán utilizar activos de uso de distribución y/o transmisión para entregar los excedentes de energía y para el uso de respaldo de red.
- **Autogenerador.** Usuario que realiza la actividad de autogeneración. El usuario puede ser o no ser propietario de los activos de generación para realizar la actividad de autogeneración.
- **Autogenerador a gran escala (AGGE).** Autogenerador con capacidad instalada o nominal superior al límite definido en el artículo primero de la Resolución UPME 281 de 2015, o aquella que la modifique o sustituya.
- **Autogenerador a pequeña escala (AGPE).** Autogenerador con capacidad instalada o nominal igual o inferior al límite definido en el artículo primero de la Resolución UPME 281 de 2015 o aquella que la modifique o sustituya.
- **Capacidad instalada o nominal de un autogenerador y un generador distribuido.** Es la capacidad continua a plena carga del sistema de generación del autogenerador o el generador que se conecta al SIN, bajo las condiciones especificadas según el diseño del fabricante. Cuando la conexión al SIN sea a través de inversores, esta capacidad corresponde a la suma de las capacidades nominales de los inversores en el lado de corriente alterna o con conexión al SIN. La capacidad nominal de un inversor corresponde al valor nominal de salida de potencia activa indicado por el fabricante. Si el valor de placa se encuentra en unidades de kVA o MVA, se deberá asumir un factor de potencia unitario.
- **CND.** Centro Nacional de Despacho.
- **CNO.** Consejo Nacional de Operación.
- **Crédito de energía.** Cantidad de excedentes de energía entregados a la red por un AGPE con FNCER, que se permuta contra la importación de energía que éste realice durante un período de facturación.
- **Excedentes de energía.** Toda entrega de energía eléctrica a la red realizada por un

autogenerador, expresada en kWh.

- **Fuentes No Convencionales de Energía Renovable (FNCER).** Son las fuentes de energía, tales como la biomasa, los pequeños aprovechamientos hidroeléctricos, la eólica, la geotérmica, la solar, los mares, hidrógeno verde y azul, de acuerdo con la definición establecida en las Leyes 1715 de 2014, Ley 2099 de 2021, o aquellas que la modifiquen o sustituyan.
- **Generación distribuida:** Es la actividad de generar energía eléctrica con una planta con capacidad instalada o nominal de generación menor a 1MW, y que se encuentra instalada cerca de los centros de consumo, conectada al Sistema de Distribución Local (SDL).
- **Generador distribuido (GD).** Empresa de Servicios Públicos (ESP) que realiza la actividad de generación distribuida. Para todos los efectos, es un agente generador sujeto a la regulación vigente para esta actividad, con excepción de los procedimientos de conexión y comercialización aquí definidos.
- **Importación de energía.** Cantidad de energía eléctrica consumida desde las redes del SIN por un autogenerador, expresada en kWh.
- **Operador de Red de STR y SDL, OR.** Persona encargada de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un Sistema de Transmisión Regional, STR, o de un Sistema de Distribución Local, SDL, incluidas sus conexiones al Sistema de Transmisión Nacional, STN. Los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para todos los propósitos, son las empresas que tienen Cargos por Uso de los STR o SDL aprobados por la CREG. El OR siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, ESP. La unidad mínima de un SDL para que un OR solicite Cargos de Uso corresponde a un Municipio.
- **Potencia máxima declarada para AGPE y AGGE.** Corresponde a la potencia que es declarada por El usuario AGPE o AGGE ante el OR, en el momento del registro de la frontera comercial para entrega de excedentes de energía, cuando aplica, y declarada durante el procedimiento de conexión. Para el GD se entiende que es la capacidad efectiva neta aplicable a los agentes generadores de acuerdo con la regulación vigente, declarada ante el OR en el procedimiento de conexión y en el momento de registro de la frontera comercial. La potencia máxima declarada será igual a la potencia establecida en el contrato de conexión, en caso de que este aplique. Así mismo, esta deberá ser menor o igual a la capacidad instalada
- nominal, y será la máxima capacidad que se puede entregar a la red en la frontera comercial.
- **Servicio del Sistema.** Conjunto de actividades necesarias que permiten la aplicación del crédito de energía.
- **Sistema de Distribución Local, SDL.** Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a los niveles de tensión 3, 2 y 1 dedicados a la prestación del servicio en un Mercado de Comercialización.
- **Sistemas de suministro de energía de emergencia.** Son aquellas plantas, unidades de generación o sistemas de almacenamiento de energía que utilizan los usuarios para atender parcial o totalmente su consumo en casos de interrupción del servicio público de energía eléctrica, y tienen un sistema de transferencia manual o automático de energía, o algún sistema que garantiza la no inyección de energía eléctrica a la red.
- **Sistema de Transmisión Regional, STR.** Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por los Activos de Conexión del OR al STN y el conjunto de líneas, equipos y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan en el nivel de tensión 4. Los STR pueden estar conformados por los activos de uno o más OR.

