

**CONTRATO
DE
CONDICIONES
UNIFORMES
PARA LA
RESTACIÓN DEL
SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO
DE ENERGÍA
ELÉCTRICA.**

Última actualización

2020

Fecha de publicación, Julio de 2020.



SC-CER355037



Vigilado
Superservicios

TABLA DE CONTENIDO

TITULO I CAPITULO I

CLAUSULA 1.- OBJETO DEL CONTRATO:.....	7
--	---

TITULO II DISPOSICIONES GENERALES CAPITULO I

DE LAS PARTES DEL CONTRATO Y RÉGIMEN LEGAL

CLÁUSULA 2.- EXISTENCIA DEL CONTRATO:.....	7
CLÁUSULA 3.- IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA:.....	7
CLÁUSULA 4.- PARTES DEL CONTRATO:.....	7
CLÁUSULA 5.- CAPACIDAD DEL CLIENTE PARA CONTRATAR:.....	7
CLÁUSULA 6.-SOLIDARIDAD:.....	8
CLÁUSULA 7.-RÉGIMEN LEGAL.....	8
CLÁUSULA 8.- CESIÓN DEL CONTRATO EN LA ENAJENACIÓN DE BIENES RAÍCES Y LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES.....	8
CLÁUSULA 9.- ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:.....	8

CAPITULO II DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 10.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	9
CLÁUSULA 11.- CARGO POR CONEXIÓN Y ESTUDIO PRELIMINAR:.....	9
CLÁUSULA 12.- ESTUDIO DE CONEXIÓN PARTICULARMENTE COMPLEJO:.....	10
CLÁUSULA 13.- SOLICITUD DE FACTIBILIDAD DEL SERVICIO Y PUNTOS DE CONEXIÓN:.....	10
CLÁUSULA 14.- CLASES DE CONEXIÓN:.....	10
CLÁUSULA 15.- PLAZOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA APROBACIÓN O IMPROBACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CONEXIÓN:.....	11
CLÁUSULA 16.-EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONEXIÓN:.....	11
CLÁUSULA 17.- PUESTA EN SERVICIO:.....	11
CLÁUSULA 18.- NEGACIÓN DE LA SOLICITUD DE CONEXIÓN:.....	12

CAPITULO III DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLÁUSULA 19.-OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LA EMPRESA:.....	12
CLÁUSULA 20.- OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL CLIENTE:.....	13
CLÁUSULA 21.- NORMAS TÉCNICAS.-.....	16

CAPITULO IV. DE LA FACTURA

CLÁUSULA 22.- MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS.....	16
CLÁUSULA 23.- CONSTITUCIÓN EN MORA:.....	16
CLÁUSULA 24.- REQUISITOS DE LA FACTURA:.....	16
CLÁUSULA 25.- PERIODOS DE FACTURACIÓN.....	17
CLÁUSULA 26.- COBROS INOPORTUNOS:.....	18
CLÁUSULA 27.- OPORTUNIDAD Y LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA.....	18
CLÁUSULA 28.- INTERÉS MORATORIOS:.....	18
CLÁUSULA 29.- COPIA DE LA LECTURA:.....	18
CLÁUSULA 30.- FACILIDADES DE PAGO:.....	18
CLÁUSULA 31.- EXONERACIÓN EN EL PAGO.....	18

CAPITULO V

DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

CLÁUSULA 32.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE:.....	18
CLÁUSULA 33.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA CLIENTES QUE CUENTEN CON MEDICIÓN INDIVIDUAL:.....	18
CLÁUSULA 34.- CLIENTES QUE NO CUENTEN CON MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE ORDEN TÉCNICO, DE SEGURIDAD, INTERÉS SOCIAL O POR ENCONTRARSE EN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES:.....	18
CLÁUSULA 35.- PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE POR ACCIÓN U OMISIÓN DE LAS PARTES EN LA MEDICIÓN:.....	19
CLÁUSULA 36.- PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE CUANDO EL MEDIDOR HA SIDO RETIRADO PARA REVISIÓN O CALIBRACIÓN O SE ESTÉ INVESTIGANDO UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA:.....	19
CLÁUSULA 37.- PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL SUSCRIPTOR O CLIENTE EN LA MEDICIÓN:.....	19
CLÁUSULA 38.- PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE POR ACCIÓN U OMISIÓN DE LA EMPRESA EN LA MEDICIÓN:.....	19
CLÁUSULA 39.- DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.....	20
CLÁUSULA 40.- CONSUMO FACTURABLE PARA CLIENTES CON MEDIDOR DE PREPAGO:.....	21
CLÁUSULA 41.- FACTURACIÓN DEL CONSUMO PARA LAS ÁREAS COMUNES DE LOS CONJUNTOS HABITACIONALES:.....	21
CLÁUSULA 42.- INACCESIBILIDAD AL MEDIDOR.....	21

CAPITULO VI

EQUIPO DE MEDIDA

CLÁUSULA 43.- EQUIPOS DE MEDIDA:.....	21
CLÁUSULA 44.- ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN:.....	22

CLÁUSULA 45.- UBICACIÓN DEL EQUIPO DE MEDIDA:.....	22
CLÁUSULA 46.- REEMPLAZO DEL EQUIPO DE MEDIDA:.....	22
CLÁUSULA 47.- PROCEDIMIENTO PARA EL REEMPLAZO DEL EQUIPO DE MEDIDA.....	22
CLÁUSULA 48.- CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA:.....	23
CLÁUSULA 49.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL EQUIPO DE MEDIDA.....	24
CLÁUSULA 50.- GARANTÍA:.....	24

**CAPITULO VII
DE LA SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO**

CLÁUSULA 51.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:.....	24
CLÁUSULA 52.- OTROS EVENTOS PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.....	25
CLÁUSULA 53.- TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO:.....	25
CLÁUSULA 54.- RESOLUCIÓN O TERMINACIÓN DEL CONTRATO.....	26
CLÁUSULA 55.- CONDICIONES PARA RECONECTAR O REINSTALAR EL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN Y CORTE.....	26
CLÁUSULA 56.- TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO POR PARTE DEL USUARIO, POR CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.....	26

**CAPITULO VIII
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

CLÁUSULA 57.- SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:.....	27
---	----

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

**CAPITULO I
CALIDAD DEL SERVICIO**

CLÁUSULA 58.- CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO.....	27
---	----

**CAPITULO II.
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

CLÁUSULA 59.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	27
--	----

**CAPITULO III
RESPONSABILIDAD DE LAS REDES ELÉCTRICAS**

CLÁUSULA 60.- REDES Y ACOMETIDAS.....	27
CLÁUSULA 61.-PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES:.....	28

**TITULO IV
LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES**

**CAPITULO I
CAUSALES DE LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES**

CLÁUSULA 62.- LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES:.....	28
CLAUSULA 63.- DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO.....	29

CLAUSULA 64.- EFECTOS DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO.....	31
CLAUSULA 65.- DEFENSOR DEL CLIENTE.....	31

TITULO V

DEFENSA DEL CLIENTE EN SEDE DE EMPRESA

CAPITULO I

PETCIONES, QUEJAS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES

CLÁUSULA 66.- MECANISMOS DE DEFENSA DEL CLIENTE EN SEDE DE LA EMPRESA.....	31
CLÁUSULA 67.- TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:.....	32
CLÁUSULA 68.- REQUISITOS DE LOS RECURSOS.....	33
CLÁUSULA 69.- DISPOSICIÓN COMÚN PARA LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:.....	34

TITULO VI

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

CAPITULO I

CLÁUSULA 70 - INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.....	35
CLÁUSULA 71. – PROCEDIMIENTO Y CÁLCULO PARA ESTIMAR EL USO NO AUTORIZADO O IRREGULAR DE ENERGÍA Y EL CONSUMO FRAUDULENTO.....	37
CLÁUSULA 72.- NORMALIZACIÓN PARA ACOMETIDAS IRREGULARES O FRAUDULENTAS.....	42
CLÁUSULA 73.- ACTOS ADMINISTRATIVOS:.....	43
CLÁUSULA 74.- COMPETENCIA JUDICIAL:.....	43
CLÁUSULA 75.- TRANSACCIÓN.....	43
CLÁUSULA 76.- AUTODENUNCIA.....	43
CLÁUSULA 77.- OPCIONES DE PAGO:.....	43

TITULO VII

DE LAS DISPOSICIONES FINALES

CAPITULO I

CLÁUSULA 78.- MODIFICACIONES AL CONTRATO:.....	43
CLÁUSULA 79.- DURACIÓN DEL CONTRATO:.....	43
CLÁUSULA 80- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	43
CLÁUSULA 81.- DISPOSICIÓN FINAL.....	43

CAPITULO II

DEFINICIONES ESPECIALES

CLÁUSULA 82.- DEFINICIONES:.....	43
----------------------------------	----

TITULO VIII
SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO

CLÁUSULA 83. DEFINICIONES.....	49
CLAUSULA 84: APLICACIÓN.....	50
CLÁUSULA 85: OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LA EMPRESA.....	50
CLÁUSULA 86 OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL USUARIO.....	51
CLAUSULA 87: SOLICITUD DE ACTIVACIÓN DE SISTEMA PREPAGO.....	51
CLAUSULA 88: NO DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO.....	52
CLÁUSULA 89: CONSUMOS DE LOS USUARIOS EN SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO.....	52
CLÁUSULA 90: CONSUMO DEL CLIENTE CON MEDIDOR DE PREPAGO.....	52
CLÁUSULA 91: FALTA DE MEDICIÓN POR ACCIÓN U OMISIÓN.....	52
CLÁUSULA 92: UBICACIÓN DEL MEDIDOR.....	53
CLÁUSULA 93: DETERMINACIÓN DE LA CANTIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA A QUE TIENE DERECHO EL CLIENTE EN EL SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO.....	53
CLÁUSULA 94: LIQUIDACIÓN DE LOS CONSUMOS.....	53
CLÁUSULA 95: INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.....	53
CLÁUSULA 96: FACTURACIÓN EN CASO DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.....	54
CLÁUSULA 97: RESTABLECIMIENTO ECONÓMICO POR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.....	54
CLÁUSULA 98.....	54

Titulo I

Este contrato de servicios públicos domiciliarios contiene las condiciones uniformes que regulan la relación entre la EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE S.A. E.S.P - ENERCA S.A. E.S.P., quien para sus efectos se entiende como una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Mixta, con actividades de Distribución y Comercialización dependiendo de la calidad de los clientes atendidos, entiéndase regulados y no regulados, que opera bajo la modalidad de sociedad anónima de acuerdo con las leyes colombianas, con domicilio principal en la ciudad de Yopal, con el CLIENTE, quien es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público, bien como propietario, arrendatario o poseedor del inmueble en donde este se presta, o como usuario o suscriptor del servicio.

Este contrato está fundado en la Constitución Política de la República de Colombia, en las leyes 142 y 143 de 1994, y en las Resoluciones de la Comisión de Regulación de Energía Eléctrica y Gas, en adelante la CREG, que señalan las relaciones, obligaciones y entendimientos entre los agentes prestadores de servicios públicos y sus clientes.

LA EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE S.A. E.S.P. – ENERCA S.A. E.S.P.- informará con toda la amplitud necesaria a sus clientes sobre este contrato y les entregará copia del mismo.

Capitulo I

OBJETO

CLAUSULA 1.- OBJETO DEL CONTRATO:

El presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales la EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE S.A. E.S.P, quien en adelante se denominará LA EMPRESA, prestará el servicio público domiciliario de energía eléctrica a un usuario (regulado o no regulado), en adelante, el CLIENTE, a cambio de un precio en dinero que se fijará conforme a las tarifas vigentes y estipulaciones definidas para ofrecerlas de acuerdo al mercado regulado.

Hacen parte del contrato no sólo sus estipulaciones escritas, sino todas las que LA EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos CLIENTES.

Titulo II

DISPOSICIONES GENERALES

Capitulo I

CLAUSULA 2.- EXISTENCIA DEL CONTRATO:

Existe contrato de servicios públicos de suministro de energía eléctrica desde que LA EMPRESA define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio de energía eléctrica y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas en este contrato.

CLÁUSULA 3.- IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA:

LA EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE S.A. E.S.P. – ENERCA S.A. E.S.P., es una sociedad anónima de nacionalidad colombiana, constituida mediante Escritura Pública No 1419 de la Notaria Primera del Municipio de Yopal, inscrita el 30 octubre de 2003 y registrada en la Cámara de Comercio de Yopal el 6 de noviembre de 2003, clasificada como Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de naturaleza mixta, sometida al régimen jurídico aplicable a las empresas de servicios públicos y las normas especiales que rigen para el sector eléctrico. LA EMPRESA, ofrece el servicio público domiciliario de comercialización de energía eléctrica.

CLÁUSULA 4.- PARTES DEL CONTRATO:

Son partes del contrato: LA EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE S.A. E.S.P., quien en adelante se denominará LA EMPRESA y el CLIENTE que es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público, bien como propietario o poseedor del inmueble en donde este se presta, o como usuario suscriptor del servicio.

CLÁUSULA 5. - CAPACIDAD DEL CLIENTE PARA CONTRATAR:

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

CLÁUSULA 6.-SOLIDARIDAD:

El propietario, tenedor o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios, son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos de conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 o aquellas que la modifiquen, sustituyan o adicionen. En el evento que se dé la denuncia del contrato de arrendamiento de un inmueble residencial urbano, en los términos definidos en el presente contrato, la solidaridad operará en la forma definida en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y en el Decreto 3130 de 2003 o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan. Para todos los efectos, usuario es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario, tenedor o poseedor del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio.

El propietario, tenedor o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios, como eventuales deudores, podrán argumentar excepciones a la solidaridad de conformidad a las reglas establecidas en el Libro IV, Título IX, artículos 1568 a 1580 del Código Civil Colombiano o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

PARÁGRAFO:

Si el CLIENTE incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el presente contrato, el cual no excederá de dos (2) períodos consecutivos de facturación, LA EMPRESA estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad aquí prevista.

CLÁUSULA 7.-RÉGIMEN LEGAL:

El contrato de servicios públicos se registrará por la ley 142 y 143 de 1994 o aquellas que la modifiquen, sustituyan o adicionen, las resoluciones de la CREG, las condiciones especiales que se pacten con los CLIENTES, las condiciones uniformes señaladas en el presente documento, el RETIE, por las normas del Código de Comercio, Código Civil y demás disposiciones que regulen la materia.

CLÁUSULA 8. - CESIÓN DEL CONTRATO EN LA ENAJENACIÓN DE BIENES RAÍCES Y LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES:

En la 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, de acuerdo con lo establecido en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan. Cuando por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano, no opere la cesión de pleno derecho del contrato de servicios públicos, el CLIENTE podrá liberarse de las obligaciones derivadas de éste, anexando documento en el cual el nuevo propietario del inmueble manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como CLIENTE del contrato de servicios públicos domiciliarios.

En la enajenación los inmuebles rurales, salvo que las partes pacten lo contrario, para la liberación de las obligaciones relacionadas con el contrato de servicios públicos, el CLIENTE deberá anexar documento en el cual el nuevo propietario manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como CLIENTE del contrato de servicios públicos domiciliarios.

PARÁGRAFO 1 :

Para efectos del cambio de propietario en los registros de la EMPRESA, se deberá informar oportunamente de tal cambio. Así entonces, cualquiera de las partes, vendedor o comprador, deberán allegar el correspondiente certificado de tradición y libertad del inmueble. Sin embargo, bastará que cualquiera de las partes informe a la empresa el hecho para que ella tome nota de la cesión y libere al suscriptor inicial.

PARÁGRAFO 2 :

La liberación de las obligaciones por parte del CLIENTE, no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, 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 CLIENTE.

CLÁUSULA 9.- ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

LA EMPRESA presta actualmente el servicio de energía eléctrica en Departamento del Casanare y Meta, y puede hacerlo extensivo en todo el territorio Nacional de acuerdo con la normatividad vigente.

Capítulo II

DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 10.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

LA EMPRESA suministrará el SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA bajo la modalidad de residencial o no residencial, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por la CREG, siempre y cuando el inmueble cumpla con los requisitos de tipo urbanístico establecidos por la autoridad competente, la zona en donde el inmueble esté ubicado no haya sido declarada como de medio o alto riesgo, y las instalaciones eléctricas se hayan ejecutado cumpliendo con las normas técnicas y de seguridad establecidas por la autoridad competente y LA EMPRESA.

No obstante, LA EMPRESA podrá en ciertos casos en donde la construcción se hubiere realizado sin autorización, suministrar el servicio provisionalmente en las condiciones que sea posible hacerlo, o en las condiciones que se establezcan para las zona de difícil gestión, excepto que el bien esté ubicado en zona de medio o alto riesgo, en este último caso LA EMPRESA podrá cortar definitivamente el servicio.

10.1 SOLICITUD DEL SERVICIO:

Para gozar del servicio domiciliario de energía eléctrica, el suscriptor potencial, deberá presentar solicitud ante LA EMPRESA quien suministrará el formulario respectivo el cual debe incluir los siguientes datos:

1. Nombres y apellidos completos del solicitante o razón social.
2. Indicación de ser el propietario, poseedor o tenedor, especificando si es arrendatario.
3. Señalar los nombres y apellidos del propietario del bien, cuando el solicitante no lo fuere.
4. Indicar la modalidad del uso del servicio, si es residencial o no residencial.
5. Número de la matrícula inmobiliaria del predio.
6. Dirección del predio donde se prestará el servicio.
7. Copia del documento de identidad del solicitante.
8. Certificado de existencia y representación legal si se trata de personas jurídicas, con fecha de expedición no mayor a un (1) mes.
9. Certificado de tradición del inmueble, con fecha de expedición no mayor a un (1) mes.
10. Licencia de urbanización y de construcción.

10.2 NEGACIÓN DEL SERVICIO:

La EMPRESA negará por escrito la solicitud de conexión del servicio sólo en los siguientes casos:

1. Por no cumplir las condiciones técnicas, susceptibles de ser probadas, que exigidas por la regulación y las

previstas en el presente contrato.

2. Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
3. Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

10.3 EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO.

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

PARÁGRAFO:

Al momento de presentarse la solicitud, La Empresa no podrá exigir requisitos adicionales a los descritos anteriormente. En caso que la solicitud se presente incompleta, LA EMPRESA deberá recibirla e indicarle al CLIENTE los requisitos adicionales que debe cumplir. Una vez el inmueble y el CLIENTE cumplan los requisitos previstos en este contrato, La Empresa no podrá exigirle más requisitos, ni negarle la solicitud del servicio fundándose en motivos que haya dejado de indicar.

CLÁUSULA 11. - CARGO POR CONEXIÓN Y ESTUDIO PRELIMINAR:

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, LA EMPRESA podrá exigir, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato. Las modificaciones a las conexiones existentes se tratarán como una conexión nueva. Para gozar del servicio domiciliario de energía eléctrica, el suscriptor potencial deberá obtener autorización de LA EMPRESA. Para el efecto, se deberá observar el procedimiento y los requisitos descritos en la CLÁUSULA 13 del presente contrato. Toda solicitud de conexión requiere por parte de LA EMPRESA de un estudio preliminar.

De conformidad con la Resolución CREG 225 de 1997 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, los servicios asociados al cargo por conexión son:

- Servicios de conexión: Estudio de la Conexión; Suministro del medidor, cable de acometida y otros materiales asociados a la conexión; Ejecución y mano de obra de la conexión; Revisión inicial y sellado de la conexión; Calibración inicial del medidor o sistema de medición; Configuración y parametrización del medidor o sistema de medición electrónico.

