

CONTRATO DE PRESTACION DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CLÁUSULA 1. IDENTIDAD DE LA EMPRESA: LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P- DISPAC S.A. E.S.P., es una empresa de servicios públicos domiciliarios, de naturaleza mixta, sociedad comercial por acciones del tipo de las anónimas, de orden nacional, con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, domiciliada en la ciudad de Quibdó - Chocó, sometida al régimen legal aplicable a las empresas de servicios públicos domiciliarios y a las normas especiales que rigen las empresas del sector eléctrico, constituida mediante escritura pública número 3.659 del 11 de diciembre del 2001, de la notaría 24 del círculo de Bogotá, reformada mediante escritura pública número 1598 del 11 de mayo de 2004, otorgada en la notaría 23 del círculo de Bogotá, e inscrita en la Cámara de Comercio de Quibdó el 13 de diciembre de 2001 bajo el número 24806, quien en adelante se denominará la **EMPRESA**.

CLÁUSULA 2. PARTES DEL CONTRATO: Son partes del presente contrato la **EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P.**, quien en adelante se denominará la **EMPRESA** y los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS**, quienes en adelante se denominarán como el **SUSCRIPTOR O USUARIO**. El propietario o poseedor de un inmueble, el **SUSCRIPTOR** y los **USUARIOS** del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos domiciliarios, en los términos enunciados en el artículo 130 de la ley 1994, modificado por el artículo 18 de la ley 689 de 2001.

PARÁGRAFO: Cuando un inmueble urbano sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, el arrendador, en los términos y condiciones establecidos en el artículo 15 de la ley 820 de 2003 y las normas que la reglamenten o modifiquen, siguiendo el procedimiento allí establecido, no será responsable solidariamente del pago de los servicios públicos domiciliarios y el inmueble no quedará afecto al pago de los mismos.

La **EMPRESA** pondrá a disposición de los interesados el formato de solicitud para la **DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO**, el cual deberá ser diligenciado en su totalidad; Igualmente los interesados (Arrendador y Arrendatario) deberán cumplir con los requisitos establecidos por la **EMPRESA**; y por último los interesados deberá constituir a favor de la **EMPRESA**, entre otras, una de las siguientes garantías: **a)** Depósito de dinero ante la institución financiera señalada por la **EMPRESA**. **b)** Garantías otorgadas por entidades legalmente constituidas y vigiladas por la superbancaria o la entidad que haga sus veces. **c)** Codeudor solidario con propiedad raíz sin limitación de dominio, residenciado en el domicilio de la **EMPRESA**.

CLÁUSULA 3. NATURALEZA Y OBJETO DEL CONTRATO: Este contrato es de carácter consensual, uniforme y su objeto lo constituye la prestación del servicio público domiciliario de energía a un inmueble, a cambio de la cancelación oportuna de un precio en dinero determinado, según el régimen regulatorio tarifario vigente establecido por la CREG y según el usuario sea regulado o no regulado, caso este – usuario no regulado- en que se registrará por este contrato en lo no previsto en las condiciones especiales pactadas con ellos, de acuerdo con la destinación del bien al que se le presta el servicio.

CLÁUSULA 4. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: la **EMPRESA** presta actualmente el servicio en el departamento del Chocó, y puede hacerlo extensivo en todo el territorio nacional de acuerdo con la normatividad vigente.

CLÁUSULA 5. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica y ser parte del presente contrato en las condiciones y términos aquí establecidos. La **EMPRESA** suministrará el servicio de energía eléctrica en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por la autoridad competente, siempre y cuando sea viable técnicamente para la **EMPRESA**, el inmueble cumpla con los requisitos de tipo urbanístico establecidos por la autoridad competente, el inmueble no este ubicado en zona de alto riesgo y, las instalaciones eléctricas se hayan ejecutado cumpliendo con las normas técnicas vigentes.

PARÁGRAFO: La **EMPRESA** no cobrará derechos de suministro, formularios de solicitud ni otros servicios ni bienes semejantes; pero si una solicitud de conexión implica estudios particularmente complejos, su costo podrá cobrarse al interesado de acuerdo con lo definido en la regulación vigente, salvo que se trate de un **SUSCRIPTOR O USUARIO** perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

CLÁUSULA 6. REQUISITOS QUE DEBE REUNIR EL SOLICITANTE PARA ACCEDER AL SERVICIO: La solicitud de servicio deberá realizarse en las oficinas de la **EMPRESA** petición que será decidida dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de cumplir ante la **EMPRESA** los requisitos previstos en este contrato. En los casos en que se requieran estudios especiales para autorizar la conexión, se dispondrá de un plazo hasta de tres (3) meses para realizarla, esto se comunicará al **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

Se deberán acreditar los siguientes requisitos: **a)** Diligenciamiento del formato establecido por la **EMPRESA**. **b)** Identificación del suscriptor potencial mediante cédula de ciudadanía o documento idóneo. **c)** Identificación del inmueble mediante presentación del documento que identifique la nomenclatura o su ubicación cuando se trate de zona rural, y la ficha catastral. **d)** Haber construido las instalaciones eléctricas del inmueble de acuerdo con los procedimientos para la conexión de cargas y las normas técnicas vigentes aplicables a la **EMPRESA** y el reglamento técnico de instalaciones eléctricas (**RETIE**). Para los servicios provisionales se requerirá el permiso de la autoridad competente y la instalación del equipo de medida. **e)** Los equipos de medida deben estar localizados al exterior del inmueble. **f)** Cuando la solicitud implique el montaje, al menos, de un transformador, debe presentar el estudio de factibilidad de conexión aprobado y deberá cumplirse con lo establecido en el código de distribución de energía eléctrica (Resolución CREG 070 de 1998) y las normas técnicas que rijan a la **EMPRESA**. **g)** En todo caso las conexiones internas deberán cumplir con lo establecido en el código de distribución de energía eléctrica (Resolución CREG 070 de 1998), la norma **RETIE** y las normas que la adicionen o modifiquen.

PARÁGRAFO: Al momento de presentar 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 **SUSCRIPTOR O USUARIO** los requisitos faltantes que debe cumplir. Una vez el inmueble y **SUSCRIPTOR O USUARIO** cumpla los requisitos previstos en el contrato, la **EMPRESA** no podrá exigirle más requisitos ni negarle la solicitud del servicio fundándose en motivos que haya dejado de indicar.

CLÁUSULA 7. NEGACIÓN DEL SERVICIO : la **EMPRESA** negará por escrito la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos: **a)** Por razones técnicas susceptibles de ser probadas, tales como: Incumplimiento de la norma **RETIE**, del reglamento de distribución eléctrico o incumplimiento de las normas técnicas y de seguridad de la **EMPRESA**. **b)** Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo según decisión de la autoridad competente. **c)** Cuando el **SUSCRIPTOR O USUARIO** potencial no cumpla las condiciones exigidas por la autoridad competente. **d)** Por encontrarse el inmueble invadiendo una zona de servidumbre o de seguridad de una línea de transmisión, según lo establecido en la norma **RETIE**.

PARÁGRAFO. La negación de la conexión al servicio se notificará por escrito al solicitante, con indicación expresa de los motivos que sustentan la decisión; en contra de la decisión proceden los recursos de reposición 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 domiciliarios.

CLÁUSULA 8. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA: En virtud de la celebración de este contrato la **EMPRESA** se obliga para con el **SUSCRIPTOR O USUARIO** a: **a)** Suministrar energía eléctrica al inmueble en forma continua y con los parámetros de eficiencia, confiabilidad, continuidad y calidad establecido por las autoridades competentes, salvo cuando sea necesario realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, de los cuales se dará aviso amplio y oportuno a los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la ocurrencia del evento y en todo caso, cuando los eventos programados afecten las cargas industriales, el tiempo de notificación no podrá ser inferior a setenta y dos (72) horas; la comunicación deberá indicar la hora del inicio y la duración del evento. **b)** Elaborar un acta en donde se relacionen las diligencias, los diferentes equipos y demás elementos que se instalen o retiren para medir el consumo, la cual deberá ser firmada por el empleado y/o personal autorizado de la **EMPRESA** que realice la labor, el operador de red o el comercializador según se trate y el **SUSCRIPTOR O USUARIO**, su representante o la persona que se encuentre en el inmueble. Copia del acta le será entregada al

SUSCRIPTOR O USUARIO. c) Realizar la lectura de los consumos reportados por los medidores y equipos de medida cuando estuvieren instalados y reportados a la **EMPRESA** dejando la prueba de lectura. En caso de realizarse la facturación en sitio no es necesario entregar la copia de la lectura. d) Determinar los consumos reales o estimados en forma individual, con instrumentos, métodos y procedimientos apropiados de acuerdo con lo establecido en la ley de servicios públicos domiciliarios. e) Facturar oportunamente los consumos suministrados. En consecuencia, después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, si el periodo de facturación es mensual, la **EMPRESA** se abstendrá de cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, salvo en los casos en que se compruebe alteraciones en la acometida, red interna, en sus instrumentos asociados cuando se impida por cualquier medio tomar la lectura o cuando se compruebe dolo del **SUSCRIPTOR Ó USUARIO.** f) Investigar, al preparar las facturas, las causas que dieron origen a las desviaciones significativas respecto a consumos anteriores del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, en los términos establecidos en este contrato. g) Efectuar los descuentos proporcionales y compensar en las cuentas de cobro cuando se presente una falla en la prestación del servicio y se facture por censo de carga. h) Entregar la factura de cobro en la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica, o en el sitio donde lo haya acordado con el **SUSCRIPTOR O USUARIO**, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento. La no remisión de la factura no exime al **SUSCRIPTOR O USUARIO** del pago oportuno del servicio. i) Reconectar el servicio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, contados a partir de la superación de la causa que dio origen a la suspensión. La reconexión del servicio sólo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por la **EMPRESA.** j) Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos cuya obligación es atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de su recibo, las peticiones, quejas y recursos. k) Permitir la celebración del contrato de condiciones uniformes con el **SUSCRIPTOR O USUARIO** en el evento de existencia de actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. l) Efectuar visitas de control a las instalaciones y equipos del **SUSCRIPTOR O USUARIOS** a través del personal autorizado por la **EMPRESA.** m) Devolver al **SUSCRIPTOR O USUARIO** los medidores y demás equipos retirados por la **EMPRESA** que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, dentro de un proceso de sanción y/o de detección y control de pérdidas o para verificación en el laboratorio, se requiera mantenerlo por algún tiempo o cuando informado sobre la devolución el **SUSCRIPTOR O USUARIO** no se presente a recibirlo en un plazo máximo de treinta (30) días contados a partir de la fecha de la comunicación, caso en el cual la **EMPRESA** no se hará responsable por el medidor o equipos no reclamados. n) Realizar campañas educativas sobre uso racional de la energía y cultura de pago. ñ) Reconocer los comités de desarrollo y control social en la forma estipulada en la ley. o) Dotar a los funcionarios de identificación empresarial y exigir a los contratistas y demás personal autorizado por la **EMPRESA**, siempre que realicen diligencias operativas y trabajos en las instalaciones del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, identifiqúese plenamente con uniforme y carné con foto que identifique la persona y la empresa para la que trabaja. p) 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. q) Dar aviso amplio y oportuno sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos. r) Informar acerca de las condiciones uniformes previstas en el presente contrato y disponer de una copia gratuita del mismo para el **SUSCRIPTOR O USUARIO** que lo solicite. s) Revisar, cuando la normatividad lo exija o cuando se estime conveniente, los medidores instalados para verificar su correcto funcionamiento. Cuando el **SUSCRIPTOR O USUARIO** solicite la revisión, deberá pagar los costos correspondientes. t) Permitir la utilización del medidor prepago de un **SUSCRIPTOR o USUARIO** en cualquier sistema de medición prepago.