- **Sistema de Transmisión Nacional, STN.** Es el sistema interconectado de transmisión de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas, equipos de compensación y subestaciones que operan a tensiones iguales o superiores a 220 kV, los transformadores con este nivel de tensión en el lado de baja, y los correspondientes módulos de conexión.
- **Transmisor Nacional, TN.** Persona jurídica que realiza la actividad de Transmisión de Energía Eléctrica en el STN, o que ha constituido una empresa cuyo objeto es el desarrollo de dichas actividades. Para todos los propósitos, son las empresas que tienen aprobado por la CREG un inventario de activos del STN o un Ingreso Esperado. El TN siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, ESP.

II. CONSIDERANDO QUE:

1.1 La Resolución CREG 174 de 2021, reguló la actividad de Autogeneración a Pequeña Escala – AGPE, estableciendo el procedimiento y requisitos para la conexión de una planta o unidad de generación de un AGPE al Sistema de Distribución Local - SDL.

1.2 El artículo 23 de la referida resolución, estableció que El usuario AGPE podrá vender o entregar sus excedentes de energía al comercializador que atiende el consumo del usuario, quien podrá estar o no integrado con el Operador de Red.

1.3 El parágrafo 2 del artículo 23 de la tan mentada resolución 174, establece que el comercializador que le presta el servicio de energía eléctrica a un AGPE, es responsable de adecuar los contratos de servicios públicos o de condiciones uniformes de sus usuarios a quienes comprará los excedentes, para reflejar sus obligaciones con el usuario respecto de los excedentes recibidos, lo cual se debe formalizar con un acuerdo especial conforme lo establece la Resolución CREG 135 de 2021.

1.4 A su turno, la Resolución CREG 135 DE 2021, estableció los mecanismos de protección y deberes de los usuarios del servicio público domiciliario de energía eléctrica que ejercen la actividad de AGPE y entregan o venden sus excedentes al Comercializador que le presta el servicio, y en su artículo 11 definió los tipos de contrato que aplican para la entrega de excedentes de energía y determinó que para el caso de usuario AGPE REGULADO el tipo de contrato es un acuerdo especial anexo al contrato de Condiciones Uniformes – CCU.

Teniendo en cuenta los anteriores considerandos, y de conformidad con la reglamentación que aplica para la materia incluyendo aquellas que han sido mencionadas hasta el momento en el presente escrito y aquellas que las complementen, modifiquen o aclaren, se procede a celebrar el presente acuerdo entre las partes que se regirá especialmente por las leyes que constituyen el régimen privado y especial por las siguientes,

CLÁUSULAS

PRIMERA: LAS PARTES: Son partes **LA ELECTRIFICADORA DEL CAQUETÁ S.A.E.S.P.**, (en adelante, **ELECTROCAQUETÁ S.A. E.S.P.**), sociedad anónima de nacionalidad colombiana, constituida mediante Escritura Pública No. 097 suscrita el 13 de 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, por un lado; y por el otro, quien en su calidad de **USUARIO AUTOGENERADOR A PEQUEÑA ESCALA** (en adelante, **USUARIO AGPE**), resuelve entregar o vender sus excedentes a **ELECTROCAQUETA S.A. E.S.P.**

SEGUNDA - OBJETO DEL ACUERDO ESPECIAL. El presente anexo tiene por objeto la definición de las condiciones uniformes para la venta y entrega de excedentes del AUTOGENERADOR (AGPE) a **ELECTROCAQUETA S.A. E.S.P.**, conforme a lo establecido en las resoluciones CREG 135 de 2021, CREG 174 de 2021, la Normatividad Aplicable y las condiciones especiales pactadas en el presente ANEXO al Contrato de Condiciones Uniformes de la prestadora del servicio de energía en el departamento del Caquetá.

TERCERA - REQUISITOS DEL AGPE PARA LA ENTREGA O VENTA DE EXCEDENTES. El usuario AGPE que desee entregar excedentes de energía a **ELECTROCAQUETÁ S.A. E.S.P.** deberá cumplir con todas las condiciones establecidas en la Resolución CREG 174 y 135 de 2021, y las normas especiales establecidas en el Contrato de Condiciones Uniformes o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, incluyendo aquellas mencionadas en el presente anexo.

PARÁGRAFO PRIMERO: Cantidad de energía eléctrica máxima que se podrá entregar a la red - El **USUARIO AGPE** entregará un máximo por hora de excedentes de energía en kWh, que podrá corresponder a la capacidad de transporte máxima aprobada en el proceso de conexión ante **ELECTROCAQUETÁ S.A. E.S.P.**, que se estipulará a través del siguiente cuadro:

Excedentes de energía máximos permitidos por hora (kWh)

En todo caso el usuario que requiera modificar la potencia máxima a entregar a la red deberá dar especial cumplimiento a literal ocho del anexo 5 de los Procedimientos de conexión de la Resolución 174 del 07 de octubre de 2021 denominado:

viii) Reglas para modificaciones de instalaciones existentes:

El AGPE, AGGE o GD existentes, y que requieran modificar sus condiciones actuales de conexión, deberán volver a realizar el procedimiento de conexión establecido en este anexo conforme a su condición especifica (dependiendo de si aplica o no aplica estudio de conexión simplificado). Se deberá adicionar a los documentos a entregar listados en la etapa de verificación de completitud de información y para la etapa de verificación técnica, un documento informando que ya es existente e informando los cambios a realizar en la instalación. El documento con los cambios a realizar se deberá entregar junto con el formulario de conexión simplificado al momento de radicación de la solicitud. Para la verificación de capacidad o de disponibilidad de la red, en caso de aplicar, se debe usar la potencia máxima declarada adicional a la aprobada inicialmente. En caso de aplicar estudio de conexión simplificado, este debe realizarse con las nuevas condiciones de la instalación. De no

lograr la aprobación de los cambios solicitados, se pueden conservar las condiciones iniciales de aprobación.