· Servicios complementarios a la conexión: Calibración posterior del medidor o sistema de medición; Reconexión del servicio (incluye suspensión y reconexión); Reinstalación del servicio (incluye corte y reinstalación); Alquiler de medidores y acometidas en instalaciones provisionales; Inspecciones técnicas de las instalaciones (estas inspecciones no reemplazan la certificación RETIE). El cobro de los servicios prestados se sujeta a los siguientes regímenes de libertad tarifaria.

· Servicios sometidos al Régimen de Libertad Regulada: Revisión inicial y sellado de la conexión; Calibración del medidor o sistema de medición; Reconexión del servicio; Reinstalación del servicio. Para los servicios de reconexión y reinstalación se establece un cargo que remunera los costos en que incurre LA EMPRESA para ejecutar las actividades de suspensión y reconexión; así como, las de corte o suspensión especial y reinstalación. Los costos en que se incurre para estas actividades son costos directos (mano de obra, transporte, equipos y materiales) y costos indirectos según corresponda. Estos servicios se diferencian por modalidad de servicio (residencial y no residencial) por el tipo de conexión (monofásica, bifásica o trifásica) y por medición directa, semidirecta o indirecta. El cargo aplicado es único para todo el mercado regulado independiente de su localización geográfica. Cuando las actividades de revisión de la conexión, reconexión o reinstalación del servicio se realicen en una conexión con medida indirecta o requieran de trabajos especiales, se cobrará según presupuesto observando las mejores condiciones objetivas y los costos eficientes para la prestación de estos servicios.

LA EMPRESA establece los valores de precios y cargos mediante Acto de Gerencia No. 091 de 23 de enero de 2020, o aquel que lo modifique, adicione o sustituya, que se encuentra disponible en los Centros de Servicio y Puntos de Contacto con EL CLIENTE y publicado en la página web www.enerca.com.co.

PARÁGRAFO 1 :

De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 95 de la ley 142 de 1994 o aquellas que la modifiquen, adicione o sustituyan, **la EMPRESA** se abstendrá de cobrar derechos de suministro, formularios de solicitud y otros servicios o bienes semejantes. Pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un CLIENTE residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

PARÁGRAFO 2 :

LA EMPRESA podrá cobrar las siguientes actividades asociadas con el servicio de conexión: El suministro de instalación del equipo de medición, el suministro de los materiales de la acometida y la ejecución de la obra de conexión. Cuando el constructor de un condominio, urbanización o copropiedad de tipo residencial o comercial haya cubierto los respectivos cargos asociados a la conexión, LA EMPRESA no podrá cobrar de nuevo al CLIENTE por estos conceptos.

CLÁUSULA 12. - ESTUDIO DE CONEXIÓN PARTICULARMENTE COMPLEJO:

estudio de conexión particularmente complejo, cuando la solicitud de conexión contenga o implique las siguientes situaciones:

1. No existe infraestructura eléctrica frente al inmueble.
2. El proyecto involucra el montaje de una subestación o transformador de distribución.
3. El proyecto implica un cambio de nivel de tensión.
4. La carga solicitada por el CLIENTE supere los 10 KW y/o se pretenda destinar a más de una cuenta.

CLÁUSULA 13.- SOLICITUD DE FACTIBILIDAD DEL SERVICIO Y PUNTOS DE CONEXIÓN:

LA EMPRESA ofrecerá, al potencial suscriptor un punto de conexión cuando éste lo solicite y garantizará el libre acceso a la red. Para tal efecto, el potencial CLIENTE deberá informar sobre la localización del inmueble, la potencia máxima requerida y el tipo de carga. LA EMPRESA tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de presentación, para certificar la factibilidad del punto de conexión, pudiendo LA EMPRESA especificar por razones técnicas un nivel de tensión de conexión diferente al solicitado. Lo anterior no obsta para que LA EMPRESA amplíe dicho término "hasta por tres (3) meses" por tratarse de una autorización que requiere de estudios especiales.

CLÁUSULA 14.- CLASES DE CONEXIÓN:

Los procedimientos para la aprobación de una solicitud de conexión por parte de LA EMPRESA, se diferencian según el tipo de conexión, a saber:

1. Cargas que implican la expansión de la red del Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local: Cuando la conexión de un inmueble o una unidad inmobiliaria cerrada requiera, además de la construcción de la acometida, la construcción de redes de uso general, LA EMPRESA será responsable del diseño de tales redes.
2. Cargas que no implican la expansión de la red del Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local: Cuando la conexión de un inmueble o

una unidad inmobiliaria cerrada sólo requiera de la construcción de la acometida y/o activo de conexión, el procedimiento a seguir será:

a) NIVEL I: El suscriptor potencial o el CLIENTE 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 CLIENTE 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 potencial deberá presentar la información pertinente dependiendo de la complejidad de la conexión.

CLÁUSULA 15.- PLAZOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA APROBACIÓN O IMPROBACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CONEXIÓN:

En cumplimiento de los requisitos y criterios definidos en la Resolución CREG 070 de 1998, o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, LA EMPRESA tendrá los siguientes plazos máximos para dar respuesta aprobando o improbando las solicitudes de conexión de cargas:

Para Nivel I:	Siete (7) días hábiles
Para Nivel II:	Quince (15) días hábiles
Para Nivel III:	Quince (15) días hábiles
Para Nivel IV:	Veinte (20) días hábiles

El plazo que tiene LA EMPRESA para dar respuesta a una solicitud de conexión al nivel de tensión 4 podrá ser mayor cuando deba efectuar estudios que requieran de un mayor plazo. En este caso, LA EMPRESA le informará al solicitante la necesidad de efectuar tales estudios y el plazo que tomará para dar respuesta, sin que éste pueda exceder de tres (3) meses contados desde la fecha de recibo de la solicitud de conexión.

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 CLIENTE 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 USUARIO. La solicitud y planos aprobados para la conexión tendrán una vigencia máxima de un (1) año.

CLÁUSULA 16. - EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONEXIÓN:

Las obras de infraestructura requeridas por el suscriptor potencial o por el CLIENTE deberán ser realizadas bajo su responsabilidad. No obstante, previo acuerdo entre el suscriptor potencial o el CLIENTE y la EMPRESA, ésta podrá ejecutar las obras de conexión. En este caso se establecerán los cargos a que hubiere lugar y el cronograma de ejecución del proyecto mediante un contrato de conexión.

Las instalaciones internas son responsabilidad del suscriptor potencial o el CLIENTE y deberán cumplir las condiciones técnicas que aseguren que las mismas no afecten la seguridad de la red local ni a otro CLIENTE.

Las redes locales o de uso general que se requieran para la conexión del suscriptor potencial o del CLIENTE 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 suscriptor potencial o el CLIENTE, 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 suscriptor potencial o el CLIENTE, éste deberá presentar ante LA EMPRESA una garantía que ampare el cumplimiento de las normas técnicas descritas en el reglamento, por un monto no inferior al veinte por ciento (20%) de las obras y por un período de cinco (5) años a partir de la puesta en servicio de los activos.

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 17.- 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 CLIENTE, cumplan con las normas técnicas exigibles y que la operación de sus equipos no deteriorará la calidad de la potencia suministrada a los demás CLIENTES. El suscriptor potencial o el CLIENTE, 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 y del RETIE.

CLÁUSULA 18. - NEGACIÓN DE LA SOLICITUD DE CONEXIÓN:

LA EMPRESA negará por escrito la solicitud de conexión del servicio en los casos establecidos en el numeral 10.2 de la cláusula 10 del presente contrato.

PARÁGRAFO:

La negación de la conexión al servicio se notificará al solicitante, con indicación de los motivos que sustentan la decisión. Contra ella proceden los recursos de reposición frente a LA EMPRESA y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, conforme a las normas legales que regulan los recursos ante las empresas de servicios públicos.

Capítulo III

DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLÁUSULA 19. - OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LA EMPRESA:

19.1 OBLIGACIONES: 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.
2. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos.
3. Devolver al CLIENTE los medidores y demás equipos retirados por LA EMPRESA, que sean de su propiedad, por razón de un proceso de detección y control de pérdidas o para verificación, por un laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC., en el que se requiera mantenerlo por algún tiempo.
4. Efectuar los descuentos proporcionales y compensar en las cuentas de cobro, cuando se presente una falla en la prestación del servicio.
5. 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 o personal autorizado de LA EMPRESA que realice la operación y el CLIENTE, su representante o la persona mayor de edad que se encuentre en el inmueble. Copia del acta le será entregada al CLIENTE, su representante o la persona mayor de edad que se encuentre en el inmueble.
6. Entregar al CLIENTE una copia de la lectura tomada al medidor o aparato de medida.
7. Entregar al CLIENTE una factura de cobro en los términos y condiciones establecidas en el presente contrato y en la regulación.
8. Determinar los consumos en forma individual, con instrumentos, métodos y procedimientos apropiados.
9. 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.

10. Facturar oportunamente los servicios objeto del suministro. No habrá lugar después de cinco (5) meses de haber entregado la factura de cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto cuando se compruebe dolo del CLIENTE, conforme con lo establecido en el Artículo 150 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que la modifiquen, sustituyan o adicione.

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

12. Informar acerca de las condiciones uniformes previstas en el presente contrato y disponer de una copia gratuita del mismo para el CLIENTE que lo solicite.

13. Investigar las causas que dieron origen a las desviaciones significativas del consumo.

14. La prestación continúa del servicio, salvo cuando se suspenda por situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, mutuo acuerdo entre las partes, reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, por inestabilidad del inmueble o del terreno para evitar perjuicios de terceros, o por el incumplimiento de sus obligaciones por parte del CLIENTE.

15. Permitir la celebración del contrato de condiciones uniformes con el CLIENTE en el evento de existencia de actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble.

16. Realizar la lectura de los consumos reportados por los medidores y equipos de medida cuando estuvieren instalados y reportados a LA EMPRESA.

17. Reconectar el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la superación de la causa que dio origen a la suspensión. La reconexión del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por LA EMPRESA.

18. 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 CLIENTE, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento.

19. Resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los CLIENTES en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

20. Revisar, cuando la normatividad lo exija o cuando se

estime conveniente, los medidores instalados para verificar su correcto funcionamiento. Cuando el CLIENTE solicite la revisión, deberá pagar los costos correspondientes. En este último caso, se cobrará de acuerdo con la Tabla de Tarifas por Servicios de Conexión y Complementarios que presta LA EMPRESA, vigente a la fecha de realización de la revisión y considerando las condiciones de servicio solicitadas por el CLIENTE, la cual será informada antes de dar inicio a los trabajos respectivos.

21. Garantizar a los CLIENTES prepago como mínimo las siguientes condiciones:

- a) Disponibilidad de activación del servicio 24 horas del día, todo el año.
- b) Centro de información y soporte en caso de mal funcionamiento del medidor.
- c) Mantener actualizados en los sitios de venta 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.
- d) Pagos de energía de su mercado para efectos de liquidación, según la regulación vigente.

22. Permitir la utilización del medidor prepago de un CLIENTE, en cualquier sistema de medición prepago.

23. Efectuar visitas de control al CLIENTE.

19.2. DERECHOS:

1. Negar la celebración de un contrato de servicios públicos, cuando el solicitante figure en mora con obligaciones anteriores, por la prestación del servicio de energía, o cuando este en mora con el comercializador que le prestaba antes el servicio.

2. Suspender el servicio cuando se incumpla con algunas de las obligaciones a cargo del CLIENTE, contenidas en la ley o en el presente contrato. No obstante lo anterior, es posible pactar un contrato de condiciones uniformes con un comercializador diferente, aun encontrándose en mora, si el usuario garantiza con título valor las obligaciones adeudadas.

3. De acuerdo con el artículo 29 de la ley 142 de 1994 o aquellas que la modifiquen, sustituyan o adicionen LA EMPRESA, podrá solicitar a las autoridades nacionales, departamentales y municipales, tanto civiles como de policía el apoyo para hacer que cesen los actos que entorpezcan o amenacen perturbar en cualquier tiempo el ejercicio de sus derechos.

4. Practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran para determinar si existe anomalía en el sistema de medición o para verificar el cumplimiento de las obligaciones del contrato de servicios públicos.

5. Instalar, 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 cuando se niegue a hacerlo el CLIENTE, dentro de un plazo igual a un período de facturación, cuyos costos serán sufragados por el CLIENTE. En las cosas en que se presenten nuevos desarrollos tecnológicos, la empresa podrá realizar cambio de medidor, justificando su actuar.

6. Realizar o autorizar cambios en la localización de los equipos de medida y de las acometidas o instalaciones, así como efectuar o autorizar independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen.

7. Exigir que los equipos de medida estén localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, así como solicitar que cuando se den dos servicios diferentes en un mismo predio, sean independizados para su identificación, previo el pago de los costos que generen.

8. Retirar la acometida y el contador cuando el servicio sea cortado, si estas son de propiedad del CLIENTE se retirarán y le serán entregadas al mismo mediante acta.

9. Instalar el equipo de medida con cargo al CLIENTE, así como revisarlos o retirarlos cuando se estime conveniente, para verificar alteraciones, interferencias, deterioros, mala calidad, rotura de sellos, obsolescencia o incompatibilidad técnica con el tipo de sistema que lo atiende (monofásico, bifásico o trifásico), de conformidad con lo establecido en el presente contrato.

10. Exigir el cumplimiento de las especificaciones técnicas para la construcción de obras o instalaciones eléctricas, internas o externas, que son las vigentes en las normas de construcción de LA EMPRESA, y podrá previo acuerdo con el CLIENTE construirlas e instalar los equipos necesarios, o podrá autorizar la realización de estas obras a personas o entidades debidamente constituidas. En cualquiera de las dos situaciones, los costos respectivos correrán por cuenta de los petitionarios del servicio.

11. Cobrar al suscriptor, CLIENTE las obligaciones vencidas por la prestación del servicio.

CLÁUSULA 20. - OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL CLIENTE:

20.1 OBLIGACIONES: Son obligaciones del CLIENTE, propietario y poseedor del inmueble, las siguientes:

1. Informar a LA EMPRESA cualquier cambio de propiedad del inmueble, así como el nombre de la persona que tiene a cargo el bien y el uso del servicio.

2. Hacer uso del servicio público de energía eléctrica, de acuerdo a lo establecido en la Ley y en el presente contrato.

3. Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los trabajadores de LA EMPRESA o funcionarios de los contratistas de LA EMPRESA.

4. Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio.

5. Adquirir, entregar, mantener y reparar, cuando LA EMPRESA lo exija, los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se indiquen en el presente contrato. Así como custodiarlos, mantenerlos, repararlos y reemplazarlos, 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.

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 CLIENTE y que afecten las redes de LA EMPRESA o a los demás CLIENTES de LA EMPRESA. Si el CLIENTE 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 CLIENTE no ha efectuado la corrección pertinente, LA EMPRESA lo desconectará del 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 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 aviso a LA EMPRESA en un término no superior a un período de facturación para la terminación unilateral del contrato por cambio de comercializador.

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. Acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos para presentar cualquier recurso relacionado con la facturación del servicio.

13. Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por LA EMPRESA para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro

de medidores, lectura de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria efectuar en desarrollo del contrato.

14. Garantizar con un título valor el pago de las obligaciones a su cargo, cuando así lo solicite LA EMPRESA para CLIENTES no residenciales.

15. Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de LA EMPRESA.

16. Mantener un factor de potencia igual o superior a 0.9 en atraso, o el que determine la autoridad competente. En el evento de que el factor de potencia sea menor del valor indicado, instalará por su cuenta los dispositivos o correctivos apropiados para controlar y medir la energía reactiva. La exigencia podrá hacerse en el momento de aprobar la conexión al servicio o como consecuencia de una revisión de la instalación del CLIENTE.

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, los estudios y otros conceptos relacionados con la ejecución de este contrato, así como todas aquellas obligaciones que se pacten de manera especial.

19. Permitir a LA EMPRESA el retiro del medidor o de la acometida en caso de que se requiera conforme lo establecido en los artículos 145 de la Ley 142 de 1994 y 31 numeral 3 de la Resolución 108 de 1997, o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan; este permiso se entiende otorgado únicamente dentro del procedimiento establecido en las cláusulas 46 "Reemplazo Equipo de Medida" y 47 "Procedimiento para el Reemplazo del Equipo de Medida", del presente Contrato con Condiciones Uniformes.

20. Permitir a LA EMPRESA la instalación, el retiro, cambio, revisión o reparación del equipo de medida y acometida, cuando previa visita de LA EMPRESA y requerimiento escrito con un plazo prudencial, se establezca que aquella no cumple con las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. Si el CLIENTE no realiza las modificaciones técnicas en el término señalado la EMPRESA lo hará con cargo al suscriptor o CLIENTE, y podrá incluir los valores en la factura. El CLIENTE tendrá un plazo de treinta (30) días para efectuar las adecuaciones o el cambio de medidor exigido por LA EMPRESA, caso contrario LA EMPRESA lo efectuará a costa del CLIENTE y lo cobrará en la factura.

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 CLIENTE 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. Presentar solicitudes y observaciones respetuosas. La EMPRESA se reserva el derecho de tramitar peticiones irrespetuosas.

24. Informar de inmediato a LA EMPRESA y presentar explicaciones sobre cualquier irregularidad, anomalía, o cambio que se presente en las instalaciones eléctricas, en los sellos de seguridad, medidores o equipos de medida, elementos de seguridad tales como cajas de medidores, pernos, chapas, etc., así como por las variaciones, en las condiciones del servicio contratadas, cambios en el uso del inmueble, propietario, dirección, u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio público domiciliario.

25. Responder por cualquier saldo insoluto a favor de LA EMPRESA.

26. Velar para que no sean alteradas o manipuladas las redes internas, acometidas, medidores y equipos asociados.

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

28. Suministrar la información requerida para identificar plenamente el inmueble objeto de la prestación del servicio.

29. Ubicar, como lo establezca LA EMPRESA, el medidor en el exterior del inmueble si es CLIENTE nuevo. Si es CLIENTE 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 causal de suspensión del servicio fuere la imposibilidad de LA EMPRESA en acceder al aparato de medida por culpa atribuible al CLIENTE.

30. 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.

31. Velar para que el sitio en donde están instalados los medidores y demás equipos se mantenga seguro,

higiénico e iluminado.

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

33. Cancelar los consumos de energía que se adeuden por concepto de servicios en inmuebles adquiridos en subasta pública. Lo anterior, siempre y cuando no se haya roto la solidaridad de conformidad con lo previsto en la CLAUSULA 8 del presente contrato.

34. Permitir la instalación de un medidor testigo, cuando LA EMPRESA lo requiera para sus programas de control.

35. Cumplir con el Reglamento de Distribución expedido por la CREG.

36. Comunicar a la EMPRESA la cesión del contrato de arrendamiento denunciado.

37. Mantener vigentes y actualizadas las garantías y pólizas, cuando se trate de predios sobre los cuales se haya efectuado ante la EMPRESA la denuncia de existencia del contrato de arrendamiento, durante la vigencia del mismo y por dos meses más.

38. Presentar en forma respetuosa las peticiones, quejas y recursos ante la EMPRESA.

39. Suministrar la información que se le requiera para identificar plenamente el usuario y el inmueble objeto de la prestación del servicio.

40. Dar aviso a LA EMPRESA cuando no haya recibido la factura pasados 35 días calendario de la entrega de la última factura o de la instalación del servicio y solicitar su duplicado.

Así como también cuando la factura llegue en \$0 y el usuario este haciendo uso y disfrute del servicio, pues No será obligación del CLIENTE cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada, ni tomar la lectura; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de LA EMPRESA, y pagar la energía consumida.