PARÁGRAFO: Los deberes y obligaciones de la **EMPRESA** anteriormente expuestos se constituyen en los derechos del **SUSCRIPTOR O USUARIO.**

CLÁUSULA 9. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: Son obligaciones del **SUSCRIPTOR O USUARIO** en virtud de la celebración de este contrato las siguientes: a) Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los trabajadores de la **EMPRESA** o funcionarios de los contratistas de la **EMPRESA.** b) Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio. c) Adquirir, entregar, mantener los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, a satisfacción de la **EMPRESA** y repararlos o remplazarlos cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada sus consumos o cuando la técnica ponga a su disposición instrumentos más precisos. d) Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que la **EMPRESA** indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el **SUSCRIPTOR O USUARIO** y que afecten las redes de la **EMPRESA** o a los demás **SUSCRIPTORES O USUARIOS.** Si el **SUSCRIPTOR O USUARIO** se negare a desconectarlo o reincidiera en

la utilización del elemento que produzca la perturbación, la **EMPRESA** podrá suspender el servicio. Si transcurridos treinta (30) días calendario el **SUSCRIPTOR O USUARIO** no ha efectuado la corrección pertinente, la **EMPRESA** lo desconectará del servicio. **e)** Cumplir con el pago oportuno, según plazo establecido en la factura del consumo de energía eléctrica, sanciones, cargos de conexión, acuerdos de pago y demás servicios prestados. **f)** Para interponer recursos, deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación o recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) meses según se trate. **g)** Si el **SUSCRIPTOR O USUARIO** no recibe la factura en el inmueble o en la dirección acordada con la **EMPRESA**, dentro del periodo de facturación, deberá acercarse a las instalaciones de ésta para que le sea expedido un duplicado, para que la conozca y cancele oportunamente. **h)** Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas por la **EMPRESA**, el RETIE y la regulación vigente 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. **i)** Dar aviso a la **EMPRESA** en un término no inferior a un periodo de facturación para la terminación del contrato. **j)** Efectuar el mantenimiento de sus instalaciones internas, equipos y aparatos eléctricos y usarlos adecuadamente y velar para que no sean alterados o manipulados. **k)** Estar al día en los pagos por todo concepto con la **EMPRESA** para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitud de servicio. **l)** Permitir el acceso al inmueble de las personas plenamente identificadas como autorizadas por la **EMPRESA** para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria efectuar en desarrollo del contrato. **m)** Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de la **EMPRESA**. **n)** Informar de inmediato a la **EMPRESA** sobre cualquier modificación que se presente en las instalaciones eléctricas, en el equipo de medida, en la clase de servicio contratado, en la carga contratada, en la propiedad del bien, dirección, u otra novedad que implique variación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio. **ñ)** Mantener un factor de potencia igual o superior a 0.9 en atraso, o el que determine la autoridad competente. En el evento 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 **SUSCRIPTOR O USUARIO**. **o)** Efectuar el mantenimiento de los equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad. **p)** Pagar oportunamente los valores que se generen por la conexión, reconexión y reinstalación del servicio, los estudios, cambio de sellos, instalación de medidor, revisión de instalaciones y/o transformadores, calibración de medidores, copias de facturas, materiales cuando hubiere lugar a venta, sanciones, arrendamiento de equipos y cualquier otro concepto relacionado con la prestación del servicio, así como todas aquellas obligaciones que el **SUSCRIPTOR O USUARIO** pueda contratar con la **EMPRESA**. **q)** Permitir a la **EMPRESA** el retiro del medidor o de la acometida en caso de que se requiera para el corte del servicio o revisión. **r)** 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 en el que se determine el plazo, se establezca que aquella no cumple con las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. Si el **SUSCRIPTOR O USUARIO** no realiza las modificaciones técnicas en el término señalado, la **EMPRESA** podrá suspender el servicio o hacer las adecuaciones o cambios con cargo al suscriptor o usuario e incluir los valores en la factura. El **SUSCRIPTOR O USUARIO** tendrá un plazo máximo de un periodo de facturación para efectuar las adecuaciones o el cambio de medidor exigido por la **EMPRESA**. **s)** Permitir la lectura periódica, revisión de los medidores e instalaciones eléctricas, facilitando el acceso a los operarios de la **EMPRESA** al lugar en donde se encuentren. **t)** Presentar solicitudes y observaciones respetuosas la **EMPRESA** se reserva el derecho de tramitar peticiones irrespetuosas. **u)** Solicitar a la **EMPRESA** autorización expresa para el cambio en la modalidad del uso del servicio contratado y para aumentar la carga instalada. **v)** Utilizar el servicio únicamente en el inmueble o bien matriculado ante la **EMPRESA**, respetando la carga y clase de servicio contratado con 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 del mismo no pudiendo ser enajenado, cedido a cualquier título o facilitado a terceros; igualmente no podrá tomar energía de otros predios. **w)** Cancelar los consumos de energía que se adeuden por concepto de servicios en el inmueble adquirido en cualquier negocio comercial. **x)** Permitir la instalación de un medidor testigo, cuando la **EMPRESA** lo requiera para sus programas de control. **y)** Las demás obligaciones contenidas en este contrato de condiciones uniformes, la ley y la regulación.

PARÁGRAFO: Los deberes y obligaciones del **SUSCRIPTOR O USUARIO** anteriormente expuestos se constituyen en los derechos de la **EMPRESA**.

CLÁUSULA 10. LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES: El **SUSCRIPTOR O USUARIO** podrá liberarse de las obligaciones derivadas del contrato de servicio público en los siguientes casos: **a)** Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al **SUSCRIPTOR O USUARIO** para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato. **b)** Cuando el suscriptor 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 sentencia. **c)** Cuando el suscriptor es el poseedor o tenedor del inmueble y devuelva la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. Para que la liberación solidaria proceda, el interesado deberá presentarle a la **EMPRESA** el documento en el cual el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del inmueble acepte expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor.

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

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

CLÁUSULA 11. LA FACTURA: Es la cuenta que la **EMPRESA** entrega al **SUSCRIPTOR O USUARIO**, señalando el valor de consumo y los demás servicios inherentes al servicio prestado y sobre los cuales haya existido estipulación en el contrato. La **EMPRESA** para liquidar los consumos en cada facturación aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del período correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

CLÁUSULA 12. REQUISITOS DE LA FACTURA: La factura expedida por la **EMPRESA** deberá contener como mínimo la información exigida en la ley 142 de 1994, regulación de la CREG y demás normas aplicables.

PARÁGRAFO: La **EMPRESA** podrá exigir el pago inmediato de la obligación cuando el **SUSCRIPTOR O USUARIO** se encuentre en mora.

CLÁUSULA 13. PERIODOS DE FACTURACIÓN: Los períodos de facturación para los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** ubicados en las áreas urbanas serán mensuales o bimestrales. Para los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** localizados en zonas rurales, de difícil acceso o especiales, la **EMPRESA** podrá establecer períodos de facturación bimestral, trimestral o semestral, en cuyo caso se permitirá el pago de los consumos intermedios según la lectura que se haga del medidor del **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

CLÁUSULA 14. OPORTUNIDAD Y LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA: La **EMPRESA** entregará la factura en la ruta o 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 **SUSCRIPTOR O USUARIO** se dejará en el sitio de acceso al inmueble o a la unidad residencial.

En las localidades, zonas o lugares donde por difícil acceso o perturbación del orden público, no se pueda despachar la cuenta de cobro directamente al **SUSCRIPTOR O USUARIO**, la **EMPRESA** informará con anticipación para que la reclamen en los lugares señalados para ello. Lo anterior se aplicará en los casos que por causas ajenas a la **EMPRESA**, la entrega de la factura no fuere posible.

El no recibo de la factura en el inmueble o en la dirección establecida por las partes, no exonera al **SUSCRIPTOR O USUARIO** del pago; para el efecto, el **SUSCRIPTOR O USUARIO** debe informar tal situación para tomar las medidas del caso y acercarse antes del vencimiento de la fecha que normalmente recibe su factura a las dependencias de la **EMPRESA** para que se le expida su duplicado y cancele oportunamente el servicio prestado.

CLÁUSULA 15. FACTURACIÓN OPORTUNA: La facturación será oportuna; para estos efectos, el lapso de tiempo comprendido entre la fecha de lectura del medidor del **SUSCRIPTOR O USUARIO** y la fecha de entrega de la

respectiva factura, no podrá ser superior a un periodo de facturación, salvo los casos en que medie mora del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, caso en el cual podrán cobrarse los saldos insolutos de los periodos anteriores.

CLÁUSULA 16. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Para elaborar las facturas, la **EMPRESA** someterá su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del **SUSCRIPTOR O USUARIO** durante un periodo de facturación y sus promedios de consumos anteriores. Se practicarán las visitas y se realizarán las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación destacada en la revisión previa. Hay desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente cuando hay aumento o reducciones en el consumo del periodo de facturación, que comparados con los promedios de los últimos tres (3) periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos, si la facturación es mensual, se presente un aumento superior al setenta por ciento (70%) del consumo promedio o una reducción del sesenta por ciento (60%) del consumo promedio del **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

CLÁUSULA 17. FACTURACIÓN EN CASOS DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la **EMPRESA** determinará el consumo con base en los consumos anteriores del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, o con base en los consumos promedios de **SUSCRIPTORES O USUARIOS en circunstancias semejantes**, o mediante aforo individual y al aclarar la causa de las mismas, las diferencias frente a los valores que se cobraron, se abonarán o cargarán al **SUSCRIPTOR O USUARIO**, según el caso.

CLÁUSULA 18. 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, salvo que exista dolo por parte del **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

CLÁUSULA 19. MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS: La factura expedida por la **EMPRESA**, representativa de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato o de cláusulas especiales pactadas con el **SUSCRIPTOR O USUARIO** al igual que las sanciones y obligaciones derivadas con ocasión de la prestación del servicio o inherentes al mismo y firmadas por su representante legal, presta mérito ejecutivo conforme a las disposiciones civiles, comerciales y demás que rijan la materia.

CLÁUSULA 20. CONSTITUCIÓN EN MORA: La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto el **SUSCRIPTOR O USUARIO** renuncia a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro extrajudicial o judicial de la deuda.