CUARTA - INFORMACIÓN DEL CONTRATO DE CONEXIÓN SUSCRITO CON EL OR. En caso de que aplique el contrato de conexión, se especifica la información general tales como número de contrato, capacidad, punto de conexión, cuenta, vigencia; y en caso de que no aplique se deja una nota indicando que no se requiere contrato de conexión de acuerdo con la Resolución CREG 174 de 2021. Para el contrato de respaldo en caso de que aplique se especifica la información (número de contrato, capacidad de respaldo, vigencia) y en caso de que no aplique se deja una nota indicando que no se requiere contrato de respaldo de acuerdo con la Resolución CREG 015 de 2018.

QUINTA: OBLIGACIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS AGPE:

- **DERECHOS DE LOS USUARIOS AGPE**

1. Que se respeten sus derechos y se ejecute el presente acuerdo conforme a la regulación aplicable en especial las Resoluciones CREG 174 y 135 de 2021.
2. Conocer las condiciones en la cuales será prestado el servicio.
3. Recibir el pago en forma oportuna y en los términos escogidos conforme a la Resolución CREG 135 de 2021.
4. A que le sean resueltas sus solicitudes en los términos de ley.

- **OBLIGACIONES Y DEBERES DE LOS USUARIOS AGPE**

1. Firmar el presente acuerdo especial, requisito sin el cual no tendrá vigencia y no se podrá reconocer la entrega de excedentes a la red.
2. Cumplir con el procedimiento de homologación de medidores de **ELECTROCAQUETÁ S.A. E.S.P.**, el equipo de medida debe estar calibrado y configurado en los cuatro cuadrantes y tener habilitado como minino un puerto de comunicación RS232 o RS485.
3. Ingresar los medidores a las instalaciones de **ELECTROCAQUETÁ S.A. E.S.P.,** para lo cual debe cumplir. con el certificado de calibración vigente y la configuración de parámetros en medida bidireccional, sin restricciones (contraseñas) en programación y lectura.
4. Informar cuando existan modificaciones respecto del responsable de la entrega de excedentes de energía que figura en el acuerdo especial.
5. Cumplir con las condiciones técnicas establecidas en las Resoluciones CREG 174 de 2021, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, so pena de la suspensión de servicio de energía eléctrica.
6. Informar el cambio de propiedad del inmueble, cuando El usuario AGPE es el propietario, poseedor o tenedor del mismo, y solicitar la liberación de su responsabilidad. Para tal fin, deberá presentar ante **ELECTROCAQUETÁ S.A. E.S.P.** la prueba de que el nuevo poseedor o tenedor del bien acepta expresamente asumir tales obligaciones como AGPE, y deberá hacer las gestiones para el cambio de información contenida en el formato establecido por la empresa para dar cumplimiento al numeral 14.2 del artículo 14 de la resolución 135 de 2021.
7. Diligenciar el formulario de proveedores y anexar la documentación que se solicita para ser

inscrito como proveedor en el sistema de información de **ELECTROCAQUETA S.A. E.S.P.**

8. Actualizar y/o inscribir en el RUT la actividad CIIU 3514 – Comercialización de Energía.
9. Facturar, cuando sea su obligación tributaria, los valores liquidados e informados por **ELECTROCAQUETA S.A. E.S.P.**, y remitirla junto con la respectiva certificación bancaria en los términos descritos en la cláusula DÉCIMA PRIMERA del presente anexo.
10. Comunicar a través de los canales de atención disponibles por www.electrocaqueta.com.co en la opción registrar una PQR, Línea 608 436 6400 o en nuestros puntos de atención, las inconformidades respecto de la entrega de excedentes, anexando los soportes que considere necesarios.
11. Conocer la regulación vigente asociada al reconocimiento de excedentes de energía y su forma de liquidación y pago.
12. Permitir al comercializador la lectura de sus equipos de medida.
13. Mantener las condiciones de conexión y el medidor conforme a los parámetros técnicos establecidos en la regulación y en el presente acuerdo especial.
14. Informar a **ELECTROCAQUETA S.A. E.S.P.** cualquier cambio de las condiciones de entrega de sus excedentes de energía.
15. Al igual que las obligaciones descritas en el **artículo 8** (Deberes en la etapa precontractual), **artículo 19** (Deberes en la etapa contractual), **artículo 32** (Deberes durante la ejecución del contrato) y **artículo 36** de la Resolución CREG 135 DE 2021.