41. Las demás obligaciones contenidas en la ley y la regulación.

20.2 DERECHOS: Los derechos del CLIENTE deben estar enmarcados dentro de los principios y criterios de buena fe, acceso al servicio, de la libre elección, de la calidad y seguridad del servicio, de la obligatoriedad del contrato, de no abuso de la posición dominante, de no abuso del derecho, de información y transparencia, de queja y reclamo, de facturación oportuna y de participación. Son derechos del CLIENTE, propietario y poseedor del inmueble, los siguientes:

1. Solicitar el servicio público domiciliario de energía
2. Tener conocimiento del Contrato de Condiciones Uniformes.
3. Recibir el servicio con la calidad y continuidad establecido en las normas pertinentes.

4. Obtener la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados.
5. Recibir de forma pertinente, las facturas a su cargo
6. A la libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
7. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el CLIENTE asuma los costos correspondientes.
8. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas, que se realicen para la prestación del servicio de energía, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta, o reservada.
9. Presentar reclamos, quejas, peticiones y recursos respetuosos de acuerdo a lo dispuesto en la Ley y el presente contrato.
10. Conocer oportunamente los valores que deban pagar en razón del suministro y los demás servicios que le sean prestados.
11. Conformar comités de desarrollo y control social, según lo dispuesto por la Ley de Servicios Públicos y demás normas vigentes.
12. Obtener el servicio público de energía eléctrica, siempre y cuando el CLIENTE, y el inmueble cumplan con los requisitos exigidos en el presente contrato.
13. Solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que sirva de testigo en el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.
14. Obtener la información sobre las condiciones técnicas de suministro y especificaciones de las redes de uso general, cuando el CLIENTE lo requiera, si existe la capacidad necesaria para conectarse a las mismas.
15. Solicitar revisión del medidor o contador a LA EMPRESA o a un tercero capacitado y autorizado para esta clase de revisiones, cuando lo estime necesario para aclarar o resolver una situación anómala relacionada con su facturación.
16. Solicitar la independización de servicios en los casos que lo considere necesario, siempre y cuando se puedan identificar claramente las fronteras físicas de las cuentas dentro del mismo predio.
17. Recibir información acerca de los trámites a realizar ante LA EMPRESA.
18. Recibir trato igualitario en desarrollo del contrato.

CLÁUSULA 21.- NORMAS TÉCNICAS.

EL CLIENTE debe cumplir con las normas técnicas que expidan LA EMPRESA y demás disposiciones nacionales e internacionales, entre ellas el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE.

Capítulo IV

DE LA FACTURA

CLÁUSULA 22.- 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 CLIENTE al igual que las obligaciones derivadas con ocasión de la prestación del servicio o inherentes al mismo y firmada por su representante legal, presta mérito ejecutivo conforme a las disposiciones civiles, comerciales y demás que rijan la materia. En consecuencia, el no pago de la misma en la fecha indicada, podrá ser cobrada ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o ejerciendo la jurisdicción coactiva. (Artículo 130 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan), sin perjuicio de las demás sanciones legales y contractuales a que haya lugar.

PARÁGRAFO 1 :

La EMPRESA podrá cobrar a los usuarios una tarifa por la expedición de certificados, duplicados de las facturas, estados de cuenta, cambio de dirección de envío y revisiones que soliciten los usuarios en periodos consecutivos cuando ya existiera una revisión adelantada por la Empresa.

PARÁGRAFO 2 :

LA EMPRESA podrá incluir en las facturas del servicio de energía el cobro del impuesto de Alumbrado Público en los casos en que se haya suscrito contrato o convenio con el municipio respectivo para tal fin y/o cuente con su autorización, cumpliendo con las disposiciones establecidas en la Resolución CREG 122 de 2011, la Resolución CREG 005 de 2012 o todas aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

CLÁUSULA 23.- CONSTITUCIÓN EN MORA:

La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto el CLIENTE renuncia a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro extrajudicial o judicial de la deuda. En caso de mora del CLIENTE residencial en el pago de los servicios facturados la EMPRESA aplicará los intereses de mora previstos en el Código Civil sobre los saldos insolutos.

CLÁUSULA 24.- REQUISITOS DE LA FACTURA:

Las facturas de cobro de los servicios públicos de energía eléctrica expedida por LA EMPRESA contendrá, como mínimo, la siguiente información:

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.
16. Otros cobros autorizados.
17. El Costo de Prestación del Servicio con base en el cual se definió la tarifa aplicada a la liquidación del consumo facturado, y la desagregación de dicho Costo por actividad.
18. La información sobre calidad del servicio de acuerdo con la regulación vigente,
19. La notificación de que la factura presta mérito ejecutivo.

PARÁGRAFO 1 :

En el caso de los CLIENTES que forman parte de un Sistema de Comercialización Prepago, el comercializador registrará en su sistema al momento de la activación del prepago la siguiente información:

1. Identificación como Servicio de Comercialización de Prepago;
2. Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio;
3. Nombre del suscriptor, CLIENTE y dirección del inmueble receptor del servicio;
4. Identificación del medidor;
5. Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio;

6. Cantidad de energía prepagada y valor del consumo prepago que se está registrando;
7. Cantidad de energía prepagada, valor y fecha de activación de los últimos nueve (9) prepagos;
8. Subsidio o contribución de la compra, si existieren;
9. Valor de las compensaciones por calidad del servicio, si las hubiere;
10. Promedio de consumo, en unidades correspondientes, del servicio de los últimos seis (6) meses;
11. Valor del costo unitario del servicio desagregado;
12. Valor de la parte del prepago aplicado a la deuda por consumo, si existiere;
13. Valor del saldo de la deuda pendiente por consumo, si existiere.

PARÁGRAFO 2 :

LA EMPRESA podrá incluir en la factura cobros de la fecha señalada en la factura, salvo que exista con anterioridad reclamación o recursos interpuestos. LA EMPRESA podrá exigir el pago inmediato de la obligación cuando el CLIENTE se encuentre en mora.

PARÁGRAFO 3 :

LA EMPRESA podrá cobrar en la factura, de forma independiente, otros conceptos legalmente permitidos siempre y cuando el CLIENTE previamente los autorice expresamente. Así mismo, LA EMPRESA podrá incluir en la factura cobros de servicios públicos diferentes al que presta, sobre los cuales se hubieren celebrado convenios con otras empresas de servicios públicos, conforme lo indicado en los artículos 146 y 147 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan. Cada servicio o concepto se totalizará por separado de manera que el CLIENTE final tenga claro cuáles conceptos se desprenden de la prestación efectiva del servicio y cuáles no.

CLÁUSULA 25.- PERIODOS DE FACTURACIÓN:

Los períodos de facturación para los CLIENTES ubicados en las áreas urbanas serán mensuales o bimestrales. Para los CLIENTES localizados en zonas rurales o de difícil acceso, LA EMPRESA podrá establecer períodos de lecturas bimestral o trimestral, en cuyo caso se permitirá el pago de los consumos intermedios, pagos que se descontarán de la liquidación del consumo que efectúe la EMPRESA.

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

CLÁUSULA 26.- COBROS INOPORTUNOS:

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, LA EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto cuando exista dolo del suscriptor o usuario; en concordancia con lo contemplado en el Artículo 150 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

CLÁUSULA 27. - 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.

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

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 de anticipación, anunciar a los CLIENTES el lugar donde serán dejadas las facturas para su entrega. No será obligación de LA EMPRESA expedir facturas a CLIENTES con consumo cero (0).

En las localidades, zonas o lugares donde por difícil gestión no se pueda despachar la cuenta de cobro directamente al CLIENTE, LA EMPRESA establecerá los sitios más cercanos destinados para la entrega.

En el evento en que haya sido cambiada la nomenclatura del inmueble donde se entrega la factura, variado el acceso físico a ese lugar, o se presente alguna situación que imposibilite su entrega, EL CLIENTE deberá dar aviso a LA EMPRESA de acuerdo a lo contemplado en la Cláusula 20.1, que forma parte de las obligaciones del CLIENTE, de este Contrato.

CLÁUSULA 28.- INTERÉS MORATORIOS:

El no pago oportuno del servicio u otros valores liquidados en la factura, generarán intereses moratorios que serán tasados de acuerdo con las normas del código civil para el caso de los CLIENTES residenciales y para los demás CLIENTES no residenciales serán tasados de conformidad con lo establecido por la Superintendencia Financiera para el interés Bancario Corriente efectivo anual.

CLÁUSULA 29.- COPIA DE LA LECTURA:

LA EMPRESA entregará al CLIENTE, copia de la lectura que registre el medidor cuando este la solicite.

CLÁUSULA 30.- FACILIDADES DE PAGO:

LA EMPRESA para facilitarle al CLIENTE, 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 31.- 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 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, no existirá exoneración en el pago del servicio de energía eléctrica para ningún CLIENTE.

Capítulo V

DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

CLÁUSULA 32. - 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 CLIENTE.

CLÁUSULA 33. - DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA CLIENTES QUE CUENTEN CON MEDICIÓN INDIVIDUAL:

El consumo se establecerá por la diferencia de lecturas; para tal efecto, mediante una operación aritmética se determinará la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor la cual será multiplicada por el factor de multiplicación. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la cuenta de cobro.

CLÁUSULA 34. - CLIENTES QUE NO CUENTEN CON MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE ORDEN TÉCNICO, DE SEGURIDAD, INTERÉS SOCIAL O POR ENCONTRARSE EN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES:

Para CLIENTES legalizados que acceden al servicio a través de acometidas directas, LA EMPRESA facturará el servicio de la siguiente manera:

1. USUARIOS RESIDENCIALES: El consumo facturable de los CLIENTES residenciales que no cuenten con equipos de medida por razones de orden técnico, de seguridad o

de interés social, se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los USUARIOS de su mismo estrato que cuenten con medida y se encuentren en circunstancias similares.

2. USUARIOS NO RESIDENCIALES: Para los CLIENTES no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales.

3. USUARIOS UBICADOS EN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES: El consumo facturable se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los USUARIOS del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el USUARIO, o con base en aforos individuales.

4. INQUILINATOS Y MULTIUSUARIOS: Para determinar el valor en la factura a los USUARIOS, con medición colectiva, LA EMPRESA establecerá el consumo con base en la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas, para luego dividir las entre el número de unidades independientes que lo componen.

5. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO PROVISIONAL O NO PERMANENTE: El consumo para instalaciones con servicio provisional o no permanente, se determinará con base en la carga instalada y un factor de utilización del cuarenta por ciento (40%) cuando se conecten a la red secundaria o con base en la capacidad instalada de transformación y un factor de utilización del sesenta por ciento (60%) en los demás casos.

PARÁGRAFO :

Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y el servicio se utilice por varias personas naturales o jurídicas, se entenderá que existe un sólo suscriptor.

CLÁUSULA 35. - PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE POR ACCIÓN U OMISIÓN DE LAS PARTES EN LA MEDICIÓN:

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 la metodología establecida en la CLAUSULA 70.

CLÁUSULA 36.- 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, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

1. SERVICIO RESIDENCIAL: Mientras el medidor permanece en un laboratorio certificado por la Superintendencia de Industria y Comercio, el consumo podrá establecerse con base en los consumos promedios individuales o consumo promedios de los CLIENTES que estén en el mismo estrato o con base en aforos individuales o con base en el medidor provisional que se le instale.

2. SERVICIO NO RESIDENCIAL: El consumo se calculará mediante aforo individual o con base en el medidor provisional que se le instale.

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 37. PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL SUScriptor O CLIENTE EN LA MEDICIÓN:

La falta de medición del consumo, por acción u omisión del CLIENTE justifica la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que LA EMPRESA determine el consumo de los últimos cinco meses a la fecha de revisión, con base en la metodología establecida en la CLAUSULA 70.

PARÁGRAFO :

Una vez el CLIENTE, elimine la causa, sin que LA EMPRESA hubiere suspendido o cortado el servicio, se abonará o cargará a la facturación las diferencias en el siguiente período de facturación, si a ello hubiere lugar.

CLÁUSULA 38.- PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE POR ACCIÓN U OMISIÓN DE LA EMPRESA EN LA MEDICIÓN:

La falta de medición del consumo por acción u omisión de LA EMPRESA le hará perder el derecho a recibir el precio, siempre y cuando la omisión o la acción supere el término de cinco (5) meses, Sin superarse ese período, el

valor del consumo se estimará con base en consumos promedios de otros períodos de la misma cuenta, con base en los consumos promedios de CLIENTES, que estén en circunstancias similares o con base en aforos individuales.

PARÁGRAFO 1:

Se entiende que existe acción u omisión de LA EMPRESA en la medición, entre otros, en los siguientes casos:

1. La no colocación de medidores en un período superior a seis (6) meses después de la conexión del CLIENTE.
2. Cuando investigando la causa que originó la desviación significativa, LA EMPRESA no la establezca al cabo de cinco (5) meses de presentada.
3. Estimar el consumo por más de cinco (5) periodos por causa no atribuible al CLIENTE.

PARÁGRAFO 2:

Una vez LA EMPRESA elimine la causa que ocasionó la falta de medición, se abonará o cargará a la facturación las diferencias de los consumos, si a ello hubiere lugar en el siguiente período de facturación.

CLÁUSULA 39.- DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.

Al preparar las facturas LA EMPRESA deberá investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores del mismo usuario o en la de 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 CLIENTE, según sea el caso. Se entiende por desviación significativa, el aumento o reducción en el consumo de un período de facturación, respecto a su promedio histórico, teniendo en cuenta la variación permitida. Para el cálculo del promedio históricos se tomarán los consumos registrados por los usuarios de forma lineal sin utilizar proyecciones para el ajuste de días de consumo. Si la facturación es mensual, el consumo promedio corresponde a los últimos seis períodos. Si la facturación es bimestral, el consumo promedio corresponde a los últimos tres períodos. Si la facturación es trimestral, el consumo promedio corresponde a los últimos dos períodos. De no existir la cantidad de periodos necesarios para calcular el consumo promedio (CP) de acuerdo a la periodicidad mensual, bimestral o trimestral; el promedio será determinado de la siguiente manera:

En donde:

CP: Consumo Promedio del usuario.

ΣCF: Sumatoria de Consumos Facturados

PF: Periodos Facturados

· Promedio y variación absoluta: Se calcula el consumo promedio (CP) sumando los consumos individuales y dividiendo por 6, 3 o 2 dependiendo de la periodicidad. Se calcula la variación absoluta porcentual, restando del consumo actual (CA), el consumo promedio (CP), y el resultado obtenido se divide en el consumo promedio (CP) y se multiplica por 100 para determinar la variación porcentual.

$$CP = \frac{\Sigma CF}{PF}$$

Donde:

Variación (%): Es el porcentaje de aumento o disminución del consumo actual (CA) respecto al consumo promedio (CP) del usuario, se considera válido independientemente que el resultado sea positivo o negativo.

CA: Consumo actual del usuario.

CP: Consumo promedio del usuario.

Para determinar la desviación significativa de consumos permitida para los USUARIOS en términos porcentuales se tomará como referencia su consumo promedio histórico de acuerdo a la siguiente tabla:

$$\text{Variación (\%)} = \left(\frac{CA - CP}{CP} \right) * 100$$

· Límite inferior = [Consumo promedio - (Consumo promedio * Porcentaje de variación permitido)]

· Límite superior = [Consumo promedio + (Consumo promedio * Porcentaje de variación permitido)]

· Límites por defecto: Si la instalación es nueva o su promedio histórico es igual a cero se aplica como límite inferior 20 y como límite superior 1000.

Como factores para determinar las desviaciones significativas se tienen:

- Periodos especiales del año donde se presenta la desviación significativa (iluminaciones navideñas, semana santa, vacaciones escolares, ferias y fiestas patronales, e.t.c.).
- Época estacionaria del año, en la cual se presenta la desviación significativa (verano-invierno).
- Comportamiento histórico del consumo de usuarios con equipos de medida y toma exitosa de lecturas.
- Número de revisiones técnicas realizadas por la Empresa frente a quejas presentadas en el periodo de medida por altos consumos, donde se encontró normalidad en los equipos de medida y el consumo era real.
- Número de reclamaciones remitidas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en Recurso de Apelación, por quejas presentadas por desviaciones significativas, donde después de la revisión técnica se encontró normalidad en los equipos de medida del usuario.

CLÁUSULA 40. - CONSUMO FACTURABLE PARA CLIENTES CON MEDIDOR DE PREPAGO:

El consumo facturable a los CLIENTES, cuyo equipo de medida corresponda a un medidor de prepago será determinado por la cantidad de kilovatios/hora de energía eléctrica que el CLIENTE pague en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor. Estos medidores podrán ser suministrados por LA EMPRESA o por el CLIENTE.

PARÁGRAFO 1:

Los CLIENTES con medidor prepago conservan el derecho de regresar al sistema de medición y facturación postpago, 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 postpago serán asumidos por quien originalmente solicitó el medidor prepago.

PARÁGRAFO 2:

En todo caso para el cambio de comercializador se deberá cumplir con los siguientes requisitos, de conformidad con el Artículo 147 de la Ley 142 de 1994 y el Artículo 15 de la Resolución CREG 108 de 1997, o todas aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan:

1. Tener una permanencia con LA EMPRESA por un período mínimo de doce (12) meses.
2. Encontrarse a paz y salvo con LA EMPRESA por el pago de las obligaciones emanadas del contrato, o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo.

3. Avisar el cambio de comercializador por lo menos, con una antelación no superior a un periodo de facturación.

CLÁUSULA 41.- 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 CLIENTES, 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 CLIENTES, 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%).

CLÁUSULA 42.- INACCESIBILIDAD AL MEDIDOR.

Si la lectura no fuere posible por no tener acceso a los medidores, se hará constar dicha circunstancia en el documento respectivo y se dejará constancia en el inmueble. En este evento LAS EMPRESAS harán un promedio del consumo de los últimos seis (6) meses, para los meses con consumos iguales a cero (0) se tomará para este cálculo como consumo de dichos meses el consumo de mayor valor de ese período.

Capítulo VI

EQUIPO DE MEDIDA

CLÁUSULA 43.- EQUIPOS DE MEDIDA:

Por regla general, todos los CLIENTES deberán contar con equipo de medición individual de su consumo. Se exceptúan los USUARIOS, a los que por encontrarse en asentamientos subnormales, no sea obligatorio instalarles medidor. La EMPRESA podrá instalar medición provisional a aquellos CLIENTES, que no cuenten con equipo de medida para obtener una medición definitiva, mientras éste ejecuta las obras necesarias para su adecuación. Si el CLIENTE, 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. LA EMPRESA podrá suministrar en calidad de venta o de arrendamiento mensual, los medidores o equipos requeridos por las instalaciones del CLIENTE, de acuerdo con los valores que se establezcan en la respectiva lista de precios de LA EMPRESA. El CLIENTE, asumirá los costos de adquisición, mantenimiento, reparación e instalación del equipo de medida.

CLÁUSULA 44.- ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN:

El CLIENTE, puede suministrar el equipo de medida manifestando tal hecho por escrito conjuntamente con el protocolo de pruebas y la factura respectiva al momento de diligenciar la solicitud de servicio. La aceptación del medidor adquirido por el CLIENTES, quedará sujeta a la verificación de sus condiciones técnicas. Si LA EMPRESA rechaza el equipo de medida, deberá indicarle las razones por las cuales se considera que dicho instrumento no cumple con las características técnicas necesarias para la medición, de acuerdo con lo establecido en el Código de Medición Expedido por la CREG y en el presente contrato, el CLIENTE, deberá suministrar uno nuevo, de acuerdo con las observaciones que le presente LA EMPRESA dentro de los treinta (30) días siguientes al recibo de la comunicación que se le remita. Vencido dicho término sin que el CLIENTE suministre e instale el equipo de medida, LA EMPRESA podrá suministrarlo e instalarlo y facturar al CLIENTE, 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. El CLIENTE, es el guardián de los equipos de medida, de control y de los sellos de seguridad, por lo que debe evitar que se alteren.