CLÁUSULA 21. INTERES MORATORIO: El no pago oportuno del servicio, las sanciones pecuniarias u otros valores liquidados en la factura, vencida esta se generarán los intereses moratorios respectivos sobre los saldos insolutos que serán tasados de acuerdo con las normas civiles para usuarios residenciales y de acuerdo a las normas comerciales para los usuarios no residenciales.

CLÁUSULA 22. DUPLICADO DE LA FACTURA: Cuando el **SUSCRIPTOR O USUARIO** solicite el duplicado de la factura, una vez expedida y entregada la original por la **EMPRESA**, le será cobrado el valor de doscientos pesos (\$200) por duplicado en la respectiva factura. Este valor se actualizará anualmente.

CLÁUSULA 23. FACILIDADES DE PAGO: La **EMPRESA** para facilitarle al **SUSCRIPTOR O USUARIO** el pago de sus obligaciones podrá celebrar convenios de recaudo con entidades financieras, cooperativas y almacenes de cadena, entre otros. La **EMPRESA** no se responsabiliza por pagos realizados en lugares no autorizados.

CLÁUSULA 24. EXONERACIÓN EN EL PAGO: Sin perjuicio de las normas vigentes sobre subsidios y contribuciones, y de acuerdo con lo establecido por el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994, no existirá exoneración en el pago del servicio de energía eléctrica para ningún **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

CLÁUSULA 25. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE: La **EMPRESA** efectuará mensualmente la lectura de los contadores en las áreas urbanas y mensual, bimestral, trimestral o semestralmente en las zonas rurales o de difícil acceso y determinará el consumo de los **SUSCRIPTORES O USUARIOS**, en la forma establecida en este contrato,

CLÁUSULA 26. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS 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. Se exceptúan los casos en que sin existir acción u omisión de las partes no sea posible medir los consumos con instrumentos de medida, se haya retirado el equipo por razones técnicas o el instrumento de medida se encuentre defectuoso, existan razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social.

PARÁGRAFO PRIMERO: Con excepción de los inquilinatos y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo suscriptor o usuario deberá contar con equipo de medición individual de su consumo.

PARÁGRAFO SEGUNDO: 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 y los derechos y obligaciones del presente contrato serán exigibles o se harán efectivos por ese único suscriptor. No obstante, cualquier **SUSCRIPTOR O USUARIO**, que se encuentre ubicado dentro de un inmueble con tales características podrá solicitarle a la **EMPRESA** la medición individual de sus consumos, siempre que asuma el costo del equipo de medición y de la acometida, según se trate, caso en el cual a ese **SUSCRIPTOR O USUARIO**, se le tratará en forma independiente de los demás.

Estos **SUSCRIPTORES O USUARIOS** deben cumplir con las normas técnicas de la **EMPRESA** y la regulación vigente.

CLÁUSULA 27. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE EN CASO DE FALTA DE MEDICIÓN SIN 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 se establecerá con base en los consumos promedios de otros períodos del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, o los consumos promedios de **SUSCRIPTORES O USUARIOS** que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales, situación en la cual se aplicará un factor de utilización de carga conectada del 15% para el sector residencial y del 25% para el sector comercial, oficial y especial 40% y del 50% para el sector Industrial.

CLÁUSULA 28. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO CUANDO EL MEDIDOR HA SIDO RETIRADO PARA REVISIÓN O CALIBRACIÓN O SE ESTÉ INVESTIGANDO UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA: En este caso la **EMPRESA** establecerá el consumo con base en los consumos promedios del mismo **SUSCRIPTOR O USUARIO**. Si la falta de medición es por fallas técnicas del medidor, el consumo se establecerá con base en los consumos promedios de **SUSCRIPTORES O USUARIOS** que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales, situación en la cual se aplicará un factor de utilización de carga conectada del 15% para el sector residencial y del 25% para el sector comercial, oficial y especial 40% y del 50% para el sector Industrial.

CLÁUSULA 29. CONSUMO FACTURABLE A SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDIDOR PREPAGO: El consumo facturable a los **SUSCRIPTORES O USUARIOS**, cuyo equipo de medida corresponda a un medidor prepago será determinado por la cantidad de kilovatios hora de energía eléctrica que el **SUSCRIPTOR O USUARIO** pague en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor. Estos medidores podrán ser suministrados por la **EMPRESA** o por el **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

PARÁGRAFO.- Derecho a regresar al sistema de medición pospago. Los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** con medidor prepago conservan el derecho de regresar al sistema de medición y facturación pospago, salvo en los casos establecidos en la ley, para el caso de la prestación del servicio de energía eléctrica. Los costos de regresar al sistema pospago serán asumidos por quien originalmente solicitó el medidor.

La comercialización del servicio de energía a **SUSCRIPTORES O USUARIOS** con medición prepago, se regirá por las disposiciones establecidas en la regulación vigente.

CLÁUSULA 30. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO A USUARIOS QUE NO CUENTEN CON MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE ORDEN TÉCNICO, DE SEGURIDAD, INTERÉS SOCIAL O POR ENCONTRARSE EN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES: Para los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** que están en estas circunstancias y

aquellos legalizados que acceden al servicio a través de acometidas directas, se determinará el consumo de la siguiente manera:

1.- SUSCRIPTORES O USUARIOS RESIDENCIALES: El consumo facturable del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, residencial, que no cuenten con equipos de medida por razones de orden técnico, de seguridad o de interés social, se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** de su mismo estrato que cuentan con medida y se encuentren en circunstancias similares.

2. SUSCRIPTORES O USUARIOS NO RESIDENCIALES: Para **SUSCRIPTORES O USUARIOS** no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales.

3. SUSCRIPTORES O USUARIOS UBICADOS EN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES O MARGINALES: El consumo facturable se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el **SUSCRIPTOR O USUARIO**, o con base en aforos individuales en caso de **SUSCRIPTORES O USUARIOS** no residenciales.

4. INQUILINATOS Y MULTIUSUARIOS: El consumo facturable a **SUSCRIPTORES O USUARIOS** con medición colectiva se determinará así: primero se establecerá el consumo colectivo con base en la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas. Luego se dividirá ese consumo entre el número de **SUSCRIPTORES O USUARIOS**.

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. En casos especiales la **EMPRESA**, podrá establecer factores de utilización para una instalación determinada, que sean más acordes con la realidad de la misma.

CLÁUSULA 31. FACTURACIÓN DEL CONSUMO PARA LAS ÁREAS COMUNES DE LOS CONJUNTOS HABITACIONALES: Los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos de los **SUSCRIPTORES O USUARIOS**, del respectivo conjunto habitacional.

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 32. EQUIPOS DE MEDIDA: El equipo de medida es el instrumento técnicamente aceptado para determinar los consumos del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, a través de cual se realiza la medición de su consumo. Se exceptúan los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** a los que por razones de tipo técnico, de seguridad, interés social o por encontrarse en asentamientos subnormales, no sea posible técnicamente instalarles medidor y a los cuales se les determinará el consumo en los términos establecidos en este contrato.

El **SUSCRIPTOR O USUARIO**, asumirá los costos de adquisición, mantenimiento, reparación e instalación del equipo de medida.

CLÁUSULA 33. ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN: Luego de ser adquirido el medidor por el **SUSCRIPTOR O USUARIO** y entregado a la **EMPRESA** para su verificación, la **EMPRESA** instalará el medidor en el inmueble objeto de suministro de energía en los términos establecidos en la ley y la regulación.

El **SUSCRIPTOR O USUARIO** deberá suministrar a la **EMPRESA** el medidor adquirido para que la **EMPRESA** emita su aceptación dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes, previa verificación de sus condiciones técnicas y proceda a su instalación. Si la **EMPRESA** rechaza el equipo de medida suministrado por el **SUSCRIPTOR O USUARIO**, deberá suministrar uno nuevo, de acuerdo con las observaciones que se le presenten, dentro de los treinta (30) días siguientes al recibo de la comunicación que se le remita. Vencido dicho término sin que el **SUSCRIPTOR O USUARIO** suministre e instale el equipo de medida, la **EMPRESA** podrá suministrarlo e instalarlo y facturar estos costos al **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

PARAGRAFO: En caso que el **SUSCRIPTOR O USUARIO** no instale el equipo de medida en los términos y condiciones exigidos por la ley y en este contrato, la **EMPRESA** podrá instalar el equipo de medida si existen equipos en sus inventarios, en nombre y por cuenta del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, facturando los valores respectivos en la factura, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar.

La **EMPRESA**, atendiendo los planes y programas existentes para elevar los niveles de macro y micromedición respecto de sus **SUSCRIPTORES O USUARIOS**, conectados al servicio, podrá instalar los equipos de medida y acometidas en calidad de comodato (préstamo), en los términos establecidos en las normas civiles y comerciales, quedando el equipo de medida instalado como activo o bien de propiedad de la **EMPRESA**, siempre que el **SUSCRIPTOR O USUARIO** no asuma su valor; en todo caso el medidor se instala bajo la exclusiva responsabilidad y cuidado del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, quien deberá responder por su daño, deterioro, uso irregular y pérdida, según las normas vigentes.

En los casos en los que se haya causado daño a los equipos instalados al **SUSCRIPTOR O USUARIO** en calidad de comodato, la **EMPRESA** hará constar el hecho en acta que se diligenciará en el lugar de los hechos y de ella se entregará copia al **SUSCRIPTOR O USUARIO**. Posteriormente mediante solicitud dirigida al inmueble del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, la **EMPRESA** lo requerirá para que se haga presente en sus instalaciones con el propósito de reconocer el daño causado a los equipos instalados y realizar el pago respectivo de los mismo o proceder a formular sus explicaciones dentro de los cinco (5) días siguientes a su conocimiento. Vencido este término la **EMPRESA**, analizará los hechos y determinará si cobra el valor de los daños causados a los equipos instalados en calidad de comodato, incluyendo su valor en el periodo siguiente de facturación.

Para determinar el valor del daño se tomará como referencia los precios del mercado o los determinados por la **EMPRESA**.

CLÁUSULA 34. ARRENDAMIENTO DE BIENES Y EQUIPOS DE MEDIDA: La **EMPRESA** podrá arrendar bienes y equipos de medida con destino al uso del servicio de energía eléctrica facturando su valor al arrendatario del servicio, quien deberá responder por el daño, deterioro, uso irregular y pérdida del equipo arrendado, en los términos establecidos en las normas comerciales y civiles.

CLÁUSULA 35. REEMPLAZO DEL EQUIPO DE MEDIDA: Cuando la **EMPRESA** determine que el equipo no mide adecuadamente los consumos o no reúne las condiciones técnicas exigidas, será obligación del **SUSCRIPTOR O USUARIO** hacerlo reparar o reemplazar a satisfacción de la **EMPRESA**. El **SUSCRIPTOR O USUARIO** deberá reemplazar el medidor, cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos.