SEXTA: OBLIGACIONES, DEBERES Y DERECHOS DE ELECTROCAQUETÁ S.A. E.S.P.:

- **DERECHOS DE ELECTROCAQUETA S.A. E.S.P.**

1. No reconocer los excedentes de energía hasta tanto El usuario AGPE presente la documentación requerida por el comercializador para ser inscrito como proveedor de la empresa.
2. Suspender el pago de los excedentes de energía en caso de que El usuario AGPE obligado a facturar, no envíe las facturas en el tiempo estipulado; o la cuenta de cobro en el caso de los usuarios que no tienen la obligación de facturar.
3. No liberar de las obligaciones contractuales al **AGPE** si este no informa a **ELECTROCAQUETÁ S.A. E.S.P.** de los cambios o cesiones de propiedad del inmueble enunciado por El usuario AGPE como sitio de ubicación del sistema de generación.
4. Suspender o desconectar al **AGPE** de la red en caso de que incurra en alguna de las causales del artículo 18 de la resolución CREG 174 de 2021 o aquellas que la modifiquen o sustituyan.
5. Decidir terminar la compra de excedentes de energía, ante el incumplimiento reiterado de las condiciones técnicas tres (3) veces en seis (6) meses.

- **OBLIGACIONES Y DEBERES DE ELECTROCAQUETÁ S.A. E.S.P.**

1. Liquidar de manera detallada los excedentes de energía y discriminar el valor a pagar al usuario por la entrega de los excedentes, conforme al art. 26 de la resolución CREG 174 DE 2021.
2. Enviar al **AGPE** el detalle de la liquidación de la valoración de los excedentes y la factura de

energía eléctrica, al correo electrónico que haya registrado en el formulario de la solicitud de conexión, dentro de los siguientes 25 días calendario contados a partir de la terminación del periodo de facturación.

3. Llevar a cabo la facturación a favor del usuario AGPE de acuerdo con la medición de los kilovatios hora entregados a la red y los precios definidos en la regulación según las características de este, teniendo en cuenta además las disposiciones del artículo 24 de la Resolución CREG 135 de 2021.
4. Realizar los pagos a los que tenga derecho el usuario AGPE por la entrega de la energía a la red se harán conforme las condiciones contempladas en el artículo 28 de la Resolución CREG 135 de 2021.
5. Garantizar los derechos de los usuarios AGPE.

SEPTIMA: PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LAS CANTIDADES DE ENERGÍA ENTREGADAS AL COMERCIALIZADOR. La lectura de los excedentes se tomará del sistema de medida que el USUARIO AGPE haya instalado para la conexión del sistema de generación, ELECTROCAQUETÁ S.A. E.S.P. tomará la lectura horaria para los cuadrantes de entrega de energía, esta lectura se realizará a través de un sistema de telemedida o a través del medio que mejor se disponga según los procedimientos internos.

PARÁGRAFO PRIMERO: Ubicación geográfica en la cual el USUARIO AGPE entregará la energía eléctrica a ELECTROCAQUETÁ S.A. E.S.P. El USUARIO AGPE tiene aprobado el punto de entrega de excedentes de energía en la frontera comercial conectada **ELECTROCAQUETÁ S.A. E.S.P.**, con la siguiente información:

Cuenta:	
Dirección:	
Municipio:	
Coordenadas:	

OCTAVA: PROCEDIMIENTO PARA CALCULAR LOS EXCEDENTES CUANDO NO ES POSIBLE HACERLO CON LOS EQUIPOS DE MEDIDA. Para los casos en que no sea posible obtener las lecturas del medidor, o que el sistema de medida se encuentre con falla o anomalía, **ELECTROCAQUETÁ S.A. E.S.P.** estimará el consumo y la entrega de excedentes de acuerdo con lo siguiente:

8.1 Estimación de consumo del usuario: ELECTROCAQUETÁ S.A. E.S.P. calculará una curva típica horaria, tomando como base la información de los últimos seis meses registrados como consumo en el equipo de medida, discriminando la curva típica para cada uno de los ocho tipos de día definidos en el mercado (lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, sábado, domingo, festivo).

El valor asignado en las horas en que no se tenga el dato de la medida, corresponde al promedio aritmético de los últimos seis meses, para las horas de ese día tipo. Cuando no se dispone de información histórica para los seis meses completos, se usará la información de los meses que se tenga disponible a la fecha en que se realiza el cálculo.

Parágrafo único: Cuando se calculen excedentes en algún periodo de facturación con métodos diferentes a la toma de las lecturas, ELECTROCAQUETA S.A. E.S.P. tendrá que corregir, reliquidar o verificar cada facturación cuando tenga acceso a la medida o a la lectura.

NUEVE: CONDICIONES DE PAGO DE LOS EXCEDENTES DE ENERGÍA

9.1 ELECTROCAQUETÁ S.A. E.S.P. pagará al **AGPE** los excedentes de energía eléctrica entregados en cada periodo de facturación de conformidad con la opción elegida por el usuario AGPE y de acuerdo con lo estipulado en el artículo 28 de la resolución 135 de 2021, es decir de la siguiente manera:

A. Saldos a favor del comercializador

Luego del valor neto, cuando queden saldos en dinero a favor del comercializador, el usuario AGPE cancelará los valores descritos en la factura del servicio público de energía.