CLÁUSULA 45.- UBICACIÓN DEL EQUIPO DE MEDIDA

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

CLÁUSULA 46.- REEMPLAZO DEL EQUIPO DE MEDIDA:

El CLIENTE estará en la obligación de reparar o reemplazar los equipos de medida en los siguientes eventos: 1) Cuando LA EMPRESA determine que el equipo no mide adecuadamente los consumos, o no reúne las condiciones técnicas exigidas por el contrato y los Códigos de Distribución y/o Medida, será obligación del CLIENTE, hacerlo reparar por cualquier empresa acreditada por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia –ONAC o reemplazar dicho equipo por uno que cumpla a cabalidad con las características técnicas exigidas; 2) Cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, el CLIENTE deberá reemplazar los equipos de medición a su cargo.

CLAUSULA 47.- PROCEDIMIENTO PARA EL REEMPLAZO DEL EQUIPO DE MEDIDA:

En los anteriores eventos, con el fin de dar cumplimiento estricto al debido proceso para la reparación o reemplazo del equipo de medición con deficiente operación al servicio del CLIENTE, será obligación de la empresa: 1) Informar al CLIENTE las causas que motivan el reemplazo o la reparación del equipo de medida, requiriéndolo, para que lo adquiera por medio de la EMPRESA o lo reemplace por su cuenta; 2) EL CLIENTE podrá oponerse a las razones técnicas hechas al equipo de medición por parte de la empresa, caso en el cual tendrá el derecho de enviar para evaluación y análisis el equipo de medición considerado deficiente a un laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación – ONAC, con el objetivo de establecer cuáles son las causas del incumplimiento del instrumento de medición, en los casos que sea necesario; 3) Una vez analizado el equipo de medición por el laboratorio escogido, si este no arrojó como resultados deficiencia en su operación, deberá ser reinstalado en el domicilio del CLIENTE y no podrá ser obligado a reemplazarlo o actualizarlo; 4) Si el análisis del equipo de medición arroja como resultado deficiencias en su operación, el CLIENTE estará en la obligación de repararlo, en el evento de que esta acción puede realizarse o, de no ser posible su reparación, reemplazarlo por uno nuevo comprando el equipo directamente a la EMPRESA o adquiriéndolo por su cuenta, siempre y cuando dicho equipo cumpla con los requisitos técnicos exigidos por la EMPRESA, para el correcto funcionamiento y medición del servicio público de energía eléctrica; 5) Si pasado un periodo de facturación el CLIENTE no toma las acciones señaladas para reparar o reemplazar el equipo, la EMPRESA lo reemplazará por uno nuevo y lo instalará, facturando al CLIENTE, el valor del nuevo equipo; 6) Se exceptúa del

anterior procedimiento, los casos en los cuales se compruebe adulteración o manipulación del equipo de medida, valoración que exige conceptos técnicos y/o peritaje por parte de un laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia -ONAC., conceptos que servirán como prueba en eventuales procesos jurisdiccionales que la EMPRESA pueda iniciar ante las autoridades judiciales y administrativas que considere. En estos casos, LA EMPRESA podrá reemplazar e instalar inmediatamente uno nuevo a cargo del CLIENTE; 7) Si el equipo de medida no registra en forma correcta los consumos, LA EMPRESA comunicará al CLIENTE tal situación y establecerá un plazo para la calibración, reparación o reposición del equipo defectuoso siguiendo siempre los estándares de calidad y acreditación descritos anteriormente. 8) El plazo para la instalación de un equipo nuevo, reparado o reemplazo de uno existente sin el lleno de los requisitos técnicos exigidos por la EMPRESA y las normas de la materia, no podrá ser inferior a siete (7) días hábiles, ni superior a treinta (30) días hábiles; 9) Si el CLIENTE no calibra, repara o reemplaza el equipo en el plazo estipulado, LA EMPRESA procederá a realizar la acción correspondiente a costa del CLIENTE.

PARÁGRAFO 1 :

El anterior procedimiento quedará consignado en el acta de visita que los funcionarios de la EMPRESA y/o colaboradores o terceros autorizados por esta, estén llevando a cabo el procedimiento planteado, manifestando explícitamente cuáles son las causas del retiro del medidor.

PARÁGRAFO 2 :

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

CLÁUSULA 48.- CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA.:

LA EMPRESA verificará, cuando lo considere conveniente, el estado de los equipos de medida y podrá retirarlos temporalmente para examinarlos en el laboratorio certificado por la Superintendencia de Industria y Comercio, caso en el cual el CLIENTE podrá escoger el laboratorio que considere conveniente para la revisión del equipo de medida, si no lo hace LA EMPRESA lo escogerá.

EMPRESA verificará, cuando lo considere conveniente, el estado de los equipos de medida y podrá retirarlos temporalmente para examinarlos en el laboratorio certificado por la Superintendencia de Industria y Comercio, caso en el cual el CLIENTE podrá escoger el laboratorio que considere conveniente para la revisión del equipo de medida, si no lo hace LA EMPRESA lo escogerá.

LA EMPRESA podrá instalar un equipo provisional mientras se determina el estado del medidor retirado. El CLIENTE, no podrá negar el acceso del personal autorizado por LA EMPRESA para cumplir la labor de verificación del estado de los instrumentos de medición del consumo o para realizar el aforo o censo de carga, previa remisión de aviso o notificación al CLIENTE informándole el día en que se visitará el inmueble para la realización de tales actividades. Si el CLIENTE se niega, LA EMPRESA podrá suspender el servicio y sólo lo reconectará hasta tanto le sea permitido el acceso. En el evento que el inmueble donde se mida el consumo, sea parte de una Propiedad Horizontal, o de Unidad Inmobiliaria cerrada, el CLIENTE deberá dar las instrucciones suficientes y necesarias para que LA EMPRESA o la DISTRIBUIDORA pueda acceder a revisar en cualquier momento el medidor, y las instalaciones internas.

PARÁGRAFO 1: CONTADORES TESTIGOS.

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

PARÁGRAFO 2: MACROMEDIDA EN TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCIÓN.

LA EMPRESA podrá instalar en cada transformador de distribución ya sea de su propiedad o de los CLIENTES, un contador general que registre la energía entregada. Estos equipos de medida deben cumplir las normas técnicas vigentes. En caso que el CLIENTE, impida a la EMPRESA o no permitan la instalación de estos equipos de control, LA EMPRESA podrá suspender el servicio a todo el transformador. Una vez eliminada la causa se procederá a la reconexión del servicio.

PARÁGRAFO 3: MEDIDOR DE SERVICIO EN PREPAGO.-

La EMPRESA podrá ofrecer medidores de energía en la modalidad de prepago a sus CLIENTES.

CLÁUSULA 49.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL EQUIPO DE MEDIDA.

Las características que deberán cumplir los equipos de medida serán los definidos en la Resolución CREG 038 de 2014 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

CLÁUSULA 50.- GARANTÍA:

El correcto funcionamiento del equipo suministrado por LA EMPRESA se avala por un período igual al extendido por el fabricante, el cual comienza a correr desde el momento de la instalación. 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 CLIENTE haya adquirido el medidor por su cuenta, LA EMPRESA no asumirá responsabilidad por la garantía.

PARÁGRAFO :

Regirán para el presente capítulo los términos de notificación y recursos establecidos en el presente contrato así como los procedimientos internos adoptados por LA EMPRESA.

Capítulo VII

DE LA SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO

CLÁUSULA 51.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:

LA EMPRESA podrá suspender el servicio al CLIENTE, en los siguientes eventos:

1. Cuando se hagan reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito.
2. Cuando exista inestabilidad del inmueble o del terreno, o cuando esta haya sido declarada por la autoridad competente.
3. Cuando la acometida, instalaciones internas o equipos instalados desmejoren el servicio a otro CLIENTE, o generen perjuicios a las redes o equipos de LA EMPRESA.
4. Cuando el servicio público no se pague dentro de la fecha señalada en la factura, salvo que exista con anterioridad reclamación o recursos interpuestos.

5. Cuando al vencimiento de la primera factura, para quienes se acojan voluntariamente a la Ley de Arrendamiento y por lo tanto denuncien el contrato, constituyan garantía o fianza.

6. Cuando existe omisión del Usuario-Arendatario 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 ampliar el monto de la póliza cuando LA EMPRESA lo solicite.

7. Cuando se adulteren las conexiones y aparatos de medida o de control, o alterar el normal funcionamiento de estos sin autorización de LA EMPRESA.

8. Cuando se dé al servicio público domiciliario un uso distinto al convenido con LA EMPRESA.

9. Cuando se proporcione el servicio a otro inmueble en forma temporal o permanente.

10. Cuando se realicen modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas sin la autorización de LA EMPRESA.

11. Cuando se dañe, retire o cambie el equipo de medida o los sellos instalados en éste.

12. Cuando se cancelen 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.

13. Cuando Interferir en operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministra el servicio, sean de propiedad de LA EMPRESA o el CLIENTE.

14. Cuando se impida 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. Cuando no se permita el traslado del equipo de medición, reparación o cambio justificado del mismo.

16. Cuando no se ejecute 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. Cuando se conecten equipos a las acometidas externas sin la autorización de LA EMPRESA.

18. Cuando se efectúe sin autorización de LA EMPRESA una reconexión no autorizada.

19. Cuando se aumente la capacidad contratada sin permiso de LA EMPRESA.

20. Cuando no se permita la Instalación de un equipo de medida provisional, de un contador testigo o de la macromedida en un transformador de distribución.

21. Cuando medie orden judicial o autoridad competente.

PARÁGRAFO :

La EMPRESA restablecerá el servicio una vez el CLIENTE elimine la causa que dio origen a la suspensión y haya pagado los gastos de reconexión en que aquella se incurra.

CLÁUSULA 52.- OTROS EVENTOS PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

1. POR MUTUO ACUERDO. El servicio de suministro de energía podrá ser suspendido en común acuerdo y generará también la suspensión del contrato. Para tales efectos se deberá observar el siguiente procedimiento: El USUARIO, presentará ante LA EMPRESA solicitud por escrito por lo menos con una antelación de cuarenta y ocho (48) horas a la fecha de suspensión efectiva. En caso que la suspensión afecte a terceros, la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de éstos. Si no se cumple esta formalidad, la empresa no podrá efectuar la suspensión solicitada.

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 USUARIO, terminará unilateralmente el acuerdo de suspensión y procederá a cobrar los consumos y cargos a que hubiere lugar.

2. POR FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO

3. EN INTERÉS DEL SERVICIO: la EMPRESA podrá suspender el servicio en los siguientes casos:

a. 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 CLIENTES.

b. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias para que el CLIENTE pueda ejercer sus derechos.

PARÁGRAFO 1 :

Sin perjuicio de la solicitud del CLIENTE, no procede la suspensión del servicio de común acuerdo en los siguientes casos:

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

PARÁGRAFO 2 :

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

CLÁUSULA 53.- TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO:

LA EMPRESA podrá dar por terminado unilateralmente el contrato cuando el CLIENTE, incurra o se presenten los siguientes eventos:

1. Incumplir en el pago oportuno de tres (3) facturas en un lapso de un (1) año o reincida en una causal de suspensión en un periodo de dos (2) años.
2. Hacer reconexiones no autorizadas del servicio por más de dos (2) veces consecutivas sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
3. Reincidir en la adulteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
4. Permanecer suspendido el servicio por un período superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión hubiere sido por mutuo acuerdo o la suspensión obedezca a causas originadas por LA EMPRESA.
5. Adulterar o falsificar la factura de cobro o documentos presentados como prueba para obtener el servicio, o en desarrollo de cualquier gestión frente a LA EMPRESA relacionada con la prestación del mismo.
6. Reconectar el servicio sin autorización de LA EMPRESA por más de dos (2) veces en un (1) año, sin que se hubiere eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
7. Gestionar, conociendo la existencia de una cuenta con deuda, la prestación del servicio para el mismo bien con cargo a una cuenta diferente.

8. Cuando sea demolido el inmueble al cual se le prestaba el servicio.

9. Por orden de autoridad competente.

10. Vencimiento del plazo del contrato cuando se haya pactado.

PARÁGRAFO 1 :

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.

PARÁGRAFO 2 :

Para que la EMPRESA restablezca el servicio, el CLIENTE, 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.

CLÁUSULA 54. - RESOLUCIÓN O TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato de servicios públicos de 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 CLIENTE, cuando:

a. La EMPRESA incumpla sus obligaciones.

b. No desee continuar con el suministro del servicio de energía.

c. Suscriba contrato con otro comercializador. Siempre y cuando su permanencia con LA EMPRESA haya sido por un período mínimo de doce (12) meses, y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato, o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo, el cual debe ser indicado y aceptado por LA EMPRESA, según lo indicado en el artículo 15 de la Resolución CREG 108 de 1997 y el 147 de la Ley 142 de 1994, o todas aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

El CLIENTE, deberá estar a paz y salvo en el pago de las obligaciones emanadas del contrato y avisar por escrito a LA EMPRESA en un plazo no inferior a un periodo de facturación, el cual deberá contener y anexar:

1. Copia del folio de matrícula inmobiliaria del bien, expedido dentro del mes anterior.

2. Manifestación bajo la gravedad del juramento que no existen terceros perjudicados con la medida o en su defecto la autorización otorgada por estos para que se termine el contrato.

3. Autorización escrita del propietario del predio.

CLÁUSULA 55.- CONDICIONES PARA RECONECTAR O REINSTALAR EL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN Y CORTE.

Para restablecer el servicio, el CLIENTE 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 y los intereses de mora aplicados por LA EMPRESA.

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 redinterna, y ubicación del medidor. En caso de reinstalación, el CLIENTE, deberá sufragar todos los que se generen como si se tratara de una solicitud nueva. El plazo para efectuar la reconexión del servicio, una vez se superen las causas que dieron origen a la suspensión es de 24 horas.

CLÁUSULA 56. - TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO POR PARTE DEL USUARIO, POR CAMBIO DE COMERCIALIZADOR.

Con excepción de los USUARIOS localizados en áreas de servicio exclusivo y de los contratos a término fijo, el USUARIO podrá dar por terminado el contrato de servicios públicos suscrito con un comercializador, con el fin de suscribir un contrato de servicios públicos con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con el primero haya sido por un periodo mínimo de doce (12) meses y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo, según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan. Lo anterior no impide al USUARIO dar por terminado el contrato de servicios públicos cuando haya lugar conforme a las leyes o al contrato.

PARÁGRAFO :

La Empresa no podrá exigir que el USUARIO de aviso de terminación por esta causa, con una antelación superior a un periodo de facturación.

Capítulo VIII

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

CLÁUSULA 57.- 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 registrarán para el año respectivo.

PARÁGRAFO.- FACILIDADES DE PAGO:

LA EMPRESA para facilitarle al 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.

Titulo III

CALIDAD DEL SERVICIO, FALLA Y RESPONSABILIDAD DE LAS REDES

Capítulo I

CALIDAD DEL SERVICIO

CLÁUSULA 58- CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

LA EMPRESA prestará el servicio de energía eléctrica con la continuidad y calidad de acuerdo a los parámetros definidos por la CREG.

Capítulo II

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 59. - FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se entiende como falla en la prestación del servicio el incumplimiento de LA EMPRESA en la prestación continúa del servicio. La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo, opera de oficio por parte de la empresa.

2. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del CLIENTE afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o CLIENTE haya incurrido para suplir el servicio.

La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa.

PARÁGRAFO :

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

1. Se necesite hacer reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, siempre y cuando se avise oportunamente a los CLIENTES.
2. La suspensión o el corte se ejecute para evitar perjuicios a terceros o las partes, por la inestabilidad del inmueble o del terreno declarada por autoridad competente
3. Al CLIENTE, le sea suspendido o cortado el servicio por incumplimiento de sus obligaciones contractuales.
4. Se interrumpa el servicio de manera programada o por racionamiento de emergencia del Sistema Interconectado Nacional.
5. Se interrumpa el servicio por seguridad ciudadana o solicitadas por organismos de socorro o autoridades competentes.
6. Fuerza mayor o caso fortuito.

Capítulo III

RESPONSABILIDAD DE LAS REDES ELÉCTRICAS

CLÁUSULA 60.- REDES Y ACOMETIDAS.-

Para efectos de establecer la responsabilidad sobre las redes y acometidas se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

1. **REDES INTERNAS:** El diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del CLIENTE, y deberán observar las normas técnicas oficiales aplicables. El CLIENTE, bajo su

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 CLIENTE lo solicite, o cuando se presenten desviaciones significativas de 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 CLIENTE, proceda a repararla o adecuarla en el término que se le señale.

2. ACOMETIDAS: El diseño, construcción, mantenimiento y custodia de la acometida es responsabilidad exclusiva del CLIENTE, y deberá observar las normas técnicas oficiales aplicables. 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 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.

3. REDES DE USO GENERAL: El CLIENTE, no podrá utilizar las redes de uso general, ni realizar obras bajo éstas, salvo autorización expresa de LA EMPRESA. Corresponde a LA EMPRESA la administración, operación y mantenimiento de las redes de uso general a cambio de un cargo AOM establecido por la CREG. Cuando sea necesario realizar la reposición de redes de terceros que sean de uso general, la obligación de reposición corresponde en primer lugar al propietario del activo. Si éste no hace la reposición oportunamente, LA EMPRESA podrá realizarla. En este caso, se ajustará la remuneración al tercero de conformidad con las disposiciones regulatorias que desarrollen el asunto y con la reposición efectuada.

PARÁGRAFO :

La revisión que realice LA EMPRESA no tendrá costo para el CLIENTE, cuando los resultados sean a favor de este.

CLÁUSULA 61.-PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES:

La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida domiciliaria será de quien los hubiere pagado, salvo cuando sean inmuebles por adhesión; pero ello no exime al CLIENTE de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieren a esos bienes. Sin perjuicio de las labores propias de

mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, LA EMPRESA no podrá disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad del CLIENTE, sin su consentimiento. Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.

Titulo IV

LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Capitulo I

CAUSALES DE LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES

CLÁUSULA 62. - LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES:

El CLIENTE podrá liberarse de las obligaciones derivadas del contrato de servicio público en los siguientes casos:

1. Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al CLIENTE para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.

2. Cuando el CLIENTE sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y, mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la respectiva sentencia.

3. Cuando el CLIENTE 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.

4. Cuando el CLIENTE 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 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan. 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 CLIENTE 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 del contrato de servicios públicos.

5. Salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes raíces rurales por parte del CLIENTE, si éste es propietario del inmueble. La manifestación de liberación deberá hacerse en la forma indicada en el numeral anterior.

PARÁGRAFO 1 :

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 2 :

La liberación de las obligaciones por parte del CLIENTE, de acuerdo con las causales señaladas en esta CLAUSULA, no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, 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.

PARÁGRAFO 3 :

En virtud de lo dispuesto en la Ley 820 de 2003 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan cuando un inmueble sea entregado en arriendo, a través de contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario habrá ruptura de la solidaridad cuando el arrendador haya exigido al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar a LA EMPRESA el pago de las facturas correspondientes y conjuntamente se hubiere denunciado el contrato. En este caso el inmueble no quedará afecto al pago del servicio público.