En los anteriores eventos, la **EMPRESA** informará las causas que motivan el reemplazo o la reparación del equipo de medida y establecerá un plazo para que el **SUSCRIPTOR O USUARIO** proceda a la calibración, reparación o reposición del equipo defectuoso. El plazo no podrá ser inferior a treinta (30) días. Si pasado un periodo de facturación el **SUSCRIPTOR O USUARIO** no toma las acciones señaladas para reparar o reemplazar el equipo, la **EMPRESA** podrá repararlo o reemplazarlo por uno nuevo si existen equipos en sus inventarios y lo instalará, facturando al **SUSCRIPTOR O USUARIO** el valor respectivo, sin perjuicio de las acciones a que haya lugar.

Mientras se verifica el funcionamiento del equipo de medida el consumo se estimará de acuerdo con el procedimiento descrito en el presente contrato.

Las decisiones de la **EMPRESA** relacionadas con la adquisición, aceptación e instalación del equipo de medida se regirán por los términos de notificación y recursos establecidos en el presente contrato, así como los procedimientos internos adoptados por la **EMPRESA**.

CLÁUSULA 36. 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, caso en el cual el **SUSCRIPTOR O USUARIO** 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, dejando copia del acta donde conste el objeto de la diligencia.

El **SUSCRIPTOR O USUARIO** 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, y si lo hiciere, la **EMPRESA** podrá suspender el servicio y sólo lo reconectará hasta tanto le sea permitido el acceso sin perjuicio de las sanciones que en este contrato se contemplan. En el evento que el inmueble donde se mida el consumo sea parte de una propiedad horizontal o de unidad inmobiliaria cerrada, el **SUSCRIPTOR O USUARIO** deberá dar las instrucciones suficientes y necesarias para que la **EMPRESA** pueda acceder a revisar en cualquier momento el medidor y las instalaciones internas.

En los conjuntos habitacionales cerrados, será responsabilidad de la administración velar por la custodia de estos equipos, entre ellos su destrucción o adulteración de manera intencional.

PARÁGRAFO PRIMERO. CONTADORES TESTIGOS. La **EMPRESA** podrá instalar un equipo de medida de respaldo (medidor testigo) al del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, 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 **SUSCRIPTOR O USUARIO** advirtiéndole que de presentarse una diferencia en los consumos se facturará con fundamento en el registro del contador testigo así como le queda prohibido al **SUSCRIPTOR O USUARIO** manipular bajo cualquier modalidad este contador.

PARÁGRAFO SEGUNDO. MEDIDA EN TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCIÓN PARTICULARES. La **EMPRESA** podrá instalar equipos de medida en transformador de distribución que no sean de su propiedad, con el fin de determinar la energía realmente entregada al **SUSCRIPTOR O USUARIO**. Estos equipos de medida deben cumplir las normas técnicas vigentes.

CLÁUSULA 37. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL EQUIPO DE MEDIDA. Los equipos de medición deberán cumplir las especificaciones establecidas en las normas ICONTEC definidas en el código de distribución de energía eléctrica (resolución CREG 070 de 1998), las normas que la modifique, adicionen o complementen y las normas que la **EMPRESA** haya adoptado. Los contadores de energía a instalar deben estar de acuerdo con el tipo de instalación aprobada y con la tarifa acordada.

PARAGRAFO: La **EMPRESA** controlará el factor de potencia en el servicio de energía a los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** no residenciales y a los residenciales conectados a un nivel de tensión superior a uno (1). El factor de potencia de los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** no residenciales conectados al sistema de potencia de la **EMPRESA**, deberá ser igual o superior a punto noventa (0.90) aplicable igualmente a los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** residenciales conectados a un nivel de tensión superior a uno (1). La empresa exigirá a aquellas instalaciones cuyo factor de potencia inductivo viole este límite, que instalen equipos apropiados. En caso de que la energía reactiva sea mayor al cincuenta por ciento (50%) de la energía activa (kWh) consumida por un suscriptor o usuario, el exceso sobre este límite se considerará como consumo de energía activa para efectos de determinar el consumo facturable.

CLÁUSULA 38. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: la **EMPRESA** podrá suspender el servicio al **SUSCRIPTOR O USUARIO** por incurrir en una o varias de las siguientes causales consideradas como incumplimiento del contrato: **a)** Cuando la acometida, instalaciones internas o equipos instalados deterioren el servicio a otro **SUSCRIPTOR O USUARIO** o generen perjuicios a las redes o equipos de la **EMPRESA**. **b)** No pagar el servicio dentro de la fecha de vencimiento señalada en la factura o vencimiento de un periodo de facturación, siempre que no exista reclamación o recursos interpuestos. Si existieren conceptos o saldo que no sean objeto de controversia y no hubiesen sido pagados oportunamente, la **EMPRESA** procederá a la suspensión del servicio. **c)** Al vencimiento de la primera factura para quienes se acojan voluntariamente a la Ley de Arrendamiento y por lo tanto denuncien el contrato y constituyan garantía o fianza. **d)** La omisión del **SUSCRIPTOR O USUARIO** (arrendatario) en ampliar el plazo de la garantía otorgada a la **EMPRESA** para asegurar la cancelación de los servicios, en el evento de prórroga del contrato de arrendamiento o a ampliar el monto de la póliza cuando la **EMPRESA** lo solicite. **e)** Adulterar las conexiones y aparatos de medida o de control, o alterar el normal funcionamiento de estos sin autorización de la **EMPRESA**. **f)** Dar al servicio público domiciliario un uso distinto al convenido con la **EMPRESA**. **g)** Proporcionar el servicio a otro inmueble en forma temporal o permanente. **h)** Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas sin la autorización de la **EMPRESA**. **i)** Dañar, retirar o cambiar el equipo de medida o los sellos instalados en éste. **j)** Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco por fondos

insuficientes, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes. **k)** Interferir en la operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio, sean de propiedad de la **EMPRESA** o del **SUSCRIPTOR O USUARIO**. **l)** Impedir a los funcionarios autorizados por la **EMPRESA** y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de los medidores. **m)** No permitir el traslado del equipo de medición, reparación o cambio justificado del mismo. **n)** No ejecutar dentro del plazo fijado las adecuaciones de las instalaciones conforme a las normas vigentes de la **EMPRESA** por razones técnicas, desarrollo tecnológico o de seguridad en el suministro del servicio. **o)** Efectuar, sin la aprobación de la **EMPRESA**, una reconexión no autorizada. **p)** Aumentar la capacidad contratada sin autorización de la **EMPRESA**. **q)** No permitir la Instalación de un equipo de medida provisional, de un contador testigo o de la macromedida en un transformador de distribución. **r)** Intervenir sin autorización de la **EMPRESA**, la red de distribución que opera esta, incluyendo la instalación de bienes o equipos no autorizados **s)**. Incurrir en el incumplimiento de las demás obligaciones establecidas en este contrato.

PARÁGRAFO: Procedimiento para la suspensión del servicio: La **EMPRESA** informará en cada factura la fecha a partir de la cual procederá la suspensión del servicio de energía eléctrica por incumplimiento del pago. Cuando haya lugar a la suspensión del servicio se dejará constancia al **SUSCRIPTOR O USUARIO**, en un acta en la que se indique la causa.

Contra esta decisión proceden los recursos de la vía gubernativa con excepción de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 154 de la ley 142 de 1994. La **EMPRESA** restablecerá el servicio una vez el **SUSCRIPTOR O USUARIO** elimine la causa que dio origen a la suspensión y haya pagado los gastos de reconexión en que aquella haya incurrido.

CLÁUSULA 39. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE COMÚN ACUERDO: El servicio de suministro de energía podrá ser suspendido en común acuerdo cuando lo solicite el **SUSCRIPTOR O USUARIO**, previa aceptación por escrito de terceros que puedan resultar afectados. Para tales efectos se deberá observar el siguiente procedimiento:

La solicitud de suspensión del servicio debe presentarse por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva. En caso de suspensión física del servicio la **EMPRESA** podrá cobrar el valor establecido para la suspensión del servicio. Durante el período de suspensión, cuando la **EMPRESA** compruebe que existe consumo en la instalación, dará lugar a la terminación del acuerdo de suspensión y al cobro de las sanciones a que hubiere lugar. A la solicitud se anexará: **a)** Copia del folio de matrícula inmobiliaria del bien o el documento que legalmente haga sus veces. **b)** Autorización escrita del propietario del bien si esta calidad no la tiene el solicitante. **c)** Manifestar bajo la gravedad del juramento que no existen terceros perjudicados con la medida y que se compromete a responder en el evento de que a estos aparecieran con posterioridad y se hayan causado daños. De existir terceros, deberá allegarse autorización expresa de estos para la suspensión.

CLÁUSULA 40. SUSPENSIÓN 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, dando aviso amplio y oportuno a los **SUSCRIPTORES O USUARIOS**, en los términos establecidos en este contrato. **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 **SUSCRIPTOR O USUARIO** pueda ejercer sus derechos. **c)** Por mediar orden judicial o de autoridad competente.

PARÁGRAFO : Durante el período de suspensión, la **EMPRESA** no facturará en adelante los cargos tarifarios aprobados por la Comisión; no obstante, se podrá exigir al **SUSCRIPTOR O USUARIO** el cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a aquella o emitir factura cuando se compruebe que existe consumo en la instalación, dando lugar a las sanciones a que hubiere lugar.

CLÁUSULA 41. CONDICIONES PARA RECONECTAR O REINSTALAR EL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN Y CORTE. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al **SUSCRIPTOR O USUARIO**, éste debe eliminar la causa que originó dicha suspensión o corte y pagar en los plazos que se le fijen los siguientes conceptos: **a)** La deuda, los intereses de mora y las sanciones impuestas por la **EMPRESA**. **b)** Los valores por, reconexión reinstalación. **c)** Los costos de las modificaciones o adecuaciones de la acometida y la red interna, y ubicación del medidor. El **SUSCRIPTOR O USUARIO** deberá sufragar todos los gastos que se generen, los cuales serán definidos por la **EMPRESA**, en los términos establecidos en este contrato.

Una vez superadas las causas que dieron origen a la suspensión la **EMPRESA** ordenará la reconexión del servicio dentro de los tres (3) días siguientes.

CLÁUSULA 42. TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEFINITIVO DEL SERVICIO: La **EMPRESA** podrá dar por terminado el contrato y cortar definitivamente el servicio por una de las siguientes causas: **a)** Incumplir en el pago oportuno de tres (3) facturas en un lapso de dos (2) años o reincidir en una causal de suspensión en un periodo de dos (2) años. **b)** Hacer reconexiones no autorizadas del servicio en más de dos (2) veces consecutivas sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión. **c)** Reincidir en la adulteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos. **d)** 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** y se encuentre a paz y salvo en el cumplimiento de sus obligaciones. **e)** Adulterar o falsificar la factura de cobro o documentos presentados como prueba para obtener el servicio, o en desarrollo de cualquier gestión frente a la **EMPRESA** relacionada con la prestación del mismo. **f)** Reconectar el servicio sin autorización de la **EMPRESA** por más de dos (2) veces en un (1) año, sin que se hubiere eliminado la causa que dio origen a la suspensión. **g)** Gestionar, conociendo la existencia de una cuenta con deuda, la prestación del servicio para el mismo bien con cargo a una cuenta diferente. **h)** Cuando sea demolido el inmueble al cual se le prestaba el servicio. **i)** Por orden de autoridad competente. **j)** Vencimiento del plazo del contrato cuando se haya pactado. **k)** De común acuerdo siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello. **l)** Por solicitud del **SUSCRIPTOR O USUARIO** a excepción de los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** localizados en áreas de servicio exclusivo, y de los contratos a término fijo. El **SUSCRIPTOR O USUARIO** podrá dar por terminado el contrato de servicios públicos suscrito con la **EMPRESA**, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con el primero 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, según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994. Lo anterior no impide al **SUSCRIPTOR O USUARIO** dar por terminado el contrato de servicios públicos cuando haya lugar a ello conforme a las leyes o al contrato. EL **SUSCRIPTOR O USUARIO** deberá dar aviso de la terminación por esta causal, con una antelación de un período de facturación.