B. Saldo a favor del usuario AGPE

En el caso de que haya saldos en dinero a favor del usuario AGPE, los cuales se deben ver reflejados en el desprendible de la factura emitida por el comercializador, el usuario AGPE podrá optar para el pago por parte del comercializador conforme lo siguiente:

- **Utilizar el saldo en dinero a su favor para el pago de los consumos de energía eléctrica de facturas de períodos siguientes.** Estos saldos en dinero podrán ser acumulables hasta seis (6) períodos de facturación, haciendo cortes de saldos en los meses de junio y diciembre.
- **Que le sean pagados en el mes siguiente a la facturación de la energía.**
- **Que le sea pagado en dos fechas del año, junio y diciembre**, el valor correspondiente al saldo acumulado de hasta seis (6) períodos de facturación anteriores para el caso de facturación mensual y tres (3) períodos para el caso de facturación bimestral.

El plazo máximo y la forma de pago será pactada por las partes en el acuerdo especial. No obstante, el pago se hará efectivo dentro de los cinco (5) primeros días del mes en que se debe hacer el pago, según la opción escogida.

La acumulación de los valores de las facturas no genera el reconocimiento de intereses a favor del usuario AGPE por parte del comercializador.

PARÁGRAFO: Los usuarios AGPE no regulados podrán pactar con el comercializador, períodos de pago diferentes a los aquí señalados. El mecanismo elegido para el reconocimiento será informado por El usuario AGPE por escrito al comercializador.

9.2 Con todo, el pago se hará efectivo dentro de los cinco (5) primeros días del mes en que se debe hacer el pago, según la opción escogida, y luego de cumplido el trámite descrito en la cláusula

décima primera del presente anexo. La acumulación de los valores de las facturas no genera el reconocimiento de intereses a favor del **AGPE** por parte de **ELECTROCAQUETÁ S.A. E.S.P.**

DECIMA: LIQUIDACIÓN Y FACTURACIÓN. La facturación del **AGPE** será realizada con el registro horario del sistema de medida o la estimación para los casos en que no fue posible obtener la lectura del medidor, conforme la cláusula 10 del presente acuerdo y los precios para el reconocimiento de los excedentes entregados según lo establecido por la regulación.

A su vez, se tendrá en cuenta lo siguiente:

10.1 El período de facturación de la venta de excedentes de energía del **AGPE** coincidirá con el período de facturación del usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica; tanto la facturación como la liquidación se realizará conforme lo establece la resolución CREG 174 de 2021, o aquella que la modifique o sustituya.

10.2 Al momento de la liquidación prevalecerán los registros obtenidos del medidor, no obstante, ante la ausencia, falla o anomalía del sistema de medida se liquidará con lecturas estimadas. Lo anterior no significa la renuncia a los derechos de recuperación de energía si a ello hubiere lugar.

10.3 Las tarifas a aplicar para el reconocimiento de excedentes serán las vigentes en el periodo de facturación y en la regulación, tanto como para las tarifas de usuario final como los precios de bolsa a utilizar.

10.4 Se incluirá en la factura del servicio público domiciliario de energía del usuario los conceptos correspondientes a la venta de excedentes de energía y lo establecido en las Resoluciones CREG 174 de 2021, o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

10.5 **ELECTROCAQUETÁ S.A. E.S.P.** aplicará los impuestos a que haya lugar de acuerdo con las obligaciones tributarias a cargo del AGPE, lo anterior conforme los documentos suministrados al momento de la conexión o su actualización.

DÉCIMA PRIMERA: CONTENIDO MÍNIMO DE LA FACTURA. La factura del servicio público de energía eléctrica para un AGPE contendrá como mínimo la información exigida en las Resoluciones CREG 108 de 1997 y 135 de 2021, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

DÉCIMA SEGUNDA: FORMA, FRECUENCIA, SITIO Y MODO EN QUE ELECTROCAQUETÁ S.A. E.S.P. DARÁ A CONOCER LA FACTURA AL AGPE. El usuario AGPE recibirá por parte de **ELECTROCAQUETÁ** el detalle de la liquidación de la valoración de los excedentes y la factura de energía, al correo electrónico que haya registrado en el formulario de la solicitud de conexión, dentro de los siguientes 25 días calendario contados a partir de la terminación periodo de facturación.

El usuario **AGPE**, que esté obligado a facturar, generará la factura de venta conforme a la información de valores puesta en conocimiento por **ELECTROCAQUETÁ S.A. E.S.P.** y la remitirá al

buzón factura.electronica@electrocaqueta.com.co dentro de los cuatro (4) días calendario siguientes al envío de la liquidación por parte de la prestadora. A partir de la entrada en operación del usuario **AGPE**, la factura del servicio de energía se continuará enviando digitalmente al correo electrónico registrado en el formato de la solicitud de conexión. La factura seguirá llegando a nombre de la persona registrada como proveedor en el sistema contable de **ELECTROCAQUETÁ S.A. E.S.P.**, conforme al Rut presentado

Parágrafo primero: El usuario AGPE que no esté en la obligación de generar factura de venta, autoriza en forma clara y expresa a La Electrificadora del Caquetá S.A. E.S.P. a generar la liquidación y pago de manera automática los saldos a su favor por concepto de autogeneración conforme a las condiciones pactadas en el presente documento. La prestadora de energía comunicará por correo electrónico de esta situación a El usuario AGPE y a la dirección electrónica inscrita en el registro de proveedor una vez generada la liquidación y expedido el documento equivalente a factura de venta.