CLAUSULA 63. - DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO.-

Mientras la ley lo imponga, ENERCA S.A. E.S.P. aceptará que la solidaridad del propietario o poseedor del inmueble con el USUARIO se pierda a partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquel en que el arrendador efectúe la denuncia del

contrato de arrendamiento y, entregue a ENERCA S.A. E.S.P. las garantías o depósitos suficientes de que trata el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y el Decreto Reglamentario 3130 de 2003 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

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

a. Requisitos para que proceda: La denuncia del contrato aplicará únicamente para inmuebles residenciales que sean objeto de contrato arrendamiento, en los que el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario y el inmueble se encuentre a paz y salvo con ENERCA S.A. E.S.P. Si durante la denuncia del contrato, el uso del servicio cambia de residencial a no residencial, la obligación de pago del servicio será solidaria entre el usuario, propietario y suscriptor, sin perjuicio de la facultad que otorga la ley a la Empresa para ejecutar las garantías vigentes.

b. Garantías que acepta LA EMPRESA: ENERCA S.A. E.S.P. aceptará los siguientes tipos de garantías: Póliza de seguros; Fiducia o Encargo Fiduciario y Depósito.

c. Denuncio del contrato de arrendamiento: El arrendador deberá informar a ENERCA S.A. E.S.P., a través del formato previsto para ello, la existencia del contrato de arrendamiento, anexando la garantía correspondiente para su estudio. Una vez recibida la documentación respectiva, ENERCA S.A. E.S.P. tendrá un plazo de diez (10) días hábiles para aceptar o rechazar la garantía presentada; en el evento de rechazarla, deberá manifestar por escrito –a quien denunció el contrato- las causales de su rechazo, a fin de que se realicen los ajustes necesarios. Presentada nuevamente la garantía, ENERCA S.A. E.S.P. contará con el término de diez (10) días hábiles para su revisión y eventual aprobación o rechazo, en este último caso indicando las razones y recursos que proceden. Cuando se realice la cesión del contrato de arrendamiento denunciado, el SUSCRIPTOR deberá tramitar una nueva denuncia dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en la que las partes convinieron este hecho.

d. Valor de la garantía o depósito: ENERCA S.A. E.S.P. determinará el valor de la garantía o depósito, el cual, no podrá exceder dos veces el valor del cargo fijo, más dos veces el valor del consumo promedio del servicio en el estrato donde está ubicado el inmueble, en un periodo de facturación.

El cálculo del valor promedio de consumo por estrato al que pertenece el inmueble se realizará utilizando el consumo promedio del respectivo estrato en los últimos tres (3) períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%). En caso de que el consumo del inmueble se encuentre por encima del promedio, ENERCA S.A. E.S.P. podrá determinar el valor de la garantía según el promedio real de ese inmueble. En el evento de que después de aceptada la garantía o depósito, se encuentre que el consumo del arrendatario es superior al consumo del promedio del estrato al que pertenece el inmueble, ENERCA S.A. E.S.P. podrá solicitar el ajuste de la garantía de acuerdo con el promedio de consumo del arrendatario, considerando los tres (3) últimos periodos de facturación.

En este caso, el arrendatario tendrá un plazo de diez (10) días contados a partir de la comunicación que haga ENERCA S.A. E.S.P. al arrendador y al arrendatario para ajustar la garantía o depósito; de no proceder de conformidad, el propietario y/o poseedor, arrendador del inmueble será nuevamente solidario con la parte insoluble de la deuda del servicio público domiciliario de gas natural, a partir del vencimiento del término anterior. En todo caso, ENERCA S.A. E.S.P. podrá a su arbitrio hacer efectiva la garantía y perseguir al arrendatario, propietario y/o poseedor por la parte no cubierta con la garantía.

En los demás casos en que la garantía suministrada se torne insuficiente, ENERCA S.A. E.S.P. informará tal situación al Arrendador y al Arrendatario a fin de que se ajuste conforme a lo estipulado en el Decreto 3130 de 2003 o la norma que la modifique o sustituya. Si se incumple esta obligación, ENERCA S.A. E.S.P. podrá exigir la solidaridad en el pago conforme a lo previsto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el 18 de la Ley 689 de 2001, o todas aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

e. Duración de la Garantía: Las garantías constituidas y aceptadas por ENERCA S.A. E.S.P., tendrán una vigencia igual al periodo comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y dos meses más después de la fecha de terminación del contrato de arrendamiento. Vencido el término del contrato en caso de ser renovado o prorrogado, el arrendatario deberá renovar también la garantía, so pena de que opere la solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, o todas aquellas que la modifiquen, adicionen, o sustituyan.

La denuncia de la terminación del contrato de arrendamiento debe hacerse por parte del arrendador, caso en el cuál procederá a entregarse el depósito a favor del Arrendatario, si esa fue la garantía otorgada. Una vez informada la terminación del contrato por parte del Arrendador, éste será solidario con el pago del servicio.

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

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

1. Si el monto de la garantía es inferior al indicado por ENERCA S.A. E.S.P.
2. Si el inmueble no se encuentra a paz y salvo por conceptos anteriores.
3. Si el formato de denuncia del contrato no se ha diligenciado correctamente o no ha sido suscrito tanto por el arrendatario como por el arrendador.
4. Si las garantías expedidas por las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria exigen a ENERCA S.A. E.S.P. que asuma cargo económico alguno o le imponen cláusulas que limiten la garantía.
5. Si al momento de la denuncia no se acredita la titularidad del inmueble por parte del arrendador.
6. Si el contrato denunciado no es de arrendamiento para vivienda urbana o el uso dado al servicio público de gas combustible es de los que la regulación denomina como no residencial (comercial o industrial).
7. Si el pago de los servicios está a cargo del arrendador.
8. Las demás que no cumplan con las condiciones previstas en la ley.

h. Pérdida de vigencia de la Garantía: Las garantías aceptadas por ENERCA S.A. E.S.P. perderán sus efectos y por lo tanto se volverá al régimen de solidaridad previsto en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, cuando ocurra alguna de las siguientes situaciones:

1. Que a la prórroga o renovación del contrato de arrendamiento denunciado, el arrendatario no renueve ante ENERCA S.A. E.S.P. las garantías.
2. Que la entidad financiera o aseguradora, vigilada por la Superintendencia Bancaria, sea intervenida o entre en proceso de liquidación obligatoria que restrinja o dificulte seriamente el pago de sus obligaciones.

3. Cuando alguna de las partes notifique a ENERCA S.A. E.S.P. la terminación del contrato de arrendamiento.

4. Cuando el inmueble se destine –total o parcialmente– a un uso diferente al residencial.

CLAUSULA 64.- 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 literal b) de la Cláusula 63 (Póliza de seguros; Fiducia o Encargo Fiduciario y Depósito), del presente contrato y las mismas sean aceptadas por LAS EMPRESAS.

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

Si el arrendatario no paga oportunamente los servicios públicos domiciliarios y es necesario hacer uso de la garantía para su pago, el propietario o poseedor vuelve a ser solidario por los consumos y demás conceptos asociados a la prestación del servicio a partir de la fecha 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 LAS EMPRESAS, se detecta en el inmueble entregado en arrendamiento, cuyo contrato fue denunciado, el cambio de uso a no residencial, LAS EMPRESAS comunicarán 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 las deudas provenientes del contrato de prestación del servicio.

PARÁGRAFO 1:

El hecho de que el contrato de arrendamiento de un inmueble se encuentre denunciado ante LAS EMPRESAS, no exime al propietario de efectuar las reparaciones que sean necesarias para el correcto funcionamiento de los servicios de acuerdo con el Artículo 8 de la Ley 820 de 2003 o aquellas normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

CLAUSULA 65.- DEFENSOR DEL CLIENTE.

LA EMPRESA podrá crear una oficina cuya finalidad sea mediadora en cuanto a las controversias suscitadas entre EL CLIENTE y LA EMPRESA y que contribuya con el cumplimiento de las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio de Energía y las normas que lo rigen, tanto por parte de la misma, como del CLIENTE; legitimado para actuar, y sólo procederá cuando el Cliente haya agotado los procedimientos establecidos en la normatividad actual y el Contrato de Condiciones Uniformes sin haber obtenido respuesta satisfactoria a su pedido.

Titulo V

DEFENSA DEL CLIENTE EN SEDE DE EMPRESA

Capitulo I

PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES.

CLÁUSULA 66.- MECANISMOS DE DEFENSA DEL CLIENTE EN SEDE DE LA EMPRESA:

De acuerdo con los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, los mecanismos de defensa del CLIENTE en sede de LA EMPRESA son instrumentos con los que cuenta el CLIENTE, para que LA EMPRESA revise una decisión o una actuación que afecta o puede afectar la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Estos se clasifican de la siguiente manera:

1. RECLAMO O RECLAMACIÓN: Es el género que comprende a las especies de Petición y de Recurso.

1.1 PETICIÓN: Solicitud de un USUARIO, dirigida a LA EMPRESA, relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica, con el fin de obtener de ella una respuesta. Dependiendo de lo pretendido y del asunto, la respuesta se comunicará o notificará.

1.2 RECURSOS: Medios de defensa que la ley otorga a los CLIENTES, para controvertir asuntos relacionados con la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Comprende los de, reposición y en subsidio apelación.

a. RECURSO DE REPOSICIÓN: Mecanismo jurídico que la ley otorga al USUARIO, y que consiste en una solicitud dirigida a LA EMPRESA para que aclare, modifique o revoque una decisión relacionada con la prestación del servicio público domiciliario de suministro de energía eléctrica.

b. RECURSO DE APELACIÓN (SUBSIDIARIO): Medio que la ley otorga al CLIENTE para controvertir las decisiones de LA EMPRESA. Siempre deberá interponerse como subsidiario al de reposición en un mismo escrito ante el funcionario que profirió el acto, y del cual se da traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios una vez se resuelve de manera negativa, total o parcial el recurso de reposición y una vez se surta el procedimiento de notificación al CLIENTE, en un término no superior a cinco (5) días hábiles, se remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para el trámite respectivo.

c. RECURSO DE QUEJA: Es un recurso facultativo del CLIENTE, en donde solicita a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, revisar la negativa de la EMPRESA en conceder el Recurso Subsidiario de Apelación. De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión que no conceda o rechace el recurso de apelación.

2. QUEJA: Acto por el cual el CLIENTE, manifiesta su inconformidad con la actuación de determinado o determinados empleados, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

CLÁUSULA 67. - TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:

Las peticiones y quejas se tramitarán de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y el Código Contencioso Administrativo o aquellas normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

67.1 REQUISITOS DE LAS PETICIONES Y LAS QUEJAS:

Todo CLIENTE, podrá presentar peticiones y quejas respetuosas a la EMPRESA a través de cualquier medio. Las peticiones y quejas que se presenten por escrito deberán contener:

1. La designación de la dependencia de la EMPRESA a la que se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del SUSCRIPTOR y/o CLIENTE, y de su representante legal o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, de la dirección y del número telefónico.
3. El objeto de la petición o de la queja.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan.
6. Indicar el número de cuenta o del medidor, o copia de la factura.
7. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1 :

Las peticiones y/o quejas presentadas de manera verbal, se atenderán de la misma forma que las presentadas por escrito. Sin embargo, a solicitud del CLIENTE, podrá pedir al funcionario que lo atiende, que consigne en la forma o documento que la EMPRESA considere, de las inconformidades manifestadas, entregando por parte del funcionario el respectivo número de radicación necesario para su seguimiento.

La EMPRESA dispondrá de formularios para que sean diligenciados por el CLIENTE.

PARÁGRAFO 2 :

No es posible que terceros puedan ejercer el derecho de petición ante LA EMPRESA con el fin de obtener datos, informaciones y documentos que hacen parte del ámbito de la gestión privada de la empresa y de cuyo conocimiento están excluidos dichos terceros, por no tratarse de documentos públicos a los cuales pueden tener acceso todas las personas en los términos del Artículo 74 de la Constitución Política, y porque los referidos datos y documentos están sujetos a la protección a que aluden los incisos 3 y 4 del Artículo 15 de la Constitución, o todas aquellas normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

67.2 PETICIONES INCOMPLETAS.

Cuando una petición no se acompaña de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicará al peticionario los que falten; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

67.3 SOLICITUD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES.

Si las informaciones o documentos que proporcione el CLIENTE al elevar una petición o una queja no son suficientes para decidir, se le requerirá por escrito, por una sola vez, con toda precisión, para que aporte lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, o todas aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan. Desde el momento en que el CLIENTE, aporte la información requerida, comenzarán otra vez a correr los términos. En adelante, LA EMPRESA no podrá pedir más complementos y decidirá de fondo. LA EMPRESA se abstendrá de solicitar información que repose en su poder.

67.4 DESISTIMIENTO

Los CLIENTES, podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones. Igualmente, se entenderá que el

CLIENTE, ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento para que complemente la información no da respuesta o no remite la información en el término de un (1) mes a partir de la remisión del requerimiento. En este evento se archivará el expediente. Las quejas que comprometan la responsabilidad disciplinaria de un trabajador de LA EMPRESA no son desistibles.

67.5 OPORTUNIDAD Y PRESENTACIÓN.

Las peticiones y las quejas podrán ser presentadas en cualquier tiempo; sin embargo, las que pretendan discutir un acto de facturación, deberán elevarse antes del quinto mes de expedida la factura.

67.6 DEL TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES Y LAS QUEJAS:

LA EMPRESA, responderá las quejas y peticiones dentro del término de quince días (15) hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término y salvo que se demuestre que el CLIENTE, auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que la petición ha sido resuelta de forma favorable para él.

67.7 DEL CONOCIMIENTO DE LAS DECISIONES:

LA EMPRESA informará al USUARIO, el contenido de la respuesta de la siguiente manera:

1. POR COMUNICACIÓN: Las decisiones que resuelvan una petición o queja que no tengan como propósito o efecto discutir un acto de facturación, o que resuelvan sobre una solicitud de información o consulta y, en general, aquellas que no tengan como propósito resolver el fondo de un asunto serán comunicadas al CLIENTE, por correo ordinario, electrónico o por fax, a la direcciones urbanas, rurales o electrónicas o a la línea telefónica que éste señale.

PARÁGRAFO.- Los actos de suspensión o corte se pondrán en conocimiento del CLIENTE, en la factura.

2. POR NOTIFICACIÓN PERSONAL: Las decisiones que resuelvan una petición o una queja que tengan como propósito discutir un acto de facturación o resolver el fondo de un asunto relacionado con la ejecución del contrato o la prestación del servicio serán notificadas personalmente. Para hacer la notificación personal al peticionante se le enviará, por correo certificado o a través de un funcionario de LA EMPRESA, una citación a la dirección que aquél haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la nueva que figure en la comunicación hecha especialmente para tal propósito, con el fin de que acerque a la sede de LA EMPRESA para tales efectos. La constancia del envío se

anexará al expediente. El envío se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición de la respuesta. No será necesaria la entrega personal al peticionante de la citación de que trate el inciso anterior, siendo suficiente entregarla, o dejarla cuando no hayan moradores, en el inmueble cuya dirección fue reportada en la solicitud de lo cual se dejará constancia como también en el evento de negativa a recibir la comunicación, lo cual no será óbice para proceder a la notificación por Aviso. Al hacer la notificación personal se entregará al notificado copia íntegra y gratuita de la decisión y se le indicará al USUARIO, los recursos que procedan, las autoridades ante quienes deben interponerse y el término para hacerlo.

La notificación personal también podrá efectuarse por medio electrónico y procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

3. POR NOTIFICACIÓN POR AVISO: Si pasado los cinco (5) días contemplados para la notificación personal sin que ésta se hubiese podido efectuar, se deberá enviar aviso a la dirección, número de fax o correo electrónico que figure en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso debe indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que la expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quien debe interponerse y los plazos para ello y la advertencia de que la notificación se entenderá surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Claro está siempre y cuando la entrega del aviso haya sido efectiva. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicara en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de ENERCA SA ESP por el termino de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerara surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejara constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedara surtida la notificación personal.

CLÁUSULA 68- REQUISITOS DE LOS RECURSOS.

Los recursos deberán reunir los siguientes requisitos:

1. REQUISITOS

- Interponerse dentro del plazo legal, por escrito o verbalmente en las instalaciones de LA EMPRESA, por el interesado o su representante, y sustentar los motivos de inconformidad.
- La designación de la dependencia de LA EMPRESA y

- Acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.
- Relacionar las pruebas que se pretende hacer valer.
- Indicar el nombre y apellidos completos del recurrente, así como su dirección, número telefónico y número del medidor o de la cuenta.
- Si el peticionario actúa mediante apoderado, este deberá presentar el poder debidamente reconocido ante notario.
- En caso de una solicitud conjunta de varios CLIENTES, los anteriores requisitos deben darse respecto de cada uno de los peticionarios.

PARÁGRAFO :

Quien pretenda actuar en nombre de un tercero, deberá acreditar poder expreso para ello. Las peticiones, quejas y recursos deberán ser presentados en las oficinas de Atención al CLIENTE de LA EMPRESA, en los horarios de atención adoptados por esta última y debidamente informados a los CLIENTES.

2. OPORTUNIDAD Y PRESENTACIÓN

El recurso es un acto del suscriptor o CLIENTE para obligar a LA EMPRESA a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición ante la EMPRESA, y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha efectiva notificación al CLIENTE de la decisión. Una vez se conozca el sentido de la decisión (negativa, total o parcial el recurso de reposición), una vez surtido el procedimiento de notificación al CLIENTE, en un término no superior a cinco (5) días hábiles, se remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para el trámite de apelación respectivo.

En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos. Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. La EMPRESA deberá disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos.

3. IMPROCEDENCIA

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA.

4. RECHAZO DEL RECURSO

Si el escrito con el cual se formula el recurso no cumple con los requisitos señalados o si los presenta en forma extemporánea LA EMPRESA lo rechazará de plano.

5. DESISTIMIENTO

El CLIENTE, podrá desistir de los recursos.

6. DEL TÉRMINO PARA RESOLVER EL RECURSO DE REPOSICIÓN

LA EMPRESA, resolverá el recurso interpuesto, dentro del término de quince días (15) hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Vencido ese término y salvo que se demuestre que el CLIENTE, auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso de reposición ha sido resuelto de forma favorable a él y por ende, operado el silencio administrativo positivo, el cual debe ser reconocido por LA EMPRESA dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a dicho vencimiento.

7. DE LAS PRUEBAS

Cuando sea del caso practicar pruebas, la EMPRESA señalará un término no mayor de treinta (30) días hábiles, ni menor de diez días (10) hábiles. Los términos podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días hábiles. El auto que decreta la práctica de pruebas indicará, con toda exactitud, el día en que vence el término probatorio y se comunicará al CLIENTE. Si el CLIENTE solo interpuso el recurso de reposición, la actuación de LA EMPRESA adelantada se entenderá agotada cuando se le notifique al CLIENTE la decisión que resuelve dicho recurso.

CLÁUSULA 69. - DISPOSICIÓN COMÚN PARA LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:

LA EMPRESA se abstendrá de suspender, terminar o cortar el servicio por los motivos y hechos que se encuentren en reclamación, hasta tanto se haya notificado al recurrente la decisión sobre los recursos que hubiere interpuesto, salvo cuando la suspensión se haga en interés del servicio o cuando ésta se pueda hacer sin que sea falla del servicio.

PARÁGRAFO: DELEGACIÓN:

El Representante legal de LA EMPRESA podrá delegar facultades en sus funcionarios para que contesten las peticiones, quejas y reclamos, resuelvan recursos en nombre de la misma y en desarrollo del contrato.