El corte podrá efectuarse sin perjuicio de que la **EMPRESA** inicie las acciones judiciales necesarias para obtener el pago de las deudas anteriores, las acciones penales y las demás a que haya lugar.

PARÁGRAFO PRIMERO: Procedimiento para realizar el corte del servicio: Una vez determinada la causal que da lugar a la terminación del contrato y al corte definitivo del servicio, este se hará en forma inmediata, de lo cual se dejará constancia en acta suscrita por el empleado que ejecutó la labor con indicación de la fecha, hora y motivo de la misma, dejando copia del citado documento en el inmueble objeto de la medida, cuando se trate de la causal del literal f de la presente cláusula. Cuando se trate de una de las demás causales de esta cláusula, la **EMPRESA** notificará al **SUSCRIPTOR O USUARIO**, los hechos constitutivos de la causal y dentro de los tres (3) días siguientes procederá a la terminación del contrato y al corte definitivo del servicio. Antes que la empresa tome la decisión el **SUSCRIPTOR O USUARIO** podrá presentar sus razones ante la **EMPRESA**. Contra la decisión de corte del servicio proceden los recursos de ley.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Terminado el contrato y cortado el servicio, la **EMPRESA** procederá a cancelar el contrato y no facturará en adelante los cargos tarifarios aprobados por la CREG, no obstante, exigirá al **SUSCRIPTOR O USUARIO** el cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad; si la **EMPRESA** compruebe que existe consumo en la instalación, dará lugar al cobro de estos consumos y a las acciones administrativas y judiciales a que hubiere lugar. Para que la **EMPRESA** restablezca el servicio, el **SUSCRIPTOR O USUARIO** debe eliminar la causa que dio origen al corte, realizar una nueva solicitud de prestación del servicio y cancelar tanto los gastos de reinstalación en los que la **EMPRESA** haya incurrido como las sanciones si las hubiere.

CLÁUSULA 43. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: La **EMPRESA** dará a conocer los servicios adicionales que presta y los valores o costos relacionados con estos servicios que deba asumir el **SUSCRIPTOR O USUARIO**, los cuales serán establecidos por la **EMPRESA** mediante Directriz del representante legal, que se publicará en sus instalaciones y hará parte integral de este contrato. Copia de la misma se podrá suministrar al **SUSCRIPTOR O USUARIO**. Estos precios se actualizarán anualmente.

La **EMPRESA** cobrará entre otros los siguiente servicios: Conexión, reconexión, reinstalación del servicio, los de estudios de conexión, cambio de sellos, instalación de medidor, retiro, cambio, traslado y sellado del equipo de medición, revisión de instalaciones y/o transformadores, calibración de medidores, copias de facturas, materiales cuando hubiere lugar a venta, arrendamiento de equipos y cualquier otro concepto relacionado con la prestación del servicio, así como todos aquellos servicios que el **SUSCRIPTOR O USUARIO** pueda contratar con la **EMPRESA**.

PARAGRAFO: Cuando haya lugar, el valor de los servicios inherentes o complementarios a la prestación del servicio se cargarán en la factura del período siguiente.

CLÁUSULA 44. CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO. La **EMPRESA** prestará el servicio de energía eléctrica con la continuidad y calidad que para el efecto ha señalado la CREG, en el reglamento de distribución y los indicadores de calidad.

En el evento en que la confiabilidad y calidad del servicio requeridos por el **SUSCRIPTOR O USUARIO** sean superiores a los estándares establecidos en el reglamento de distribución y para mejorarlos se requiera la ejecución de obras de infraestructura para reforzar el str y/o sdl de la empresa, el costo de dichas obras será asumido por el usuario interesado.

CLÁUSULA 45. CONCEPTO DE FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El incumplimiento de la **EMPRESA** en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta ley, falla en la prestación del servicio.

La 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 usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la **EMPRESA** por las autoridades, si tienen la misma causa.

PARÁGRAFO PRIMERO: No habrá falla en la prestación del servicio ni derecho a indemnización cuando: **a)** Se necesite hacer reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, dando aviso oportunamente a los **SUSCRIPTORES O USUARIOS**. **b)** La suspensión o el corte se ejecute para evitar perjuicios a terceros o las partes, por la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que la **EMPRESA** hubiere empleado toda la diligencia posible y se le hubiere otorgado al **SUSCRIPTOR O USUARIO**, la posibilidad de ejercer los mecanismos de defensa en sede de la **EMPRESA** contra esa decisión. **c)** Al **SUSCRIPTOR O USUARIO** que le sea suspendido o cortado el servicio por incumplimiento de sus obligaciones contractuales. **d)** Se interrumpa el servicio de manera programada o por racionamiento de emergencia del Sistema Interconectado Nacional. **e)** Se interrumpa el servicio por seguridad ciudadana o solicitada por organismos de socorro o autoridades competentes. **f)** Fuerza mayor o caso fortuito.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La **EMPRESA** no se hace responsable por los daños y perjuicios que sufra el **SUSCRIPTOR O USUARIO**, a consecuencia y causa del mal estado de los equipos de su propiedad, uso incorrecto del servicio, malas conexiones en la instalaciones o aparatos y deficiencias en la instalaciones internas y en la conexión a tierra. El neutro de las instalaciones internas debe ser rígidamente puesto a tierra.

CLÁUSULA 46. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS: La propiedad sobre las redes, equipos y elementos que integran una acometida domiciliaria serán de quien los hubiere pagado, salvo que fueren inmuebles por adhesión; circunstancia que no exime al **SUSCRIPTOR O USUARIO** de las obligaciones resultantes del contrato; lo anterior sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, la **EMPRESA** no podrá disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad del **SUSCRIPTOR o USUARIO**, sin su consentimiento. Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.

CLÁUSULA 47. RESPONSABILIDAD REDES Y ACOMETIDAS: Para efectos de establecer la responsabilidad sobre las redes y acometidas se tendrán en cuenta las siguientes reglas: **a) REDES INTERNAS:** El diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, y deberán observar las normas técnicas oficiales aplicables y asumir la responsabilidad que de ella se derive. El **SUSCRIPTOR O USUARIO**, bajo su responsabilidad, podrá elegir el electricista, técnico electricista o ingeniero que diseñe, construya o mantenga la red interna, en razón a las competencias que la regulación establezca para cada uno de ellos. Sin embargo, las partes pueden pactar que la construcción y diseño de la red interna la realice la **EMPRESA**. **b) ACOMETIDAS:** El diseño, construcción, mantenimiento y custodia de la acometida es responsabilidad exclusiva del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, y deberá observar las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual la **EMPRESA** 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. **c) REDES DE USO GENERAL:** El **SUSCRIPTOR O USUARIO**, no podrá manipular 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 y al propietario la reposición de éstas.

PARÁGRAFO. La revisión que realice la **EMPRESA** no tendrá costo para el **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

CLÁUSULA 48. MECANISMOS DE DEFENSA DEL SUSCRIPTOR O USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA: De acuerdo con los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, los mecanismos de defensa del **SUSCRIPTOR O USUARIO** en sede de la **EMPRESA** son instrumentos con los que cuenta para que la **EMPRESA** revise una decisión o una actuación que afecta o puede llegar a 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 **SUSCRIPTOR O USUARIO**, dirigida a la **EMPRESA**, relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica, con el fin de obtener de ella una respuesta.

1.2 RECURSOS: Medios de defensa que la ley otorga a los **SUSCRIPTORES o USUARIOS**, para controvertir asuntos relacionados con la prestación del servicio. Comprende los de reposición y en subsidio el de apelación y el recurso de queja.

a) RECURSO DE REPOSICIÓN: Mecanismo jurídico que la ley otorga al **SUSCRIPTOR O 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): Recurso que la ley otorga al **SUSCRIPTOR O USUARIO** 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. Corresponde al representante legal de la **EMPRESA** remitir el expediente en caso de apelación a la Superintendencia de Servicios Públicos

c) RECURSO DE QUEJA: Cuando se rechace el recurso de apelación, procederá el recurso de queja en los términos del artículo 50 y concordantes del Código Contencioso Administrativo. Este recurso es facultativo y corresponde interponerse directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión que rechaza el recurso de apelación.

CLÁUSULA 49. 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.

1. REQUISITOS DE LAS PETICIONES Y LAS QUEJAS: Todo **SUSCRIPTOR o USUARIO**, podrá presentar peticiones y quejas respetuosas ante la **EMPRESA** a través de cualquier medio. Las peticiones y quejas que se presenten por escrito deberán contener: **a)** Dependencia de la **EMPRESA** a la que se dirigen. **b)** Los nombres y apellidos completos del **SUSCRIPTOR o USUARIO**, y/o de su representante legal o apoderado, la dirección y el número telefónico. **c)** El objeto de la petición o de la queja. **d)** La relación de documentos que se acompañan. **e)** Indicar el número de cuenta, ruta o medidor, o copia de la factura. **f)** La firma del peticionario, cuando fuere el caso. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá.

La **EMPRESA** dispondrá de formularios para que sean diligenciados por el **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

PARÁGRAFO.- 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 Art. 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 Art. 15 de la Constitución.

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. La **EMPRESA**, no se negará a radicar ninguna reclamación o reclamo que cumpla con los requisitos que aquí se indican, salvo que esta sea irrespetuosa.

3. SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES. Si la información o documentos que proporcione el **SUSCRIPTOR O USUARIO** 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. Desde el momento en que el **SUSCRIPTOR O USUARIO** 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.

4. DESISTIMIENTO. Los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones. Igualmente, se entenderá que el **SUSCRIPTOR O USUARIO** 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 dos (2) mes a partir de la remisión del requerimiento. En este evento se archivará el expediente.

PARÁGRAFO: Las quejas que comprometan la responsabilidad disciplinaria de un trabajador de la **EMPRESA** no son desistibles.

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 que se reclama.

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 **SUSCRIPTOR o USUARIO** auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que la petición ha sido resuelta de forma favorable a él.

7. DEL CONOCIMIENTO DE LAS DECISIONES: La **EMPRESA** informará al **SUSCRIPTOR O USUARIO**, el contenido de la respuesta de la siguiente manera:

a) 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 **SUSCRIPTOR o USUARIO** 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 **SUSCRIPTOR o USUARIO**, en la factura.

b) 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, correspondencia especializada 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, en la nueva que figure en la comunicación hecha especialmente para tal propósito, con el fin de que se acerque a la sede de la **EMPRESA** para 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 trata 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 edicto.