Parágrafo Primero: ELECTROCAQUETA S.A. E.S.P. no se hace responsable por demoras en el pago que sean causadas por la demora en el envío de la documentación necesaria para darle trámite a cada uno de los pagos y según sea el caso.

Parágrafo Segundo: En ningún caso ELECTROCAQUETA S.A. E.S.P. dará trámite de pago a facturas electrónicas, solicitudes de pago o cuenta de cobro que hayan sido remitidas, enviadas y/o radicadas por fuera de los primeros 25 días después de cada periodo de facturación.

Parágrafo tercero: El usuario AGPE facture o cobre una suma de dinero diferente a la notificada por la empresa en la liquidación puesta en conocimiento, hará que el pago de la facturación correspondiente sea acumulado para el próximo periodo, previo cumplimiento de los requisitos para tales efectos. El Usuario AGPE renuncia en forma clara y expresa a eventos de aceptación y/o objeción de la factura que sean desprendidos de la situación descrita en este parágrafo.

Parágrafo Cuarto: El usuario AGPE declara aceptar que ELECTROCAQUETA S.A. E.S.P. utilice la dirección de correo electrónico inscrito en el formulario de inscripción como proveedor, para realizar cualquier notificación relacionada con la actividad de autogeneración, tales como; el envío de liquidación, facturación, comunicación de autoliquidación y pago y/o toda comunicación necesaria y relacionada con la actividad.

DÉCIMA TERCERA: SUSPENSIÓN Y CORTE. El incumplimiento de las cláusulas establecidas en este acuerdo por parte del **AGPE** dará lugar a que **ELECTROCAQUETÁ S.A. E.S.P.** suspenda la recepción de los excedentes de energía eléctrica, así como la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, conforme a lo previsto en las Resoluciones CREG 174 de 2021 o aquella que la modifique, adicione o sustituya.

El incumplimiento reiterado de las condiciones técnicas tres (3) veces en seis (6) meses para la entrega de excedentes, dará lugar al corte del servicio de recibo y compra de excedentes de energía y, por consiguiente, a la terminación del acuerdo especial para la entrega de excedentes de energía,

sin perjuicio de que el usuario siga recibiendo el servicio público domiciliario de energía eléctrica.

En el caso que sea posible advertir alteraciones y/o modificaciones en las instalaciones eléctricas y/o equipos de medida de El usuario AGPE que conlleven a defraudación de fluidos, ELECTROCAQUETA S.A. E.S.P. podrá calificar el hecho como una causal grave en la ejecución del contrato y conllevará al cobro de los consumos de energías dejadas de facturar.

DÉCIMA CUARTA:EN CUANTO A LA DEFINICIÓN DE CONTROVERSIAS. Toda controversia o diferencia que surja entre **LAS PARTES**, con ocasión o en desarrollo del presente acuerdo especial o al momento de su liquidación, se resolverá así:

- Por acuerdo directo entre **LAS PARTES**, el cual constara en acta suscrita para tales efectos.

- En caso de que **LAS PARTES** no puedan lograr un acuerdo directo, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la comunicación que una de ellas haga a la otra sobre la existencia del conflicto, éstas, conjunta o individualmente someterán la controversia a conocimiento de la **CREG**, de conformidad en lo establecido en las Resoluciones CREG 066 y 067 de 1998 o las que la modifiquen, adicionen o sustituyan, dependiendo de la naturaleza del conflicto.

- De declararse incompetente la **CREG** para conocer de la controversia, **LAS PARTES** acudirán al juez competente.

DÉCIMA QUINTA: MECANISMOS DE DEFENSA DEL AGPE ANTE LA EMPRESA. Los **USUARIOS AGPE** cuentan con los mecanismos de defensa establecidos en la Ley 142 de 1994, Resolución CREG 108 de 1997, a través de los canales de atención dispuestos por **ELECTROCAQUETÁ S.A. E.S.P.** para tal efecto. Las reclamaciones por parte de los AUTOGENERADORES a LA EMPRESA con relación al desarrollo del objeto del ANEXO AGPE CCU, se tramitarán de conformidad con lo dispuesto en el artículo 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994.

DÉCIMA SEXTA: CESIÓN DEL ACUERDO ESPECIAL. Ninguna de **LAS PARTES** podrá ceder el presente acuerdo especial a otra persona natural o jurídica, sin el consentimiento previo, expreso y escrito de la otra parte, el cual no podrá ser negado sin justificación razonable. Será requisito de aceptación de la cesión que el cesionario tenga calidades tales que ofrezca suficiente garantía o respaldo del cumplimiento de las obligaciones a cargo del cedente.

DÉCIMA SEPTIMA: CAUSALES POR LAS CUALES EL COMERCIALIZADOR O El usuario **AGPE PUEDEN DAR POR TERMINADO EL CONTRATO.** El presente Acuerdo Especial podrá darse por terminado, cuando se presente una de las siguientes causales:

1. Por incumplimiento de las cláusulas establecidas en el acuerdo especial.

2. El cambio de comercializador por parte del **AGPE** para la entrega de excedentes.

3. Mutuo acuerdo, de conformidad con el anexo N2 de la Resolución CREG 174de 2021.

4. Ocurrencia de Fuerza Mayor o de Caso Fortuito que ponga a una de las partes, o a ambas, en imposibilidad de cumplir el objeto contractual.