Titulo VI

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

Capitulo I

CLÁUSULA 70 - INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Constituyen eventos de incumplimiento del contrato por parte del CLIENTE que dan lugar a la suspensión y/o, terminación del contrato.

1. CAUSALES

Las causales que se pueden presentar son las siguientes:

- La intervención no autorizada de la red de distribución que opera LA EMPRESA, incluyendo la instalación de bienes o equipos no autorizados por ésta.
- La conexión, adecuación o instalación de acometida, equipo de medida o de cualquier otro elemento que integre la instalación eléctrica del CLIENTE, sin que haya sido previamente aprobada y revisada por LA EMPRESA en su calidad de Comercializador y Distribuidor.
- No mantener en buen estado la acometida y las instalaciones internas, las cuales deben cumplir las normas técnicas.
- 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 No permitir que la empresa lo realice transcurrido un periodo de facturación.
- Por falta de pago oportuno de las facturas de cobro correspondiente a dos (2) períodos de facturación; salvo que existas reclamación o recurso interpuesto previamente, en este evento el reclamante deberá cancelar las sumas no reclamadas, la suspensión en este caso la podrá realizar la empresa desde el mismo momento en que el CLIENTE incurra en mora en el pago de la factura.
- Impedir que los funcionarios autorizados por LA EMPRESA adelanten labores de lectura, revisión técnica

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.

- Por dañar, adulterar, retirar, romper o cambiar el equipo de medida o parte de este, o que los existentes no correspondan con los instalados por LA EMPRESA.
- Por dañar, adulterar, romper 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.
- Impedir al funcionario autorizado de LA EMPRESA ingresar al sitio donde se encuentran ubicada la acometida, medidor y todos los demás elementos que integren la instalación eléctrica del CLIENTE.
- No permitir el traslado del equipo de medición a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.
- No permitir la reparación o cambio justificado del equipo de medida, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición.
- Aumentar sin autorización de LA EMPRESA la carga o capacidad instalada por encima de la contratada.
- La omisión del CLIENTE 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.
- Proporcionar y/o recibir en forma permanente o temporal, el servicio a otro inmueble distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
- 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.
- La reconexión o reinstalación del servicio de energía eléctrica sin autorización de LA EMPRESA.
- El uso no autorizado del servicio de energía eléctrica por parte del CLIENTE.
- En general, cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del CLIENTE de las condiciones contractuales o incumplimiento de la regulación, ley o normas técnicas aplicables.

2. IRREGULARIDADES MEDIDA DIRECTA

Las Conductas del suscriptor o usuario que constituyen incumplimiento para uso no autorizado del servicio de energía o la posible existencia de anomalías, o defraudación de fluidos, El CLIENTE deberá pagar a la EMPRESA si se presentan cualquiera de las conductas que a continuación se describen:

- Acometida eléctrica intervenida (el medidor registra parcialmente).
- Fase de entrada derivada en el doble fondo, especifique

fases o neutro manipulados.

- Conexión interna del medidor alterado.
- Consumo de fase carga conectada a otro medidor de tarifa diferente.
- Invertida conexión neutra - fase en monofásico.
- Invertida conexión neutra - fase en trifásico.
- Invertida la conexión entrada - salida de fases, especifique las fases.
- Disco del medidor con giro inverso o irregular.
- Elemento extraño interno en el medidor.
- Equipo no adecuado / no cumple norma.
- Factor de prueba (fp) calculado en terreno anormal ($0,85 < fp < 1,15$).
- Alteración de la posición del medidor.
- Medidor con disco frenado, rayado (especifique).
- Medidor con placa de características sueltas.
- Medidor encontrado con partes extrañas o paqueteadas.
- Medidor con registrador averiado.
- Medidor con registrador manipulado.
- Medidor electrónico bloqueado (alarma activada).
- Medidor interno, obstáculo para lectura.
- Medidor monofásico desconectado en neutro.
- Medidor no registra consumo.
- Medidor oxidado – deteriorado.
- Medidor puenteado en bornera de conexión especifique fase y carga.
- Medidor quemado.
- Medidor retirado-trasladado sin autorización de ENERCA.
- Medidor sin placas de características.
- Medidor sin tapa bornera.
- Medidor sobrecargado.
- Medidor con tapa principal perforada.
- Tapa principal golpeada - vencida -rota (especifiquen).
- Orejas de fijación para sellos tapa principal rotas/pegadas.
- Tornillos de fijación tapa principal rotos/pegados.
- Puente de tensión abierto/ausente/flojo, especifique la fase.
- Puente de tensión aislado, especifique la fase.
- Puente de tensión roto/deteriorado, especifique la fase.
- Secuencia de fases invertida.
- Sellos anormales en celda o armario de medidores (especifiquen).
- Sellos anormales en el doble fondo de la celda del medidor.
- Sellos encontrados no coinciden con los sellos instalados.
- Sellos pegados/soldados en tapa bornera (a de b).
- Sellos pegados/soldados en tapa principal (a de b).
- Sellos rotos en la tapa bornera (a de b).
- Sellos rotos en la tapa principal (a de b).

- Sellos violados en la tapa bornera (a de b).
- Sellos violados en la tapa principal (a de b).
- Sin sellos en la tapa bornera (a de b).
- Sin sellos en la tapa principal (a de b).
- Servicio directo con medidor (medidor no registra consumo).
- Servicio directo sin facturación (usuario no cliente).
- Aumento de carga por encima de la contratada.
- Carga instalada mayor a 12 kW sin transformador exclusivo.
- Uso diferente al matriculado.
- Lectura encontrada menor a la facturada (devolución de lectura).
- Error en lectura tomada.
- Medidor no registrado en sistema comercial.
- Medidor desconectado.
- Programación del medidor electrónico adulterada, modificada.
- Sello instalados en revisión anterior rotos, especificar.
- Sin sello instalado en revisión anterior, especificar.
- Otros

3. IRREGULARIDADES MEDIDA SEMI-DIRECTA E INDIRECTA

3.1. Generales

- Cambio de uso (Tarifa inadecuada del tipo de cliente)
- Conexiones Eléctricas intervenidas o invertidas:
- Señal de Tensión desconectada.
- TC con señal de corriente aislada (cortada).
- TP con señal aislada (cortada) o señal invertida.
- Puentes abiertos en transformador de potencial.
- Puentes aislados en transformador de potencial.
- Fase invertida en medidor.
- Fase invertida en transformador.
- Secuencia invertida.
- Invertido en neutro fase.
- Neutro manipulado.
- TC con conexión invertida.
- cables de corriente chuzados o pelados.

3.2. Equipo de medida adulterado

- Medidor desconectado.
- Medidor sin tapa bornera.
- Bobina aislada.
- Medidor bloqueado.
- Medidor con el disco frenado.
- Medidor con el numerado suelto.
- Medidor con tapa-principal principal perforada.
- Medidor con elemento extraño interno.
- Integrador de medidor cambiado.
- Puente interno en la bobina de corriente del medidor.
- Disco del medidor doblado y corrido.

- Programación electrónica adulterada.
- Sin puentes de Tensión.
- Puente de Tensión roto.
- Integrador manipulado
- Servicio Directo con Medidor (El medidor no registra)
- Servicio directo antes del medidor.
- Usuario con conexión directa con el medidor.
- Servicio directo antes del equipo de medida.

3.3. Acometida fraudulenta (El medidor Registra parcialmente)

- Acometida subterránea intervenida (derivación).
- Derivación en acometida por tubo.
- Derivación plafón.
- Derivación aérea.
- Derivación en tableros de medidores.
- Servicio a 120 v línea directa para 220v.
- Servicio directo a 220 v para trifásica.
- Modem planta celular u otro medidor conectado al bloque de prueba (SMD/MI).

3.4. Adulteración de elementos de seguridad (Violación de sellos)

- Sellos de caja tapa principal (medidor) Imitación.
- Sellos de caja de conexión imitación.
- Sellos de caja tapa principal (Medidor repasados).
- Sellos de cajas de conexión repasados.
- Sellos celdas rotos.
- Sin sellos en celda.
- Sellos de tapa principal con pegante o soldadura.
- Sellos de tapa bornera con pegante y soldadura.
- Sellos de tapa principal violados.
- Sellos de Tapa Bornera rotos.
- Sellos de TC adulterados.
- Sellos de TP adulterados.
- Sellos de bloque de prueba adulterados.
- Sellos de tapa bornera adulterados.

3.5. Otros

- Devolución de lecturas (Carga superior a la encontrada).
- servicio directo sin medidor.
- Medidor quemado.
- Bornera del medidor quemada.
- TP quemado.
- TC quemado.
- Acometida de la red al medidor en mal estado.
- Caja para medidor en mal estado.
- Medidor con tapa principal roto.
- Medidor golpeado.
- TC por fuera de rango.
- TP por fuera de rango.
- Cable de señal en mal estado.

- Medidor con difícil acceso.
- Servicio de otro medidor con tarifa diferente.
- TC Sobredimensionado.
- TC Su dimensionado.
- Medidor de 3 elementos conectados a 2 o a 2 ½ elementos.
- Medidor presenta error en la medida (Mayor permitido por prueba).
- Medidor con error alto.

PARÁGRAFO 1:

La utilización del servicio de energía suministrado como provisional de obra, sin autorización de la empresa: 1) Por un tiempo superior al contratado; 2) Por dar servicio no autorizado a los inmuebles de la construcción; 3) Emplee una carga mayor a la contratada. En estos casos la empresa cobrará la Energía Retroactiva calculada como la diferencia entre la carga contratada y la realmente instalada con el procedimiento descrito en el presente contrato para provisionales de obra; 4) En caso de reincidencia por parte del SUScriptor o USUARIO en cualquiera de las conductas descritas en precedencia, LA EMPRESA podrá interponer Denuncia Penal ante la Fiscalía General de la Nación por el delito de defraudación de fluidos.

CLÁUSULA 71. – PROCEDIMIENTO Y CÁLCULO PARA ESTIMAR EL USO NO AUTORIZADO O IRREGULAR DE ENERGÍA Y EL CONSUMO FRAUDULENTO

Cuando durante un período o varios no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, estos podrán establecerse por cualquier método de los que se indican en esta cláusula, previo agotamiento del debido proceso cuando se presente una de las siguientes situaciones:

1. Metodología de Cálculo

El consumo no registrado por periodo de facturación (Co); será la diferencia entre el consumo estimado (Ce) atribuible al inmueble en las condiciones encontradas y el consumo promedio facturado (Cp) durante el tiempo de permanencia de la anomalía, así:

$$Co = Ce - Cp$$

Donde:

Co: Consumo no registrado

Ce: Consumo estimado durante el tiempo de permanencia de la anomalía

Cp: Consumo facturado durante el tiempo de permanencia de la anomalía

Para el cálculo de este consumo estimado (Ce) no registrado, energía dejada de facturar o energía retroactiva se procederá utilizando alguno de los métodos relacionados a continuación:

1.1. Aforo de carga

Para determinar el consumo estimado (Ce) mediante este método se realizara el cálculo con base en aforos individuales de la carga instalada (Ci) en kW que el usuario posea, tomado de la revisión en la cual se detectó la irregularidad, multiplicado por los factores de utilización (Fu) señalados en el parágrafo de esta cláusula, multiplicado por el tiempo en horas de la permanencia de la anomalía, sin superar lo establecido por la ley.

Esto es igualmente válido cuando a un usuario se le haya retirado el equipo de medida para revisión o calibración, este se encuentre defectuoso o para instalaciones residenciales que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social.

$$Ce = Ci * Fu * n$$

Dónde:

Ci: Carga instalada en kW. Se obtiene de la suma de las potencias nominales de los electrodomésticos registrados en el predio que son susceptibles de conectarse y usarse.

Fu: Factor de utilización. Se tomara de acuerdo al tipo de uso del servicio. Ver parágrafo de esta cláusula.

n: Tiempo en horas de permanencia de la anomalía

n = 720 horas para facturación mensual

n = 1440 horas para facturación bimestral

n = 3600 horas para últimos cinco meses

1.2. Porcentaje de error en la medida

Para este método se consideran las pruebas realizadas al medidor en terreno con los equipos de medida destinados por ENERCA S.A. E.S.P. para tal fin o en un laboratorio de medidores acreditado por la ONAC. Para este cálculo tendrán prioridad los resultados obtenidos en el Laboratorio de Equipos de Medida sobre los que se obtengan en terreno, pero para el caso de los medidores que se encuentran con puente externo en la bornera se tendrá en cuenta la prueba realizada en terreno. El consumo estimado (Ce) será igual al consumo promedio (Cp) facturado a la instalación durante los meses de permanencia de la anomalía, dividido en el Factor de Prueba (FPb) calculado, expresado en valores absolutos (positivos) menos el consumo promedio (Cp) facturado,

por el tiempo de permanencia en meses (Tp) durante la cual estuvo presente la irregularidad. Así:

$$Ce = \left(\frac{Cp}{FPb} - Cp \right) * Tp$$

Dónde:

Ce: Consumo estimado.

FPb: Factor de Prueba encontrado, expresado en valores absolutos (positivos)

TP: Tiempo de permanencia de la anomalía en meses

Cp: Consumo promedio facturado durante el tiempo de permanencia de la anomalía.

1.3. Potencia Instantánea

Cuando no sea posible determinar la carga o aforo de un inmueble, se tendrá en cuenta las medidas de voltaje y corriente realizadas en terreno durante la inspección técnica del suministro, para determinar la potencia instantánea (Pi) en kW que está consumiendo el usuario al momento de la visita; para el cálculo se aplicará la siguiente fórmula:

$$Pi = \frac{V_R * I_R + V_S * I_S + V_T * I_T}{1000}$$

El consumo estimado (CE) se determinará así:

$$Ce = Pi * Fu * n$$

Dónde:

V_R, V_S, V_T : Voltajes medidos en cada fase con referencia a neutro.

I_R, I_S, I_T : Corrientes medidas en cada fase.

Pi: Potencia instantánea en kW

Fu: Factor de utilización. Se tomará de acuerdo al tipo de uso del servicio. Ver parágrafo de esta cláusula.

n: Tiempo en horas de permanencia de la anomalía

n = 720 horas para facturación mensual

n = 1440 horas para facturación bimestral

n = 3600 horas para últimos cinco meses

1.4. Cálculo por diferencia de lecturas

Para éste método se tendrá una lectura actualizada y la última lectura facturada. La fórmula que determina la evolución del consumo es la siguiente:

$$Ce = \frac{(La - Lf)}{Ndt} * 30 * Tp$$

Dónde:

La: Lectura actual – Posterior a la última facturación

Lf: Última lectura Facturada

Ndt: Número de días transcurridos entre la última lectura y la lectura actual

Tp: Tiempo de permanencia de la anomalía en meses.

1.5. Consumo de medidor testigo

Se utilizará este método cuando solamente la instalación notificada sea la conectada a un transformador y este tenga instalado un medidor testigo o de respaldo con fines de seguimiento y control de la medida, en correcto funcionamiento, La EMPRESA podrá cobrar el consumo registrado por el medidor testigo previamente instalado.

$$C_e = C_{mt}$$

Dónde:

Cmt: Consumo del medidor testigo asociado durante el tiempo de permanencia de la anomalía.

PARÁGRAFO :

Los factores de utilización (Fu), clasificados por uso y establecidos por LA EMPRESA, para el cálculo del consumo estimado, son los siguientes:

1. Residencial: 20 %
2. Comercial y Oficial: 30%
3. Industrial: 40%
4. Provisional: 40%
5. Iluminación Externa: 50%

Se entiende que residencial es aquel servicio que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. El servicio no residencial es el que se presta para otros fines.

Para efectos del servicio de energía eléctrica, 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 siempre y cuando el inmueble este destinado en más de un 50% de su extensión, a fines residenciales.

La liquidación en pesos para todos los casos señalados anteriormente, del consumo no registrado (VLF) o energía dejada de facturar, será el valor que resulte de multiplicar el consumo no registrado (Co) a la tarifa vigente (VL) correspondiente al mes de la detección de la anomalía.

$$VLF = C_o * VL$$

Cuando el inmueble se encuentre desocupado, el cálculo se hará con base en la carga instalada, tomando como mínimo 2 kW para servicios monofásicos y 9 kW para servicios trifásicos.

2. Cambio de Uso

Cuando se encuentre que el uso de la energía eléctrica es diferente al inicialmente contratado, esto es, de uso residencial a no residencial y dentro de los no residenciales, los usos oficiales y especiales, se liquidarán todos los conceptos con la nueva tarifa aplicable. En todos los casos en que no se pueda determinar el tiempo de permanencia de la anomalía, se tomará un periodo de tiempo (TP) de 3.600 horas, equivalente a multiplicar por 2.5 el número de horas bimestrales o por 5 meses el número de horas mensuales.

3. Retiro y reinstalación del medidor

Cuando la empresa requiera el retiro y la reinstalación del medidor o equipo de medida, causado por alguna anomalía, el cobro de esta operación se efectuará de acuerdo con lo establecido en la lista de precios aprobados por LA EMPRESA.

4. Cobro del medidor o equipo de medida

Se cobrará el valor total del nuevo medidor de energía y equipo de medida, en los casos en que haya sido necesario retirar el existente en el inmueble y éste no sea apto para reinstalarlo. En caso de pérdida o destrucción del medidor, el costo de su reposición será todo caso por cuenta del cliente, a menos que haya sido retirado por la empresa. Cuando sea proporcionado por la empresa, se cobrará de acuerdo con la lista de precios aprobada por LA EMPRESA.

5. Adecuación de instalaciones

- En los casos en donde se detecten anomalías en las instalaciones, elementos de seguridad (cajas, sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc.) o en los medidores, la empresa realizará las adecuaciones de las instalaciones y/o cambio del medidor, de tal manera que se garantice una correcta medición del consumo y un acceso permanente al sitio de ubicación del medidor para la toma de lecturas, o revisiones periódicas. Los valores por estos conceptos le serán facturados a los clientes a las tarifas vigentes para la fecha de las respectivas adecuaciones.

71.1 ETAPA PRELIMINAR

1. LA EMPRESA efectuará visita a los inmuebles de los CLIENTES, destinatarios del suministro de energía eléctrica.

2. LA EMPRESA informará al CLIENTE la razón de la visita y su derecho de estar asistido por un ingeniero o técnico electricista o testigo. Trascendido un plazo máximo de veinte (20) minutos sin hacerse presente el ingeniero o técnico electricista escogido por el CLIENTE, o inmediatamente, si el CLIENTE manifiesta no querer estar asistido técnicamente, se procederá a verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo, acometidas tanto interna como externa, instalaciones eléctricas y medidor, y verificará el cumplimiento de las obligaciones suscritas en el presente contrato.

3. LA EMPRESA elaborará un acta de verificación o de visita que contendrá al menos: fecha y hora de la visita, dirección del inmueble, código de cuenta, nombre y número de cédula de quien atiende la diligencia, nombre del CLIENTE, Suscriptor potencial, número de contador, suscripción detallada de las direcciones que se encuentran las acometidas y el medidor, constancia de las correcciones que se realicen, recomendaciones, plazo para efectuar los arreglos o ajustes exigidos, el tiempo de 20 minutos que tuvo el CLIENTE para estar asistido por un electricista o testigo hábil, como también que le fue explicado por parte de LA EMPRESA la posibilidad que tiene de utilizar cualquiera de los medios probatorios establecidos en la legislación.

4. El representante de LA EMPRESA, la persona que atendió la visita y los testigos o técnicos si los hubiere, firmarán el acta de verificación o visita. Una copia del acta se entregará a quien atendió la diligencia. Podrá obtenerse en forma adicional prueba como videos, fotografías y en general todas aquellas que permitan el estado general de las instalaciones.