Al hacer la notificación personal se entregará al notificado copia íntegra y gratuita de la decisión y se le indicará al **SUSCRIPTOR o USUARIO** los recursos que procedan, las autoridades ante quienes deben interponerse y el término para hacerlo.

c) POR EDICTO: Si no se pudiere hacer la notificación personalmente al cabo de cinco (5) días hábiles de entregar la citación o dejarla cuando no hayan moradores en el inmueble señalado en la solicitud, se fijará un edicto en lugar de la **EMPRESA** visible al público, por el término de diez (10) días hábiles, con inserción de la parte resolutive de la decisión que resuelve la petición o la queja, o anexando al edicto copia del acto objeto de notificación.

d) La empresa podrá utilizar cualquier otra forma de notificación personal más expedita que las anteriores.

CLÁUSULA 50. REQUISITOS DE LOS RECURSOS. Los recursos deberán reunir los siguientes requisitos: **a)** Interponerse dentro del plazo legal, por escrito, por el interesado o su representante y sustentar los motivos de inconformidad. **b)** Acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos, cuando lo controvertido es el valor facturado. **c)** Relacionar las pruebas que se pretende hacer valer. **d)** Indicar el nombre y apellidos completos del recurrente, así como su dirección, número telefónico y número del medidor o de la cuenta. **e)** Si el peticionario actúa mediante apoderado, este deberá presentar el poder debidamente reconocido ante notario.

En caso de presentarse una solicitud conjunta de varios **SUSCRIPTORES O USUARIOS**, los anteriores requisitos deben darse respecto de cada uno de los peticionarios.

PARÁGRAFO: Las peticiones, quejas y recursos deberán ser presentadas en las oficinas de Atención al cliente de la **EMPRESA**, en los horarios de atención adoptados por esta última, informados a los **SUSCRIPTORES O USUARIOS**.

1.- OPORTUNIDAD Y PRESENTACIÓN: Cuando el recurso de reposición y el subsidiario de apelación se ejerzan en contra de los actos que resuelvan una petición relacionada con la facturación o contra una decisión que resuelva el fondo de un asunto o finalice una actuación, como sería los que nieguen la prestación del servicio, ordenen la terminación del contrato o impongan sanciones pecuniarias, el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, deberá

interponerlos por escrito, en la diligencia de notificación personal o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a ella o a la desfijación del edicto, según se trate.

Los recursos se presentarán ante el funcionario que tomó la decisión; y el recurso de apelación siempre deberá interponerse en un mismo escrito como subsidiario del de reposición.

2.- IMPROCEDENCIA: Los recursos no proceden en contra de: **a)** Los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. **b)** Los actos de suspensión y corte que se ejecuten por incumplimiento en el pago oportuno siempre que no medie reclamo ó recurso. **c)** Facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la **EMPRESA**. **d)** Cuando el **SUSCRIPTOR O USUARIO** no acredite el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos. **e)** Actos de trámite preparatorios o de ejecución, como las revisiones a las instalaciones, la comunicación de anomalías y la incorporación en las facturas de las sanciones pecuniarias que se encuentren en firme.

3.- 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.

4.- DESISTIMIENTO: El **SUSCRIPTOR** o **USUARIO** podrá desistir de los recursos.

5.- DEL TÉRMINO PARA RESOLVER EL RECURSO DE REPOSICIÓN: La **EMPRESA** resolverá el recurso de reposición, 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 **SUSCRIPTOR o USUARIO** 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.

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 notificará al **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

Si el **SUSCRIPTOR O USUARIO** solo interpuso el recurso de reposición, la actuación de la Empresa adelantada se entenderá agotada cuando se le notifique al **SUSCRIPTOR O USUARIO** la decisión que resuelve dicho recurso.

CLÁUSULA 51. 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 PRIMERO.- ATENCIÓN A SUSCRIPTORES O USUARIOS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS DE ESPECIAL PROTECCIÓN: Atendiendo la condición de disminución física o síquica y personas de especial protección, en que se encuentre un **SUSCRIPTOR O USUARIO**, la **EMPRESA**, con sujeción a las disposiciones constitucionales, legales y las cláusulas establecidas en este contrato, brindará una atención especial y prioritaria a las solicitudes de estos **SUSCRIPTORES O USUARIOS**, con el propósito de hacer más expedito el trámite a sus requerimientos, diligencias, pagos, etc.

PARÁGRAFO SEGUNDO.- DELEGACIÓN: El representante legal de la **EMPRESA** a través de este contrato delega sus facultades legales en los funcionarios de la dependencia de atención al cliente y empleados que según sus funciones y cargo deban dar trámite y solución a las peticiones, quejas, reclamos, recursos y la imposición de sanciones pecuniarias por uso no autorizado del servicio de energía eléctrica en nombre de la **EMPRESA** y en desarrollo de este contrato.

El representante legal de la **EMPRESA** en los términos de este contrato determinará de manera específica las competencias de cada funcionario.

CLÁUSULA 52. HECHOS QUE LE PERMITEN A LA EMPRESA IMPONER SANCIONES PECUNIARIAS POR EL USO IRREGULAR DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA: Constituyen acciones sancionables pecuniariamente por parte de la **EMPRESA**, previo el procedimiento aquí establecido, las conductas que a continuación se describen:

1. Efectuar por su cuenta una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido. En caso que el **SUSCRIPTOR O USUARIO**, se auto reconecte, la **EMPRESA** dejará constancia en acta de la revisión, de la cual se le dejará copia en donde se informa el hecho, el valor a imponer por la conducta y consecuencias penales de la misma. La **EMPRESA** cobrará en la factura dentro del periodo siguiente de facturación, el valor de una reconexión a la tarifa establecida por la **EMPRESA**, por cada conducta en la que incurra el **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

Lo anterior sin perjuicio del cobro del consumo a que haya lugar y las demás acciones administrativas y penales establecidas en la ley y este contrato.

2. Romper, retirar o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, tapa de bornes, protección, control o gabinetes, tornillos de seguridad, chapas, bujes, visor de cajas, o que los existentes no correspondan a los instalados por **LA EMPRESA**.

3. Cambiar el uso o carga en el servicio de energía eléctrica, dando una destinación distinta al declarado, convenido y facturado por la **EMPRESA**.

4. Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio público domiciliario de energía eléctrica a otro inmueble **SUSCRIPTOR O USUARIO** distinto del beneficiario del servicio.

5. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control o alterar el normal funcionamiento de éstos; dañar o retirar el medidor; instalar líneas directas antes del medidor.

CLÁUSULA 53. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES PECUNIARIAS POR EL USO IRREGULAR DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA: La **EMPRESA** observará el siguiente procedimiento para imponer las sanciones a quienes encuentre responsables por incurrir en una o varias de las conductas definidas en la **cláusula 55 de este contrato** y sean "Parte" en el Contratos de Servicios Públicos Domiciliarios, conforme a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Art. 130, y la Resolución CREG 108 de 1997 - Art. 54. Igualmente, el procedimiento se someterá a los principios y garantías constitucionales y legales que le asisten a los investigados durante el trámite, en especial el derecho a la defensa y el debido proceso consagrado en el Art. 29 de la Constitución Nacional.

En el ejercicio del derecho de reducción y control de pérdidas de energía, la **EMPRESA** podrá efectuar revisiones con el fin de verificar el correcto funcionamiento del sistema de medición e iniciar el procedimiento para la imposición de sanciones; el procedimiento establecido para dar lugar a la aplicación de una sanción pecuniaria por una conducta irregular de las contempladas en los **numerales 2, 3, 4 y 5 de la cláusula 55** de este contrato es el siguiente:

Por competencia funcional corresponde a la dependencia de control de energía y a la oficina jurídica determinar y adelantar el procedimiento para la imposición de sanciones pecuniarias por el uso irregular o fraudulento del servicio de energía eléctrica

REVISIÓN TÉCNICA:

1. Una vez ubicado el predio al que corresponde la conexión y/o equipo de medida a verificar, el empleado/contratista debe confirmar que la verificación será atendida por el **USUARIO SUSCRIPTOR** o una persona mayor de edad que se encuentre en el inmueble.

2. En caso de que la verificación no sea atendida por ninguna de las personas referidas, el empleado/contratista debe sellar la instalación eléctrica para evitar cualquier tipo de intervención e informar al **SUSCRIPTOR O USUARIO** la fecha en que se adelantará la revisión técnica con el objeto de garantizar su

presencia, la de cualquier habitante del inmueble o la de un representante autorizado (con la condición de que sea mayor de edad).

3. Una vez confirmado el hecho que la verificación será atendida por alguna de las personas autorizadas, el empleado/contratista debe identificarse e informar el objeto de la verificación.

4. Posteriormente el empleado/contratista procede a realizar la revisión técnica de los equipos de medida e instalaciones eléctricas dejando constancia de lo encontrado en el acta de verificación.

5. Si de la revisión técnica efectuada se deduce que es necesario el retiro del contador se llevarán a cabo las siguientes actividades: **a)** El empleado/contratista retira el contador y coloca sello de seguridad. **b)** El empleado/contratista normaliza el servicio instalando un contador provisional (caso en el cual se debe diligenciar el Acta de Verificación) **c)** El empleado/contratista registra los hechos en el Acta de Verificación. **d)** El empleado/contratista firma el Acta de Verificación y la hace firmar de la persona que atendió la verificación. En los eventos de firma a ruego y negativa a firmar, podrá hacerlo un testigo o empleado de la Empresa distinto de quien suscribe el Acta dejando constancia de las circunstancias que lo llevaron a firmar. **e)** El empleado/contratista entrega copia del Acta de Verificación y del Acta de Instalación (si fue el caso), al **SUSCRIPTOR O USUARIO** **f)** El empleado/contratista remite el contador y una copia del Acta de Verificación e Instalación (si fuere el caso) al Laboratorio de Calibración y envía los documentos pertinentes al proceso de revisiones. **g)** Una vez recibido el contador, la copia del acta de verificación e Instalación (si fuere el caso), en la fecha establecida, el Laboratorio de Calibración inicia las pruebas al contador, se recalibra o se descarta y se diligencia el protocolo de pruebas. **EL SUSCRIPTOR O USUARIO** dentro de los cinco (5) días siguientes a la revisión técnica (si es del caso) puede solicitar a la **EMPRESA**, que desea estar presente en la inspección del equipo en el laboratorio, caso en el cual la **EMPRESA** le comunicará la hora especificada de la diligencia; en caso que el **SUSCRIPTOR O USUARIO** no se haga presente en la diligencia se realizan las pruebas programadas. **h)** El laboratorio de calibración remite el contador al área correspondiente para que esta informe al **SUSCRIPTOR O USUARIO** de los pasos a seguir y remite al Proceso de Revisiones los documentos pertinentes para dar continuidad al proceso.