5. En el evento de que una de las partes intervinientes ceda o transfiera a un tercero el presente acuerdo especial total o parcialmente, sin la autorización previa, expresa y escrita de la contraparte.

6. Cuando se presenten elementos que conlleven dudas fundadas sobre la legalidad de las operaciones, la licitud de sus recursos o que cualquiera de las partes ha efectuado transacciones u operaciones destinadas a dichas actividades o a favor de personas relacionadas con las mismas.

7. Cuando se presenten yerros, inconsistencias, discrepancias o falsedades en la documentación e información aportada.

8. Cuando los accionistas, asociados o socios que directa o indirectamente tengan el cinco por ciento (5%) o más del capital social, aporte o participación, o los representantes legales, representantes de formas asociativas y miembros de Junta Directiva de una de LAS PARTES, se encuentren en el "Listado de firmas y personas naturales inhabilitadas por el Banco Mundial" por haber transgredido las disposiciones sobre fraude o corrupción o en la "Lista de empresas y personas sancionadas por el Grupo BID (Banco Interamericano de Desarrollo)" por haberse determinado que estuvieron involucradas en prácticas irregulares, corruptas, colusorias, coercitivas u obstructivas en violación de las políticas anticorrupción del Grupo BID.

9. Cuando cualquier activo objeto del contrato sea objeto de una medida de extinción de dominio y sobre el cual la Dirección Nacional de Estupefacientes o la entidad que haga sus veces no tenga el control o no le haya sido nombrado un depositario directo.

10. Cuando en la ejecución del contrato, una de **LAS PARTES** sea sancionado por la autoridad competente por conductas violatorias de las normas sobre protección de la competencia que exponga a la otra **PARTE** a un riesgo reputacional o legal.

11. Por causa o falta grave demostrada.

DÉCIMA OCTAVA: VIGENCIA. El presente acuerdo especial estará vigente a partir de la fecha de su suscripción y su terminación será hasta cuando El usuario AGPE determine no entregar más sus excedentes de energía al comercializador, caso en el cual éste tendrá la obligación de informar al Comercializador y al Operador de Red.

DÉCIMA NOVENA: PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCION DEL ACUERDO ESPECIAL. Una vez firmado el presente acuerdo por El **USUARIO AGPE**, surgen las obligaciones contractuales para las **PARTES.** Para constancia se firma el presente **ACUERDO ESPECIAL**, por el

USUARIO AGPE a los__días del mes de _____ **del año** _____.

_____
Usuario AGPE

ANEXO 2
DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS DE LOS CONSUMOS DE ENERGÍA CCU – ELECTROCAQUETA S.A. ESP

SOPORTE LEGAL

Resolución CREG 105 007 de 2024 "Por la cual se modifican transitoriamente los artículos 37 y 38 de la Resolución CREG 108 de 1997", Resolución No. 105 008 DE 2024 del 20 de abril de 2024 "Por la cual se modifica el artículo 3 de la Resolución CREG 105 007 de 2024".

DE LAS DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN LOS CONSUMOS DEL SERVICIO DE ENERGÍA

"Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso"[1].

Se aplicará a los nuevos periodos mensuales de facturación a partir de la fecha de inicio y se tomará en cuenta la información del consumo registrado del suscriptor durante un mes de facturación y sus promedios de consumo de las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis. Esta metodología no podrá ser aplicada en las investigaciones por desviaciones significativas para usuarios nuevos o que tengan menos información de facturación de la indicada, es decir, que no cuenten con doce (12) períodos de consumo, para el caso de facturación mensual, y para los usuarios que tengan consumos menores a 173 kwh.

Para elaborar las facturas, es obligación de las empresas adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del suscriptor durante un período de facturación y sus promedios de consumos anteriores. Además, se entiende por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos.

El procedimiento que se aplicará en ELECTROCAQUETA S.A. ESP dentro de la investigación es el siguiente:

[1] Artículo 149 de la Ley 142 de 1994. PROCEDIMIENTO

Establecer como base la información de los consumos reales del usuario de las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente de cero.

Normalizar los consumos a meses de treinta (30) días, dividiendo el consumo facturado en cada mes, entre el número de días efectivamente facturados, y luego el resultado se multiplicará por treinta (30). Esto debido a que los días varían según el ciclo de facturación.

Calcular el promedio simple del consumo del usuario.

Calcular la desviación estándar poblacional. ELECTROCAQUETA S.A. ESP aplica la formula población puesto que se conoce el valor de N que en este caso corresponde a los doce (12) períodos de consumo.

$$\sigma = \sqrt{\frac{\Sigma (x_i - \mu)^2}{N}}$$

Calcular para cada periodo histórico de facturación, el cuadrado de la diferencia de cada consumo normalizado con respecto al consumo promedio histórico.

Realizar la sumatoria de los valores resultantes.

Dividir el resultado entre el número total de datos analizados que en este caso corresponde a N=12 meses.

Calcular la raíz cuadrada del valor obtenido y así se obtiene la desviación estándar poblacional.