5. En el evento en que la verificación no pueda ser atendida por persona alguna de LA EMPRESA procederá a sellar la instalación eléctrica (instalando un sello de condensación) para lo cual procederá a informar al CLIENTE, la fecha en que se realizará la próxima visita.

6. En caso de que el CLIENTE, NO ATIENDA la visita o no designe a un representante, se entenderá que existe omisión por parte de éste, lo cual dará lugar para que LA EMPRESA efectúe la revisión con la firma de un testigo hábil que se encuentre en el sitio.

7. Si el CLIENTE no permite la revisión se procederá a la suspensión del servicio.

8. LA EMPRESA dejará constancia de la verificación o visita e informará al CLIENTE de la misma dejando una

copia del acta en sitio; en caso de encontrar alguna anomalía o la posible existencia de un fraude enviará copia del acta a través de correo certificado.

9. No procederá la suspensión del servicio, en el evento en que la anomalía sea corregida inmediatamente por LA EMPRESA.

10. Si en la visita LA EMPRESA encuentra ausencia de sellos, ruptura o indicio de alteración en uno o más de los elementos de seguridad instalados en los equipos de medida, o que los sellos no correspondan a los instalados, se procederá a verificar el equipo de medida en un laboratorio debidamente acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC. De todo lo anterior LA EMPRESA dejará prueba en el acta de verificación o visita.

11. La EMPRESA podrá remplazar los sellos de seguridad por nuevos si encuentra que ellos han sido violados o retirados. LA EMPRESA podrá enviar los sellos afectados a un laboratorio debidamente acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC para su verificación. La anterior facultad aplica igualmente tratándose de presunta irregularidad en los elementos de protección, control de gabinete o en celdas, tapa de bornera del contador o similares ya sea porque han sido alterados o retirados. Constituirá un indicio grave en contra del CLIENTE, la circunstancia de que en posterior visita se encuentre que ha incurrido en cualquiera de las anteriores conductas.

12. LA EMPRESA podrá retirar el medidor a fin de establecer técnicamente la existencia de la anomalía o la presunta irregularidad, dejando constancia de ello en el acta de verificación o visita así como del censo de carga, y si a bien lo determina podrá instalar un equipo provisional.

13. Una vez retirado el medidor, LA EMPRESA adoptará medidas para evitar su deterioro. En todo caso, el aparato de medida se embalará en una bolsa diseñada para el efecto, la cual será sellada para su posterior apertura en el laboratorio debidamente acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC o en el que decida el CLIENTE.

14. Si el resultado del dictamen del laboratorio del análisis en terreno se determina la no existencia de una anomalía y por el contrario tan solo se determina una irregularidad externa tales como sellos rotos, rotura de tapa o del vidrio protector o la existencia de cualquiera de estos elementos que al verificarlos con los registro de

LA EMPRESA no concuerden, LA EMPRESA procederá a cobrar por la reinstalación de los sellos lo concerniente a dos salarios mínimos legales vigentes. En todo caso, si LA EMPRESA dentro del ejercicio de su labor de control ha advertido de tales irregularidades al CLIENTE, y este ha hecho caso omiso habrá lugar a la suspensión inmediata del servicio y la apertura de la investigación correspondiente.

15. Si como resultado de la investigación se determina una anomalía conforme a lo cual no se ha registrado en parte o en su totalidad la energía consumida, LA EMPRESA cobrará la energía dejada de facturar en lo concerniente a los cinco (5) meses anteriores con la tarifa vigente en el momento de la detención de la anomalía. Para calcular la energía dejada de facturar se usara los factores de utilización establecidos en este contrato.

71.2 ETAPA ADMINISTRATIVA

La Empresa, de oficio podrá iniciar la correspondiente actuación mediante un proceso administrativo interno para determinar el consumo no autorizado de energía o la posible existencia de cualquier irregularidad, anomalía o fraude, como también liquidar y facturar el valor para cobrarla a quienes se encuentren responsables y sean partes del Contrato con Condiciones Uniformes, o solidarios en sus derechos y obligaciones, atendiendo los principios Constitucionales del artículo 29 de la Constitución Política, en cuanto a las garantías del debido proceso y el derecho a la defensa de quienes deban ser investigados, así mismo lo previsto en la Ley 142 de 1994 o aquellas normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, los conceptos unificados de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

1. Con base en las pruebas recaudadas, los hechos consignados en el acta de visita y los datos relacionados con la prestación del servicio, así mismo con el lleno de los requisitos descritos en la cláusula 71.1 del presente contrato, la EMPRESA previamente someterá a un análisis técnico y jurídico del registro fotográfico y/o registros filmicos, así mismo de los demás documentos recaudados en la visita técnica.

2. Una vez realizado el análisis técnico – jurídico del acervo probatorio, si la Empresa encuentra hechos que probablemente configuran incumplimiento del Contrato con Condiciones Uniformes por parte del propietario, poseedor, tenedor o quien habite o utilice de manera permanente el inmueble, podrá iniciar el procedimiento administrativo con la finalidad de recuperar la Energía Eléctrica de forma irregular,

liquidando provisionalmente dicho consumo.

3. La Empresa podrá dar inicio a la correspondiente actuación administrativa mediante escrito que será comunicado al USUARIO, CLIENTE y/o PROPIETARIO por el medio más eficaz, el cual deberá contener como mínimo la siguiente información: 1) Los hechos a investigar que constituyen el presunto incumplimiento del contrato; 2) Las pruebas sumarias practicadas y el resultado de las mismas; 3) el procedimiento que se desarrollara para establecer si existe un uso no autorizado de energía. 4) el derecho que se tiene a presentar descargos y cualquier eximente de responsabilidad frente al presunto incumplimiento, indicándole oportunidades de defensa con las que cuenta; 5) el derecho que tiene a controvertir las pruebas practicadas y solicitar nuevas pruebas, con el fin de que se hagan parte para hacer valer sus derechos, cumpliendo para ellos con los contenidos normativos del nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

4. Una vez se haya comunicado el traslado del acervo probatorio, el USUARIO, CLIENTE y/o PROPIETARIO tendrá a partir del día siguiente, diez (10) días hábiles para presentar por escrito sus descargos, en los cuales podrá controvertir tanto las consideraciones expuestas por la EMPRESA que dio inicio a la actuación administrativa, los cargos que se imputan con fundamento en las pruebas recaudadas, alegar las circunstancias eximentes de responsabilidad y solicitar o aportar las pruebas que consideren pertinentes para su defensa y que desvirtúen el presunto incumplimiento.

5. Agotada la etapa anterior, la EMPRESA proferirá un acto administrativo en el que previa valoración del procedimiento adelantado. El respeto de los Derechos fundamentales de los USUARIOS, las pruebas recaudadas y practicadas, los descargos presentados por el USUARIO, definirá si se configuró o no alguna de las conductas constitutivas de la energía eléctrica dejada de facturar. Procederá a emitir una factura en la que se incluirá el cargo por reintegros correspondiente a la energía consumida dejada de facturar que debe ir acompañada de la decisión administrativa la cual deberá contener sumariamente como mínimo la siguiente información:

- a.** Los fundamentos técnicos y jurídicos de la decisión.
- b.** La fórmula utilizada para calcular el valor liquidado.
- c.** La liquidación de la energía dejada de facturar.
- d.** La procedencia de todo el acervo probatorio permitido por la ley, indicando los aspectos específicos que fueron desvirtuados.

e. la identificación de los periodos objeto de liquidación y cobro de los cuales procede la recuperación.

f. La fecha de inicio y finalización de la irregularidad.

6. Si se comprueba la ausencia de responsabilidad de la conducta o de algún eximente, la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P., se pronunciara en ese sentido y se archivara el expediente.

7. Una vez sea emitida la factura y entregada al USUARIO y/o PROPIETARIO, este podrá controvertir el valor (reintegros) mediante reclamación escrita, como también la interposición de los recursos de Reposición y en subsidio de Apelación contra el acto administrativo que resuelva dicha reclamación.

8. Si vencido el plazo para cancelar la factura, el USUARIO y/o PROPIETARIO no ha presentado reclamación sobre los valores facturados, la Empresa procederá a la suspensión o corte del servicio de energía, sin perjuicio del cobro de intereses y/o el inicio de las actuaciones judiciales que sean procedentes a fin de obtener el pago de la obligación.

9. Conforme a lo previsto en la cláusula 69 del Contrato con Condiciones Uniformes, el CLIENTE y/o Usuario puede transar con la Empresa el proceso, atendiendo lo expuesto en el artículo 2469 del Código Civil, mediante la firma de un acuerdo de pago en el cual la Empresa incluirá el valor transado por energía dejada de registrar en la factura, la cual será entregada al usuario para su pago.

PARAGRAFO PRIMERO:

Si alguna de las personas que atendieron la visita ya sea propietario, poseedor, tenedor o que habite o utilice de manera permanente el inmueble, no acepte firmar el acta, el representante de la Empresa dejara constancia por escrito en la misma.

PARAGRAFO SEGUNDO:

Frente a los demás casos de incumplimiento previstos en el numeral 1° de la Cláusula 70 del Contrato con Condiciones Uniformes, que puedan dar lugar al cobro por consumo de energía dejada de facturar, esta se calculará de acuerdo al procedimiento descrito en la cláusula 70 y siguientes del presente contrato.

71.3. RECURSOS ADMINISTRATIVOS

El USUARIO, SUSCRIPTOR y/o PROPIETARIO, podrá controvertir la decisión Administrativa de recuperación de energía, a través de una reclamación que deberá

cumplir los mismos requisitos establecidos en la cláusula 67 del Contrato con Condiciones Uniformes, sobre el trámite y las peticiones quejas y recursos.

La Empresa al resolver la petición inicial, deberá otorgar los recursos de Reposición y en Subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que el usuario deberá presentar ambos en un mismo escrito dentro de los cinco (05) hábiles siguientes a la notificación del Acto Administrativo y deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Interponer dentro del plazo legal, personalmente y por escrito por el interesado o por su representante o apoderado debidamente constituido.
2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad, y con indicación del nombre del recurrente.
3. Relacionar las pruebas que pretendan hacer valer.
4. Indicar el nombre y dirección de la persona que presenta el recurso.
5. El SUSCRIPTOR y/o USUARIO deberá interponer los recursos ante el funcionario que profirió el acto.

Si el SUSCRIPTOR y/o USUARIO no presenta los recursos con el lleno de los requisitos, o si los presenta en forma extemporánea la EMPRESA los rechazará de plano y la decisión quedará en firme.

Así mismo si el USUARIO, SUSCRIPTOR y/o PROPIETARIO, solo presenta el Recurso de Reposición este se resolverá y no procederá el de Apelación.

La decisión quedara en firme en los siguientes casos: cuando los recursos fueren interpuestos dentro de la oportunidad procesal, se deciden y notifiquen, o se haya renunciado expresamente a ellos.

Ejecutoriada la decisión administrativa que impuso el cobro de los valores a que haya lugar la EMPRESA exigirá su pago. La Empresa podrá incluir en la factura el valor contenido en la Decisión Administrativa. La factura que contenga los valores establecidos anteriormente o la resolución en firme que impongan prestara merito ejecutivo.

Sobre el Valor de la Decisión Administrativa incluida en la factura se generan intereses los cuales serán tasados de acuerdo a las disposiciones legales.

CLÁUSULA 72.- NORMALIZACIÓN PARA ACOMETIDAS IRREGULARES O FRAUDULENTAS.

LA EMPRESA con el objeto de regularizar la prestación del servicio a USUARIOS que se encuentren

derivando el servicio eléctrico a través de acometidas fraudulentas, promoverá su normalización en las condiciones técnicas previstas en el contrato que garanticen la adecuada prestación del servicio. No obstante, el tratamiento anterior solo se otorgará a aquellos CLIENTES que soliciten regularizar su situación, siempre y cuando LA EMPRESA, de oficio o por aviso de terceros, no haya indicado por escrito al CLIENTE la existencia de la situación.

CLÁUSULA 73.- ACTOS ADMINISTRATIVOS:

Los actos administrativos que profiera LA EMPRESA se regirán por las disposiciones previstas en la Ley 142 de 1994 y el Código Contencioso Administrativo.

CLÁUSULA 74.- COMPETENCIA JUDICIAL:

LA EMPRESA podrá ejercer las acciones judiciales a que haya lugar y colocar los hechos en conocimiento de las autoridades competentes.

CLÁUSULA 75.- TRANSACCIÓN:

LA EMPRESA y los CLIENTES podrán transar en cualquier etapa del proceso del cobro de recuperación de energía. Suscrita el acta de transacción o en firme la decisión, LA EMPRESA incluirá el valor transado por Energía dejada de registrar en la factura la cual hará llegar al CLIENTE 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 76.- AUTODENUNCIA:

En el evento de que el suscriptor, usuario, poseedor o propietario solicite la revisión de sus instalaciones y se encuentra en fraude o anomalía, o denuncie el eventual fraude en su predio con anticipación a la visita de LA EMPRESA, esta se abstendrá de iniciar el procedimiento para investigar, y la de iniciar las acciones judiciales penales y civiles pero cobrará la energía no facturada.

CLÁUSULA 77.- OPCIONES DE PAGO:

LA EMPRESA dará a los CLIENTES las opciones de pago señaladas a través de documento de gerencia.

Titulo VII

DE LAS DISPOSICIONES FINALES

Capitulo I

CLÁUSULA 78.- MODIFICACIONES AL CONTRATO:

Cualquier modificación que se haga al presente contrato por parte de LA EMPRESA se entenderá incorporada al mismo 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 CLIENTE que las solicite.

CLÁUSULA 79.- DURACIÓN DEL CONTRATO:

Este contrato se entiende celebrado por término indefinido y rige a partir de la fecha expedición.

CLÁUSULA 80.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

Las diferencias que surjan entre la EMPRESA y el CLIENTE, derivadas del presente contrato, serán dirimidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en agotamiento de la vía gubernativa, la Jurisdicción Ordinaria o Contenciosos Administrativa o por un tercero si de esa manera lo acuerdan las partes.

CLÁUSULA 81.- DISPOSICIÓN FINAL:

Harán parte del presente contrato las leyes 142, 143 de 1994, 689 de 2001, 820 de 2003, resoluciones de la CREG, o aquellas normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan y las cláusulas especiales que se pacten con los CLIENTES, y en general la normatividad que regule la materia.

Capitulo II

DEFINICIONES ESPECIALES

CLÁUSULA 82.- DEFINICIONES:

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

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

TRIFÁSICA: Tres fases o tres fases y un neutro (Tetrafilar).

BIFÁSICA TRIFILAR: Dos fases y un neutro.

MONOFÁSICA: Una fase y un neutro.

ACOMETIDA O CONEXIÓN FRAUDULENTA: Cualquier derivación de la red local, de otra acometida, o de la conexión del correspondiente servicio, efectuada sin la autorización del prestador del servicio.

ACTA DE REVISIÓN E INSTALACIÓN: Documento previamente elaborado por LA EMPRESA en el que

se hace constar el estado, las características, aforo o carga instalada del usuario, los sellos de seguridad y el correcto funcionamiento del medidor y/o demás elementos utilizados para la medición. El acta será suscrita por el funcionario de LA EMPRESA y por el CLIENTE o por quien esté autorizado para recibir la instalación o en su defecto por un testigo hábil que se encuentre presente en el momento de cumplirse la actividad. Del acta se extenderán como mínimo dos copias legibles, una con destino a LA EMPRESA y la otra se entregará al CLIENTE o a la persona autorizada, según se trate, o bien dejándola en el acceso del inmueble, hecho que se hará constar. El acta original siempre tendrá como destinatario LA EMPRESA.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CLIENTE: Personal Natural o Jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio.

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

CLIENTE NO REGULADO: Persona natural o jurídica que requiere de la EMPRESA una demanda de energía máxima definida por la CREG. Acuerda libremente con la EMPRESA el precio del servicio y las condiciones particulares en que este será prestado, por lo que el presente contrato le aplica en lo no acordado por las partes.

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

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

COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA: Actividad consistente en la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a los USUARIOS

finales, regulados o no regulados. Quien desarrolla esta actividad se denomina comercializador de energía eléctrica.

COMERCIALIZADOR: Persona natural o jurídica que comercializa energía eléctrica.

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

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

CONSUMIDOR: 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

CONSUMO: Cantidad de kilovatios-hora de energía activa, recibidos por el USUARIO o CLIENTE en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en la Resolución CREG 108 DE 1997, o aquellas que la modifiquen, sustituyan o adicionen. Para el servicio de energía eléctrica, también se podrá medir el consumo en Amperios – hora, en los casos en que la CREG lo determine.

CONSUMO ANORMAL: Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo USUARIO o CLIENTE, o con los promedios de consumo de USUARIOS o CLIENTES con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por LA EMPRESA.

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

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

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

DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO: Se entiende por desviación significativa, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o disminuciones en los consumos comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos dos periodos si la facturación es trimestral, o de los últimos seis períodos si ésta es mensual. Para determinar las variaciones máximas y mínimas de consumo se considerará la cantidad de desviaciones estándar relacionadas en la tabla establecida en la cláusula 39. No se consideran desviaciones significativas las variaciones inferiores a 50 kwh mes.

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

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

EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE S.A. ESP. Empresa de Servicios Públicos constituida como sociedad comercial anónima, mixta, cuyo objeto social consiste en distribuir y comercializar energía eléctrica. El término EMPRESA enunciado como parte en este contrato se entenderá referido a la EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE S.A. ESP.

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

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

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

EQUIPO DE MEDIDA: Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo.

ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA: Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un

municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley.

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

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

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

FACTOR DE MULTIPLICACIÓN DEL MEDIDOR: Número por el que se debe multiplicar la diferencia de lecturas consecutivas que registran los medidores para obtener el consumo real en un período de facturación. Este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente o de potencial.

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

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

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

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

INDEPENDIZACIÓN DEL SERVICIO: Acometidas adicionales para el beneficio del USUARIO y/o CLIENTE

que sirven para suministrar energía eléctrica a una o varias unidades segregadas de un inmueble con autorización de la EMPRESA. Al ser un servicio adicional, siempre se requerirá autorización del propietario o poseedor del inmueble.

INSTALACIONES INTERNAS O RED INTERNA: Es el conjunto de redes, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, y en general, para unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.

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

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

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

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

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

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

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

MERCADO REGULADO: Sistema en el que concurren los

USUARIOS o CLIENTES regulados y proveedores de energía eléctrica.

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

Nivel 1: Tensión nominal inferior a 1 kv (Baja Tensión)

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

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

Nivel 4: Tensión nominal mayor o igual a 62 kv (Alta Tensión)

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

NTC: Norma Técnica Colombiana avalada por el ICONTEC.

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

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

PETICIÓN: Solicitud de un USUARIO y/o CLIENTE dirigida a la EMPRESA, relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica con el fin de obtener de ella una respuesta. Dependiendo de lo pretendido y del asunto, la respuesta se comunicará o notificará.

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

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

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

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

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

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

RED INTERNA: Conjunto de redes, ductos, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor, o en el caso de los USUARIOS y/o CLIENTES sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios o condominios sometidos al régimen de propiedad horizontal, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general.

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

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

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

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

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

REINSTALACIÓN DEL SERVICIO: Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se

ha efectuado su corte.

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

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

RETIE: Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas.

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

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

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

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

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

SERVICIO DE CONEXIÓN: Actividades a cargo del USUARIO o CLIENTE para realizar la conexión del servicio.