6. Si de la revisión técnica efectuada se deduce que no es necesario el retiro del contador, se llevan a cabo las siguientes actividades: **a)** El empleado/contratista firma el Acta de Verificación y la hace firmar luego de la persona que atendió la verificación. En los eventos de firma a ruego y negativa a firmar, podrá hacerlo un testigo distinto de quien suscribe el acta; en ambos casos estas personas deben dejar constancia de las circunstancias que los llevaron a firmar el acta. **b)** El empleado/contratista entrega copia del Acta de Verificación al **SUSCRIPTOR O USUARIO**. **c)** El empleado/contratista remite documentos pertinentes al proceso de Revisiones para continuar con el proceso.

7. El Proceso de Revisiones registra tanto la información del acta de verificación como la del acta de Instalación y Protocolo, si fue el caso; arma el expediente incluyendo fotografía y/o videos tomados en terreno y envía expediente al proceso para continuar con el procedimiento sancionatorio.

8. Si el **SUSCRIPTOR o USUARIO** no permite la revisión se procederá a la suspensión del servicio, dejando constancia en acta de la suspensión y la causal; no se procederá a la suspensión del servicio, en el evento en que la anomalía sea corregida inmediatamente por la **EMPRESA**.

PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO:

1. Si a juicio de la **EMPRESA** y de acuerdo al análisis del expediente, se evidencia que hubo un uso irregular del servicio de energía, se procederá a verificar los consumos anteriores a la detección de la presunta irregularidad, estableciendo además la época probable desde la cual venían registrándose consumos irregulares, esto con el fin de conocer el valor probable de la sanción y de la energía dejada de facturar.

2. Posteriormente, la **EMPRESA** elaborará pliego de cargos y citará al **SUSCRIPTOR O USUARIO** para que comparezca dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de dicha citación, con el fin de notificarle y hacerle entrega del pliego de cargos; donde se precisará de manera detallada la irregularidad encontrada, las normas que fueron violadas, las pruebas que inicialmente recaudó la **EMPRESA**, el protocolo de prueba si hubo retiro del medidor, notificándole igualmente al **SUSCRIPTOR O USUARIO** que dispone de cinco (5) días hábiles para

rendir por escrito los descargos y pruebas que considere hacer valer encaminados a desvirtuar los hechos que dieron origen al pliego de cargos: en el mismo momento de verificación de este, la **EMPRESA** le propondrá al **SUSCRIPTOR O USUARIO** la posibilidad de terminación anticipada de la investigación y acuerdo de pago de la energía dejada de facturar y sanción pecuniaria; que de ser aceptada por el **USUARIO O SUSCRIPTOR**, previo cumplimiento de los requisitos exigidos por la **EMPRESA**, se procederá a archivar el expediente, sin embargo, en el evento de negativa del **SUSCRIPTOR O USUARIO** a la terminación anticipada del proceso, la **EMPRESA**, de considerarlo conveniente, presentará la correspondiente denuncia, conforme a la defraudación de fluidos tipificado como delito en el Código Penal y continuará con el proceso sancionatorio.

3. En caso de que la notificación del pliego de cargos no pueda hacerse en forma personal se presentará conforme a lo previsto en el artículo 45 del Código Contencioso Administrativo. Si vencido el término estipulado en la citación, contado a partir del envío de ésta, el **USUARIO SUSCRIPTOR** no compareciere a notificarse del acto administrativo, se procederá a notificarlo por edicto, el cual será fijado en lugar visible de las instalaciones de DISPAC S.A E.S.P. o en la oficina de la **EMPRESA** en el correspondiente municipio por un término de diez (10) días hábiles.

4. Si vencido el término de fijación del Edicto sin que el **SUSCRIPTOR O USUARIO** se haya hecho presente se dejará constancia de ello y vencidos los cinco (5) días hábiles posteriores para presentar los descargos, se procederá a proferir la decisión sancionatoria.

5. El escrito de descargos debe contener por los menos lo siguiente: **a)** El número del Acta de Verificación, número de contador y número de cuenta. **b)** Nombre, domicilio y número de cédula de ciudadanía del suscriptor o usuario o su representante en caso de actuar por intermedio de apoderado. **c)** Calidad en que actúa, quien presenta los descargos. **d)** Poder debidamente autenticado, si quien actúa lo hace en nombre del suscriptor o usuario **e)** Exposición detallada y precisa sobre los hechos del pliego de cargos y las razones de su defensa. **f)** La relación de las pruebas que pretendía hacer valer. Serán admisibles todas aquellas enunciadas en el Art 175 del código de Procedimiento Civil. En caso de ser necesario practicar pruebas de oficio o a petición de parte, se decretarán por escrito, desestimando en este último caso, las inconducentes e improcedentes, auto contra el cual procede el recurso de reposición. En el mismo escrito se señalará el término para la práctica de pruebas, el cual no deberá ser inferior a diez (10) días, ni superior a treinta (30) días. Se indicará igualmente el día que vence el término probatorio. Los términos inferiores a treinta (30) días podrán prorrogarse por una sola vez, sin que sobrepase los treinta (30) días. La **EMPRESA** podrá practicar pruebas de oficio o tener como tales las derivadas de la revisión; en contra del auto que niegue las pruebas solicitadas por el **SUSCRIPTOR O USUARIO** solo procederá el Recurso de Reposición.

6. Analizados los descargos y concluido el termino probatorio la **EMPRESA** procederá a emitir el fallo mediante decisión motivada y procederá a citar al **SUSCRIPTOR O USUARIO**, para que dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la citación se presente ante las oficinas de la **EMPRESA** a fin de notificarse de dicha resolución y en subsidio de apelación, el recurso de reposición deberá ser resuelto en la sede de la **EMPRESA** en el término de quince (15) días hábiles exceptuando aquellos días del periodo probatorio y notificado conforme a los artículos 44 y 45 del Código Contencioso Administrativo.

Si el **SUSCRIPTOR o USUARIO** solo interpuso el recurso de reposición, este se resolverá y no procederá el de apelación.

La **EMPRESA** una vez interpuestos los recursos los admitirá o rechazará. En caso en que la **EMPRESA** rechace el recurso de apelación, el **SUSCRIPTOR O USUARIO** podrá interponer el recurso de Queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o la **EMPRESA**.

Ejecutoriado el acto administrativo que impuso la sanción pecuniaria la **EMPRESA** exigirá su pago. La **EMPRESA** podrá incluir en la factura el valor de la sanción. La factura que contenga la sanción pecuniaria o la resolución en firme que la imponga prestará mérito ejecutivo.

No procederán recursos contra la factura que contenga la sanción, si con estos se pretende discutir un asunto que debió debatirse en el trámite investigativo en el que se liquidó la sanción pecuniaria. Sobre el valor de la sanción incluida en la factura se generarán intereses, los cuales serán tasados de acuerdo con las disposiciones legales.

7. Agotada la vía gubernativa y una vez en firme la decisión sancionatoria la **EMPRESA** cargará en la factura los valores a que haya lugar en razón a la sanción.

8. La **EMPRESA**, una vez agotado el procedimiento sancionatorio, podrá difundir a los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** a quienes se les haya impuesto sanción por irregularidad en el servicio y se encuentren en mora en el pago de la misma.

En el evento en que la **EMPRESA** se percate de la violación de algún derecho fundamental constitucional del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, con ocasión del procedimiento adelantado, deberá proceder a su protección inmediata, aún cuando el **SUSCRIPTOR O USUARIO** no lo hubiere invocado expresamente.

CLÁUSULA 54. PROCEDIMIENTO Y CÁLCULO PARA LA LIQUIDACIÓN DE SANCIONES: El procedimiento establecido para determinar o calcular el monto y liquidación de una sanción pecuniaria por una conducta irregular de las contempladas en los **numerales 2, 3, 4 y 5 de la cláusula 55** de este contrato es el siguiente:

1. Ruptura de los sellos, gabinetes, cajas, tornillos de seguridad, chapas, bujes y demás elementos de protección y control o cuando los que se encuentren no corresponden a los instalados por la **EMPRESA**, se cobrará por cada sello o elemento, sin perjuicio de las demás acciones legales que resultaren de la investigación por la posible irregularidad, los siguientes valores:

Servicio Residencial tres salarios mínimos legales vigentes diarios (3 SMDLV), y en Servicio no Residencial seis salarios mínimos legales vigentes diarios (6 SMDLV).

La rotura o daño del sello de condenación será un indicio grave en contra del **SUSCRIPTOR O USUARIO** dentro de la investigación que por una irregularidad se llegare a iniciar; y por la conducta se cobrará cuatro (4) salarios mínimos diarios legales vigentes (4 SMDLV) y para el Servicio no Residencial siete (7) salarios mínimos diarios legales vigentes (7 SMDLV); sin perjuicio de las demás acciones legales que resultaren de la investigación por la posible irregularidad.

2. Cambio de uso o el aumento de carga, se cobrará por cada Kwh facturado a tarifa inferior, por causas imputables al **SUSCRIPTOR o USUARIO**, la **EMPRESA** liquidará el servicio teniendo como base las tarifas correspondientes al nuevo uso en el momento que se haya detectado; a la cantidad resultante se le descontará lo pagado por el **SUSCRIPTOR O USUARIO** durante el mismo periodo. De no ser factible establecer con certeza el tiempo de permanencia de la anomalía se tomará un período de seis (6) meses. El monto a cancelar se calculará de la siguiente manera:

Valor a Pagar = Kwh x Tarifa vigente nuevo uso – suma de pagos
Kwh = Energía consumida en el periodo considerado.

3. Por proporcionar en forma temporal o permanente el servicio público domiciliario de energía eléctrica a otro inmueble o usuario distinto del beneficiario del servicio.

Estrato 1 y 2: Dos (2) salarios mínimos legales diarios vigentes.

Estrato 3: Tres (3) salarios mínimos legales diarios vigentes.

Estrato 4: Cuatro (4) salarios mínimos legales diarios vigentes.

No residencial: Diez (10) salarios mínimos legales diarios vigentes.

REINCIDENTES: Previo proceso administrativo los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** que resulten reincidentes en la comisión de una de las conductas definidas en los numerales **1, 2 y 3** de esta cláusula, la **EMPRESA**, aplicará el doble de la última sanción impuesta, a título de reincidencia.

4. Procedimiento y cálculo para determinar un consumo no registrado: Por adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, o alterar el normal funcionamiento de éstos; dañar o retirar el medidor; instalar líneas directas antes del medidor, devolver el registrador del medidor, puntear bobinas, desconectar fases o realizar conexión invertida y otras irregularidades, la **EMPRESA** calculará el consumo no registrado y el valor de la sanción, así:

Procedimiento para el cálculo de la sanción:

$VLS = (CNR + FMS \times CNR) \times TV \times TP$, donde:

VLS = Valor de la Sanción

FMS = Factor Multiplicador Sanción, el cuál se calculará como se indica en la siguiente tabla:

Estrato	FMS Primera Vez	FMS Negociada	FMS Reincidencia
1	0.25	0.10	1.00
2	0.25	0.10	1.00
3	0.50	0.20	1.00
4	0.70	0.30	1.00
Comercial	0.8	0.40	1.00
Industrial	0.8	0.50	1.00
Oficial	0.8	0.40	1.00
Especial	0.8	0.40	1.00

TV = Tarifa Vigente es la tarifa de energía correspondiente al costo real del servicio y será la vigente para el mes en que se detectó la anomalía en la instalación.