Definir los límites:

El límite superior corresponderá al consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación más tres (3) desviaciones estándar $\mu + 3\boldsymbol{\sigma}$

El límite inferior corresponderá al máximo entre cero y el resultado de tomar el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación y restarle tres (3) desviaciones estándar Max $\{0, \mu - 3\boldsymbol{\sigma}\}$.

CRITERIOS PARA INICIAR LA INVESTIGACIÓN POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA

Para determinar si ELECTROCAQUETA S.A. ESP debe iniciar una investigación por desviación significativa se considerarán los siguientes criterios:

El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado, se dividirá entre el límite

superior calculado anteriormente para cada periodo y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea superior a 100, será obligación de la empresa iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.

El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado, se dividirá entre el límite inferior calculado anteriormente para cada periodo, siempre y cuando este sea mayor a cero y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea menor a 100, la empresa podrá decidir si realiza o no la investigación por desviación significativa de acuerdo con los parámetros que defina previamente.

ELECTROCAQUETA S.A. ESP estará exceptuada de realizar la visita cuando compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada; lo cual será debidamente informado al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO en documento anexo a la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar necesaria la visita, caso en el cual la empresa estará obligada a realizarla.

ELECTROCAQUETA S.A. ESP establecerá una base de datos donde se tendrán identificados y caracterizados los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS con consumos estacionales, los cuales corresponderán a aquellos que presentan patrones de consumo diferentes en determinados periodos de un mismo año. En estos casos la empresa no tendrá la obligación de hacer la investigación por desviaciones significativas conforme al mecanismo indicado con anterioridad a menos que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO lo solicite o que la empresa lo encuentre necesario.

El SUSCRIPTOR Y/O USUARIO podrá informar a ELECTROCAQUETA S.A. ESP la caracterización de SUSCRIPTOR Y/O USUARIO con consumo estacional para que sea incluido dentro de la base de datos o novedades en su consumo. Para tal fin la empresa cuenta en su página web con un formato donde el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO pueda registrar esta novedad. Este procedimiento no podrá ser aplicado en las investigaciones por desviaciones significativas para SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS nuevos, o que tengan menos información de facturación de la indicada, es decir, doce (12) periodos de consumo; en estos casos, la empresa podrá hacer el análisis y la verificación por la variación de consumos, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

En el caso que se inicie una investigación por desviaciones significativas ELECTROCAQUETA S.A. ESP deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa del origen, con base en unos criterios técnicos, excepto si comprueba a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada.

ELECTROCAQUETA S.A. ESP reportará al Sistema Único de Información – SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) la información relacionada con las investigaciones de las desviaciones significativas. Adicionalmente, deberá establecer una base de datos donde se tengan identificados y caracterizados los usuarios con consumos estacionales, los cuales corresponderán a aquellos que presentan patrones de consumo diferentes en determinados periodos de un mismo año (vacaciones escolares, temporada decembrina, entre otros).

FACTURACIÓN EN CASO DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

Mientras se establece la causa de la desviación del consumo del usuario, ELECTROCAQUETA S.A. ESP podrá tomar al menos una de las siguientes acciones:

Primero, facturar el consumo objeto de investigación cobrando al usuario el consumo promedio o consumos promedios de suscriptores o usuarios circunstancias semejantes o mediante aforo individual de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y en el contrato de condiciones uniformes.

Segundo, facturar un consumo igual al valor del consumo que es objeto de investigación en el caso de que el consumo objeto de investigación esté por debajo del límite inferior y la empresa, por decisión propia, inicie el proceso de investigación por desviación significativa.

Tercero, el usuario deberá pagar su factura y una vez ELECTROCAQUETA S.A. ESP determine la causa de la desviación ajustará los valores cobrados en el siguiente periodo de facturación debitando o acreditando los valores a favor o con cargo al suscriptor y/o usuario conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Resolución CREG 108 de 1997.

ELECTROCAQUETA S.A. ESP empleará mecanismos eficientes que procuren el debido proceso al momento de investigar las desviaciones significativas, conforme a lo dispuesto por la Constitución, La Ley y las disposiciones de carácter regulatorio para el servicio de energía.

RESULTADOS DEL PROCESO DE ANÁLÍTICA DE DATOS

Dado que la resolución CREG 105 007 de 2024 insta a ELECTROCAQUETA S.A. ESP a implementar un proceso de analítica de datos tendiente a justificar una desviación y de esta forma se garantice claridad, tanto para el usuario como para la empresa, en cuanto al entendimiento y aplicación de las reglas para identificar que existe una desviación significativa y generar las respectivas órdenes de revisión sin afectar la capacidad operativa y sin generar un detrimento para la Empresa. Por lo tanto, ELECTROCAQUETÁ aplica las siguientes consideraciones para definir los usuarios que al momento de la facturación aplican para clasificarse en desviación significativa.

Para los usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3 que tengan consumo mayor a 173 Kilovatios (consumo de subsistencia).

Para los usuarios residenciales de estrato 4 que tengan consumo mayor a 200 Kilovatios. Para los usuarios no residenciales de estrato 4 que tengan consumo mayor a 300 Kilovatios.