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

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

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

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

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

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

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

SUBSIDIO. Diferencia entre lo que se paga por un bien o

servicio, y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. Se refleja como el descuento en el valor de la factura a los CLIENTES de menores ingresos y los CLIENTES residenciales de estrato 3 en los límites que estipula la regulación.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS

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

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

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

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

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

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

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

USUARIO NO CLIENTE: Usuario del servicio de energía, quien se ha conectado a las redes de la empresa sin autorización de la misma, y por lo tanto no se reporta como CLIENTE.

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

Titulo VIII

SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO

CLÁUSULA 83. DEFINICIONES.

Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público tratándose del sistema de comercialización prepago, se tendrán en cuenta las definiciones que han hecho la Ley 142 de julio 11 de 1994 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, en adelante la CREG. No obstante, para mejor comprensión a continuación se describen los términos de uso general y las definiciones más frecuentes:

ACTIVACIÓN DEL PREPAGO: Momento en el cual la EMPRESA ENERGÍA DE CASANARE S. A ESP a través del mecanismo de activación, pone a disposición del CLIENTE la cantidad de energía eléctrica prepagada a que tiene derecho por el pago ya realizado.

CONSUMO PREPAGADO: Es la cantidad de energía eléctrica a la que tiene derecho el CLIENTE por el valor prepago, definida en el momento en que el suscriptor o CLIENTE active el prepago a través del mecanismo que la EMPRESA ENERGÍA DE CASANARE S. A ESP disponga.

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

PREPAGO: Compra de energía con anterioridad a su consumo, en un sistema de comercialización prepago.

SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO: Modalidad de prestación del servicio de comercialización de energía eléctrica al CLIENTE y/o USUARIO final, 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 prepago.

SISTEMA DE MEDICIÓN PREPAGO: Es el conjunto de hardware y software que permite el funcionamiento de un Sistema de Comercialización Prepago.

CLAUSULA 84: APLICACIÓN.-

El presente título se entiende contrato con condiciones Uniformes para la Prestación del Servicio de Energía en la modalidad de prepago, se aplica a partir de la APROBACIÓN por parte de la Empresa, a la solicitud del propietario y/o USUARIO, para recibir el mismo servicio en la modalidad de sistema de comercialización prepago definida en la Resolución CREG 096 de 2004, o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en as ndiciones previstas por la EMPRESA

PARÁGRAFO

Los CLIENTES con medidor prepago conservan el derecho de regresar al sistema de medición y facturación postpago, salvo en los casos establecidos en el Decreto 3735 de 2003 o aquellos que lo modifiquen, adicionen o sustituyan. Los costos de regresar al sistema postpago serán asumidos por quien originalmente solicitó el medidor prepago (comercializador o suscriptor/usuario).

Para el cambio de comercializador se deberá cumplir con lo establecido en el presente contrato y la regulación vigente.

CLÁUSULA 85: OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LA EMPRESA.-

Sin perjuicio de las señaladas en la CLAUSULA 19 de este Contrato, y de las que por vía general impongan las leyes, los decretos, resoluciones de la CREG, y demás actos emanados de la autoridad competente; la EMPRESA adquiere, salvo los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, las siguientes obligaciones:

1. Ofrecer el sistema de comercialización prepago a todos los suscriptores o usuarios que lo soliciten de manera voluntaria.
2. Suministrar energía eléctrica al inmueble del CLIENTE desde el momento en que la EMPRESA define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza el inmueble determinado solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la EMPRESA.
3. Registrar en su sistema al momento de la activación del prepago la siguiente información: a) Identificación como Servicio de Comercialización de Prepago. b) Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio. c) Nombre del suscriptor o CLIENTE y dirección del inmueble receptor del servicio. d) Identificación del medidor.

- e) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio. f) Cantidad de energía prepagada y valor del consumo prepagado que se está registrando. g) Cantidad de energía prepagada, valor y fecha de activación de los últimos nueve (9) prepago. h) Subsidio o contribución de la compra, si existieren. i) Valor de las compensaciones por calidad del servicio, si las hubiere. j) Promedio de consumo, en unidades correspondientes, del servicio de los últimos seis (6) meses. k) Valor del costo unitario del servicio desagregado. l) Valor de la parte del prepago aplicado a la deuda por consumo, si existiere. m) Valor del saldo de la deuda pendiente por consumo, si existiere.

4. Facturar el servicio suministrado al CLIENTE que solicita la activación del prepago, cumpliendo con los requisitos contenidos en el presente contrato de condiciones uniformes.

5. Suministrar al CLIENTE que solicite la activación del prepago un extracto, previa solicitud del mismo, sobre el consumo efectivamente realizado en los últimos nueve (9) períodos de prepago.

6. Investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores del CLIENTE o suscriptor que haga parte de un sistema de medición prepago. Las desviaciones significativas, están dadas por consumos prepagados que, al compararse con los promedios históricos de un suscriptor o usuario, con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la empresa.

7. Tramitar y responder las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos según lo señalado en este contrato.

8. Restablecer el servicio conforme a lo establecido en el presente contrato.

9. Velar porque el servicio se utilice de manera racional, con estricta sujeción a las condiciones técnicas y de uso definida para la prestación de este servicio, e igualmente desarrollar programas educativos tendientes a crear una cultura del uso razonable del servicio.

10. Dar un tratamiento igual a sus suscriptores o usuarios, sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas de la prestación del servicio.

12. Abstenerse de imponer al CLIENTE trámites que, de acuerdo con las normas vigentes, estén prohibidos o que según la naturaleza de la solicitud sean innecesarios, o de exigirles documentos o requisitos que pueda verificar en sus archivos.

13. Responder por los daños y perjuicios causados en desarrollo del presente contrato.

14. La cantidad de energía eléctrica a que tiene derecho el suscriptor o CLIENTE se calculará de acuerdo con lo estipulado en la CLAUSULA 89.

15. Prestar siempre el servicio a quienes lo soliciten, por lo que la EMPRESA sólo podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos: por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato; cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente; cuando el Suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

PARÁGRAFO:

La solicitud del servicio y el procedimiento para acceder al mismo, será conforme se establece en el presente contrato de servicios públicos.

CLÁUSULA 86: OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL USUARIO.-

EL CLIENTE adquiere en virtud de la modalidad prepago, además de las ya señaladas en la CLAUSULA 20, de este Contrato, las obligaciones que se enumeran a continuación:

1. No cambiar la destinación del servicio público suministrado sin cumplir con todos los requisitos exigidos por la EMPRESA.
2. Hacer el pago correspondiente por concepto de matrícula, en los eventos en que lo estipule la EMPRESA.
3. Dar uso eficiente al servicio público domiciliario de energía.
4. Permitir la revisión técnica del medidor prepago, y destinar para la instalación de estos medidores, sitios de fácil acceso para los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por la EMPRESA.
5. Permitir la revisión de las instalaciones internas.
6. Pagar oportunamente las facturas que le hayan sido entregadas cuando quiera que se detecten desviaciones significativas de sus consumos en el sistema de medición prepago, siempre que estas facturas cumplan los requisitos legales.
7. Prepagar la cantidad de energía eléctrica a que tiene

derecho el suscriptor o CLIENTE en caso de haber solicitado en sistema de comercialización prepago.

8. Permitir a la EMPRESA el retiro del medidor o de la acometida en caso de que se requiera conforme lo establecido en los artículos 145 de la Ley 142 de 1994 y 31 numeral 3 de la Resolución 108 de 1997 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

9. Hacer reparar o reemplazar los medidores prepago a satisfacción de la EMPRESA. Para tales efectos, la EMPRESA deberá indicar las razones por las cuales se considera que su funcionamiento no permite determinar en forma fidedigna los consumos.

10. Tomar las medidas necesarias que faciliten a la EMPRESA verificar la ejecución y el cumplimiento del presente contrato.

11. Informar a la EMPRESA sobre cualquier sospecha de irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones, medidor, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, el propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones, datos registrados en el contrato de servicio, y/o en el sistema de información comercial.

12. Dar aviso sobre cualquier sospecha de anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores o instalaciones de la EMPRESA, salvo que solo se puedan detectar mediante revisión técnica y por personal capacitado.

13. Las demás obligaciones contenidas en la ley y la regulación.

CLAUSULA 87: SOLICITUD DE ACTIVACIÓN DE SISTEMA PREPAGO.

La EMPRESA aceptará la solicitud de un USUARIO o CLIENTE de su mercado para ser atendido con el sistema de comercialización prepago, siempre y cuando el inmueble objeto del servicio cumpla con los requisitos de tipo urbanístico fijados por las autoridades municipales dónde esté ubicado, la zona en donde el inmueble esté ubicado no haya sido declarada como de medio o alto riesgo y velara que las instalaciones eléctricas se hayan ejecutado cumpliendo con el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas "RETIE" y las demás normas técnicas que la complementen, adicionen o modifique y las disposiciones contenidas en el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica expedido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas. Adicionalmente deberá garantizar como mínimo las siguientes condiciones.

1. Disponibilidad de activación del servicio 24 horas del día, todo el año.
2. Centro de información y soporte en caso de malfuncionamiento del medidor.

3. Mantener actualizados en los sitios de venta la información sobre la tarifa vigente por estrato y clase de uso, los componentes de los costos asociados y los porcentajes de subsidio o contribución, según sea el caso.

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

PARÁGRAFO 1:

Condiciones técnicas para sistema de comercialización prepago. La EMPRESA ENERGÍA DE CASANARE S. A ESP deberá verificar las siguientes condiciones técnicas al momento de la activación del servicio prepago:

1. La plataforma tecnológica que utilice el comercializador, debe permitir la utilización del medidor prepago de un CLIENTE en cualquier sistema de medición prepago.

2. Los equipos de medida deben permitir la visualización del consumo neto, del restante prepago y generar una alarma anterior al agotamiento de la energía eléctrica prepagada, y deberán cumplir con los requisitos técnicos establecidos en el Código de Medida y demás regulación vigente.

PARÁGRAFO 2: Derecho a regresar al sistema de comercialización postpago.

Los suscriptores o usuarios con medidor prepago conservarán el derecho de regresar al sistema de medición y facturación postpago, salvo en los casos establecidos en el Decreto 3735 de 2003, o aquellos que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, para el caso de la prestación del servicio de energía eléctrica. Los costos de regresar al sistema postpago serán asumidos por quien originalmente solicitó el medidor prepago (comercializador, o suscriptor/usuario).

CLAUSULA 88: NO DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO.

La interrupción temporal del suministro del servicio de energía, se realizará por alguna de las causales previstas en la ley o en este contrato. En el caso de usuarios atendidos a través de un sistema de comercialización prepago, la no disponibilidad del servicio por no activación del prepago, no se considera suspensión del servicio.

CLÁUSULA 89: CONSUMOS DE LOS USUARIOS EN SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO.

El CLIENTE podrá pedir copia de esta información, dentro del mes siguiente a la activación del medidor

prepago, la cual para los efectos del ejercicio del derecho de defensa del CLIENTE frente a la empresa, se tendrá como una factura, la cual contiene la información descrita en la cláusula 85 numeral 3. En relación con aspectos ajenos a la factura, el CLIENTE tendrá derecho a reclamar en la forma prevista por la Ley 142 de 1994, o aquellas que modifiquen, adicionen o sustituya.

Adicionalmente el CLIENTE tiene el derecho a recibir un extracto, previa solicitud del mismo, sobre el consumo efectivamente realizado en los últimos nueve (9) períodos de prepago.

CLÁUSULA 90: CONSUMO DEL CLIENTE CON MEDIDOR DE PREPAGO.-

El consumo del CLIENTE cuyo equipo de medida corresponda a un medidor de prepago, será determinado por la cantidad de kilovatios hora de energía eléctrica que el CLIENTE acepte pagar en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor.

CLÁUSULA 91: FALTA DE MEDICIÓN POR ACCIÓN U OMISIÓN.-

Por regla general todos los usuarios del sistema de comercialización prepago deberán tener medidores, suministrado por la EMPRESA, Ahora bien, conforme con lo dispuesto por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, la falta de medición del consumo, por acción u omisión de la EMPRESA, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del CLIENTE, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la EMPRESA, determine el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales.

Se entenderá igualmente que es omisión de la EMPRESA, la no colocación de medidores en un período superior a seis (6) meses después de la conexión del suscriptor o usuario. Corresponderá a la EMPRESA probar que realizó las diligencias oportunas para efectuar la medición en las oportunidades previstas en el contrato.

Será obligación del CLIENTE que los equipos de medida estén localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble. Cuando la localización del equipo de medida de un CLIENTE ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, la EMPRESA podrá exigir, como condición para la reconexión del servicio, el cambio en la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

CLÁUSULA 92: UBICACIÓN DEL MEDIDOR.

En el evento en que la ubicación del medidor, en desarrollo del proyecto desee ubicarse en la parte interna del inmueble, se debe conservar el medidor convencional existente en la externa del inmueble, sirviendo este de respaldo para registro del consumo.

CLÁUSULA 93: DETERMINACIÓN DE LA CANTIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA A QUE TIENE DERECHO EL CLIENTE EN EL SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO.

La cantidad de energía eléctrica a que tiene derecho el suscriptor o Clientes 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 CLIENTE 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 CLIENTE en el momento del pago.

PARÁGRAFO:

El prepago neto es el que resulta de imputar hasta un 10% del prepago efectuado por el CLIENTE de energía eléctrica para cubrir los valores por concepto del consumo que éste adeude a la empresa. El prepago no comprende pagos a terceros.

CLÁUSULA 94: LIQUIDACIÓN DE LOS CONSUMOS.-

Para liquidar los consumos al CLIENTE de sistemas de comercialización prepago en cada período de consumo, la EMPRESA aplicará las tarifas en el momento de activación. Adicionalmente, se tendrán en cuenta las siguientes normas sobre esta materia:

1. Al CLIENTE que acepte la instalación de medidores de prepago, la EMPRESA se sujetará como máximo al cargo de comercialización aprobado por la CREG. Mientras la CREG aprueba este cargo la EMPRESA podrá ofrecerle una disminución de los cargos de comercialización, que tenga en cuenta el hecho de que este tipo de CLIENTE no requiere de la lectura periódica del equipo de medida, la entrega de la factura en el domicilio y la gestión de recaudo.
2. Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones, los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos, de los CLIENTES del respectivo conjunto habitacional.
3. Por solicitud expresa de la mayoría absoluta de los propietarios de un conjunto habitacional, la EMPRESA

podrá activar el sistema de medición prepago para las áreas comunes de conjuntos residenciales y a partir de la activación del servicio prepago, cobrar de conformidad con el sistema de medición prepago directamente a cada CLIENTE la parte proporcional del consumo de las áreas comunes, aplicando los coeficientes de copropiedad establecidos en el respectivo régimen de propiedad horizontal. La decisión de los copropietarios deberá constar en el acta de la asamblea en la cual se tomó esa decisión.

4. Una vez se cumplan las condiciones establecidas para aplicar el cargo por disponibilidad del servicio, cuando el valor de los consumos liquidados al CLIENTE, sea menor que el cargo por disponibilidad que tenga aprobado la empresa, ésta podrá cobrar en el sistema de medición prepago al CLIENTE el cargo por disponibilidad. En el caso de inquilinatos, el cargo por disponibilidad se entiende aplicable al inmueble.

5. La empresa podrá aproximar, por defecto o por exceso, el valor total de los consumos de un CLIENTE en el sistema de comercialización prepago al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos (\$5.00), la empresa podrá aproximar a los diez pesos (\$10.00); en caso contrario se despreciará.

CLÁUSULA 95: INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.-

Dentro del debido proceso está contenido el deber de precisar la causa que originó la desviación de consumos, detectada en la revisión previa a la facturación, para el cumplimiento LA EMPRESA adoptará las siguientes etapas: **a)** LA EMPRESA al momento de la toma de la lectura o posterior a ésta, consultará con el usuario las posibles causas que originaron la desviación del consumo (aumento o disminución de la carga instalada, variación en el número de personas, cambio de actividad económica, aumento o disminución por estacionalidad en el consumo, entre otras). Cuando el USUARIO declare que durante el período en el cual se presentó la desviación significativa, la causa se debe a un aumento del consumo, esta declaración se tomará como causa imputable al USUARIO y por tanto se facturará el consumo total dejado en investigación. **b)** Hacer uso de la información histórica de la instalación, registrada en las bases de datos de LA EMPRESA como cambio de medidor, normalización de la medida por procesos administrativos, cambios de uso o hábitos de consumo e inclusive el análisis de las zonas donde exista estacionalidad, en este último caso la comparación del consumo en investigación, a la que se refiere este artículo, podrá realizarse comparando con el mismo periodo del año inmediatamente anterior. **c)** Programación de revisión en el inmueble para

establecer la causa de la desviación: En caso de que no sea posible determinar la causa de acuerdo con el procedimiento anterior, LA EMPRESA realizará visita al predio para lo cual podrá comunicar al CLIENTE la fecha de la visita. Cuando LA EMPRESA realice dos visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no se puedan efectuar por causa imputable al CLIENTE, siempre y cuando de éstas exista prueba documental, LA EMPRESA podrá cargar la totalidad del consumo dejado en investigación. No obstante, el CLIENTE podrá controvertir dicho cobro mediante una reclamación sobre los valores facturados. Una vez agotadas las etapas que se requieran en la investigación anteriormente descrita y LA EMPRESA concluya que la causa que originó la desviación significativa fue el consumo realmente demandado en el inmueble, se cargará el consumo dejado en investigación en la facturación del período siguiente. Si el USUARIO lo requiere, podrá presentar la debida reclamación.

Adicional a la investigación efectuada por parte de LA EMPRESA, el CLIENTE podrá aportar o solicitar pruebas adicionales a su cargo. En estas circunstancias, cuando el CLIENTE, en su propio interés, solicite a LA EMPRESA los servicios de revisión y chequeo del medidor, estas últimas podrán cobrar por esta actividad de acuerdo con el acto de gerencia de precios vigente establecido por LA EMPRESA al momento de la ejecución de la misma.

PARÁGRAFO.

LA EMPRESA podrá realizar la revisión en el momento de toma de la lectura, previa explicación al CLIENTE de los derechos que le asisten, siempre y cuando éste otorgue el consentimiento y exprese la voluntad de atender la realización de la visita en ese momento, sin requerir un aviso previo para ello, y renuncie si es del caso, a la posibilidad de contar con la asesoría de un técnico, para lo cual deberá dejarse expresa constancia en el acta de revisión que se suscribe con el CLIENTE.

CLÁUSULA 96: FACTURACIÓN EN CASO DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.-

Mientras se establece la causa de desviación del consumo prepagado, la EMPRESA determinará el consumo con base en los consumos prepagados anteriores del CLIENTE, o con los consumos promedios de CLIENTES o USUARIOS en circunstancias semejantes, o mediante aforo individual, de acuerdo con lo establecido en este contrato. En la factura de cobro deberá especificarse la causa de la desviación.

CLÁUSULA 97: RESTABLECIMIENTO ECONÓMICO POR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS.-

Una vez aclarada la causa de las desviaciones, la EMPRESA procederá a establecer las diferencias entre los valores de los consumos prepagados, que serán abonados o cargados al CLIENTE, según sea el caso, en el siguiente período de consumo prepagado. Las sumas controvertidas por el CLIENTE, si resultaren a favor de la EMPRESA, generaran cargo del CLIENTE el pago de intereses moratorios, por el tiempo que duro la controversia.

CLAUSULA 98: EL CLIENTE declara haber recibido copia de este contrato y podrá solicitar copia del mismo.

www.enerca.com.co

ENERCA S.A.E.S.P. - NIT 844.004.576-0 - Régimen Común

Carrera 19 N°6-100, **Ed. Emiro Sossa, Yopal**

PBX (8) 6344680