TP = es el tiempo en meses durante el cual la anomalía estuvo presente en la instalación. Si este tiempo no es posible determinarse, se presumirán 6 meses.

CNR = Consumo no Registrado (Reintegros)-

4.1 PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO NO REGISTRADO:

Para el cálculo de este valor (CNR) se procederá de la siguiente manera, de acuerdo al tipo de irregularidad encontrada:

4.1.1. Líneas directas no registradas por el medidor de energía.

El consumo no registrado o consumo no autorizado por período de facturación (CNR) se determinará, **en primer lugar**, dependiendo de la carga instalada, es decir, el aforo de los aparatos eléctricos que son surtidos; será calculado de la siguiente manera:

CNR = Ci X Fu X número de horas.

Ci = Carga Instalada (Aforo en Kw) en la línea directa;

Número de horas = 1440 horas para facturación bimestral;

Número de horas = 720 horas para facturación mensual;

Fu = Factor de utilización

Residencial: 15%

Industrial: 40%

Comercial, Oficial, Especial, Provisional: 25%

En segundo lugar, o cuando el **SUSCRIPTOR O USUARIO** no permita revisar internamente o no haya persona responsable que atienda la revisión, se estimará el consumo utilizando uno de los siguientes procedimientos:

a. La Carga Instalada (Ci) se determinará a partir de la carga que representa el calibre de la derivación no autorizada, valorado en Kilovatios (Kw), el cual se determinará según la siguiente tabla y fórmulas aplicables:

Calibre	Carga (Amperios)
14	20
12	25
10	30
8	40
6	55
4	70
2	95
1/0	125
2/0	145
3/0	165
4/0	195

Fórmulas aplicables para calcular el consumo no registrado:

* **Servicio monofásico:**

$$Ci = (I * VFN) / 1000$$

* **Servicio trifilar :**

$$Ci = (I * VFF) / 1000$$

* **Servicio Bifásico :**

$$Ci = 2 * (I * VFN) / 1000$$

* **Servicio Trifásico :**

$$Ci = (1.73 * I * VFF) / 1000$$

De Donde,

Ci = Carga Instalada

I = Corriente con base al calibre de la acometida utilizada en la irregularidad

VFN = Voltaje de fase (115 V)

VFF = Voltaje entre fases (220 V)

Nota: Si los calibres de los conductores de la derivación son diferentes, el cálculo se hará con el calibre de mayor capacidad de carga.

Una vez definida la carga instalada (CI) la EMPRESA determinará el consumo no registrado, dando aplicación a la formula establecida en el numeral 4.1.1, así: CNR = Ci X Fu X número de horas.

b. Cuando se mida la corriente y el voltaje de la derivación, con las cargas instaladas a la derivación en funcionamiento y no haya sido posible obtener el aforo o el calibre del conductor en el momento de la revisión, LA EMPRESA calculará el consumo no registrado con base en las siguientes fórmulas:

a. Servicio monofásico:

$$Ci = (I * VFN) / 1000$$

b. Servicio trifilar :

$$Ci = (I * VFF) / 1000$$

c. Servicio Bifásico :

$$Ci = (I1 * VF1N) / 1000 + (I2 * VF2N) / 1000$$

d. Servicio Trifásico :

$$Ci = (1.73 * I * VFF) / 1000$$

De Donde,

Ci = Carga Instalada

I = Corriente medida de la derivación

VFN = Voltaje medido de fase

VFF = Voltaje medido entre fases (220 V)

Una vez definida la carga instalada (CI) la **EMPRESA** determinará el consumo no registrado, dando aplicación a la formula establecida en el numeral 4.1.1, así: $CNR = Ci \times Fu \times \text{número de horas}$.

c. En el caso de usuarios residenciales, el consumo no registrado (CNR) se podrá determinar según el mayor valor de los siguientes casos:

* El consumo establecido con base en consumos promedios de otros periodos del mismo **SUSCRIPTOR O USUARIO** que se consideren no hayan tenido desviaciones por fraude.

*El consumo promedio del estrato del respectivo **SUSCRIPTOR O USUARIO** tomando en cuenta los siguientes valores:

Estrato 1 : 162 kwh - mes

Estrato 2 : 218 Kwh - mes

Estrato 3 : 290 Kwh - mes

Estrato 4 : 392 Kwh— mes

Cuando el integrador o medidor testigo de energía permita establecer el consumo no registrado (CNR), se procederá al cobro con base en dicha medida.

4.1. 2. Irregularidades que impidan el normal funcionamiento de los aparatos de medición ó de control.

En este caso el valor del consumo no registrado (CNR) se determinará como la diferencia entre el consumo estimado (**CE**) por La EMPRESA y el consumo facturado (**CO**):

Para determinar (CE), se tomará, en primer lugar el diagnóstico del Laboratorio debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, el cuál será igual al consumo promedio (CO) facturado a la instalación durante los meses de permanencia de la anomalía, dividido por uno (1) menos el porcentaje de error en carga pesada (Pe) expresada en valores absolutos (positivos) sobre cien (100). La fórmula que se aplicará es la siguiente:

$$CE = CO / (1 - (Pe/100))$$

Cuando no sea posible determinar el porcentaje de error del medidor, CE se determinará según el procedimiento descrito en el parágrafo b.1:

CO, es el promedio de los consumos facturados a la instalación durante los meses de permanencia de la anomalía.

4.1.3. Alteraciones en las conexiones que impidan el normal registro de los aparatos de medición o de control: carcasa perforada, medidor mal conectado, fase interrumpida, líneas a la misma fase y otras.

CNR = Consumo no Registrado (Reintegros) = CE - CO

Este valor se determinará como la diferencia entre el consumo estimado (**CE**) por La EMPRESA y el consumo facturado (**CO**):

El Consumo estimado (**CE**) se determinará según el procedimiento descrito en el **4.1.1**

CLÁUSULA 55. BIENES Y SERVICIOS DERIVADOS DEL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN POR USO NO AUTORIZADO O IRREGULAR DEL SERVICIO DE ENERGÍA : En caso de que el **SUSCRIPTOR O USUARIO** no resulte responsable en la investigación administrativa adelantada por la **EMPRESA**, por presunto uso no autorizado del servicio de energía, existencia de anomalías o irregularidades, no cobrará el valor derivado de los bienes y servicios derivados del procedimiento de investigación y autorizados en este contrato. En caso que la **EMPRESA** determine responsabilidad del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, podrá cobrar en el acto que impone la sanción los siguientes bienes y servicios que sean utilizados: Calibración de medidor, revisión y adecuación de las instalaciones, cobro de sellos y elementos de seguridad, reposición medidor dañado y materiales, entre otros.

La **EMPRESA** dejará al **SUSCRIPTOR O USUARIO** constancia de la instalación de nuevos equipos y materiales, y el valor de estos bienes o servicios los determinará conforme a lo establecido en la **cláusula 43** de este contrato de condiciones uniformes.

CLÁUSULA 56. AUTODENUNCIA. En el evento que el **SUSCRIPTOR O 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 reserva el derecho de iniciar el procedimiento para investigar y sancionar, en todo caso cobrará la energía no facturada. Esto siempre y cuando la **EMPRESA**, de oficio o por aviso de terceros, no se haya enterado de la situación y el **SUSCRIPTOR O USUARIO** no sea reincidente.

CLÁUSULA 57. NORMALIZACIÓN PARA ACOMETIDAS: La **EMPRESA** con el objeto de regularizar la prestación del servicio a **SUSCRIPTOR O USUARIO** que se encuentre 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. En este evento de normalización de redes, la **EMPRESA**, se reserva el derecho de iniciar el procedimiento para investigar y sancionar a los **SUSCRIPTORES O USUARIOS**, de estos sectores.

CLÁUSULA 58. TRANSACCIÓN: La **EMPRESA** y los investigados podrán transar en cualquier etapa del proceso hasta que la **EMPRESA** adopte su decisión final. Suscrita el acta de transacción o en firme la decisión, la **EMPRESA** incluirá el valor transado o la sanción pecuniaria en la factura la cual hará llegar al usuario para su pago. Vencido el plazo, si no se ha cancelado, la **EMPRESA** procederá a la suspensión o corte del servicio sin perjuicio de las acciones judiciales procedentes a fin de obtener el pago de la suma adeudada. Las transacciones que se realicen se surtirán sobre la sanción a imponer pero no sobre el valor de consumo de energía a recuperar por la conducta irregular, esto acorde a las políticas definidas mediante Directriz por el representante legal.

CLÁUSULA 59. OPCIONES DE PAGO: La **EMPRESA** ofrecerá a los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** opciones de pago señaladas a través de directriz del representante legal.

CLÁUSULA 60. REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA: Para efecto de este contrato es la persona natural que actúa en nombre y representación de la **EMPRESA**, autorizada por la ley, el reglamento, los estatutos o un contrato.

CLÁUSULA 61. QUEJA: Acto por el cual el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, manifiesta su inconformidad con la actuación de determinado o determinados empleados, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio. Es distinto al recurso de queja.

CLÁUSULA 62. 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 (15) días siguientes a la modificación y hará parte integral de este contrato.

En todo caso la **EMPRESA** dispondrá de copias y tendrá la obligación de suministrarlas al **SUSCRIPTOR O USUARIO** que las solicite

CLÁUSULA 63. CESION DEL CONTRATO Y LIBERACION 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. En los inmuebles rurales para la liberación de las obligaciones relacionadas con el contrato de servicios públicos, el **SUSCRIPTOR** deberá anexar documento en el cual el nuevo propietario manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como nuevo **SUSCRIPTOR** del contrato de servicios públicos.

CLÁUSULA 64. DURACIÓN DEL CONTRATO: Este contrato se entiende celebrado por término indefinido.

CLÁUSULA 65. SOLUCION DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre la **EMPRESA** y el **SUSCRIPTOR O USUARIO**, derivadas del cumplimiento, ejecución y terminación de este contrato, podrán dirimirse mediante procedimientos alternativos de solución de conflictos, en los términos establecidos en la ley, la regulación, las cláusulas de este contrato y las competencias determinadas por el representante legal de la **EMPRESA**.

CLÁUSULA 66. RÉGIMEN LEGAL: Este contrato se rige por las disposiciones de las leyes 142 y 143 de 1994, la ley 689 de 2001, 820 de 2003 y por las leyes, decretos y resoluciones que las modifique, deroguen, complementen, o reglamente; por las normas que expida la Comisión de Regulación de Energía y Gas "CREG", por las disposiciones establecidas en el código de comercio y el Código Civil. Así mismo se entienden incorporadas a este contrato las definiciones establecidas en las normas vigentes que regulan la materia, las condiciones especiales que se pacten con los **SUSCRIPTORES O USUARIOS**, las directrices que facultado por este contrato y en desarrollo del mismo emita el representante legal de la **EMPRESA** y demás disposiciones que regulen la materia.