

A large, light green, stylized graphic of the letter 'M' is centered on the page. It has a thick, rounded stroke and a slight shadow effect, giving it a three-dimensional appearance. The text is centered within the negative space of the 'M'.

**Condiciones uniformes para la
prestación del servicio público
domiciliario de energía eléctrica**

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Tabla de contenido

Capítulo I	10
Objeto	10
Cláusula 1 Objeto del contrato	10
Cláusula 2 Nuevos servicios	10
Capítulo II	10
Disposiciones generales	10
De las partes del contrato y régimen legal	10
Cláusula 3 Existencia del contrato	10
Cláusula 4 Ejecución del contrato	10
Cláusula 5 Partes del contrato	10
Cláusula 6 Capacidad del usuario para contratar	11
Cláusula 7 Tratamiento de datos personales de usuarios de los servicios públicos domiciliarios	11
Cláusula 8 Cesión del contrato	11
Cláusula 9 Solidaridad	11
Cláusula 10 Régimen legal	11
Cláusula 11 Área de prestación del servicio	11
Cláusula 12 Propiedad de las conexiones domiciliarias	11
Capítulo III	12
De las condiciones para la prestación del servicio	12
Cláusula 13 Condiciones para la prestación del servicio	12
Cláusula 14 Cargo por conexión	13
Cláusula 15 Solicitud de disponibilidad del servicio y factibilidad de puntos de conexión ante el operador de red	13
Cláusula 16 Plazo de factibilidad del punto de conexión ante el operador de red	13
Cláusula 17 Solicitudes de conexión de cargas ante el operador de red	13
Cláusula 18 Ejecución de las obras de conexión	14
Cláusula 19 Puesta en servicio	14

Cláusula 20	Negación de la conexión del servicio.....	15
Cláusula 21	Financiación de las obras y equipos.	15
Cláusula 22	Zonas especiales.....	15
Cláusula 23	Determinación de valores a cobrar por servicios de conexión y complementarios.	15
Capítulo IV	16
Instalación, mantenimiento, reposición, control y funcionamiento de sistemas de medición	16
Cláusula 24	Equipos de medida o sistemas de medida.	16
Cláusula 25	Adquisición e instalación del sistema de medida.....	16
Cláusula 26	Localización del sistema de medida.	16
Cláusula 27	Características técnicas de los equipos de medida.	16
Cláusula 28	Garantía de los medidores y/ o equipos de medida	17
Cláusula 29	Reposición del sistema de medida.....	17
Cláusula 30	Instalación provisional de equipo de medida y/o medidor	17
Cláusula 31	Sellado de las instalaciones y sistema de medición.....	17
Cláusula 32	Control sobre el funcionamiento de los medidores.	18
Capítulo V	18
De los derechos y obligaciones de las partes	18
Cláusula 33	Derechos de los usuarios.	18
Cláusula 34	Obligaciones de las empresas.....	18
Cláusula 35	Obligaciones del usuario.	21
Capítulo VI	23
De la factura	23
Cláusula 36	Facturas.....	23
Cláusula 37	Mérito ejecutivo de las facturas.....	23
Cláusula 38	Cobro de sumas adeudadas por la prestación del servicio	24
Cláusula 39	Modificaciones.	24
Cláusula 40	Requisitos de la factura.	24
Cláusula 41	Períodos de facturación.	25
Cláusula 42	Cobros inoportunos	25
Cláusula 43	Intereses por mora.	25
Cláusula 44	Retiro del servicio en mora del usuario.	25
Cláusula 45	Oportunidad y lugar de entrega de la factura.....	25

Capítulo VII	26
Determinación del consumo	26
Cláusula 46 Determinación del consumo.	26
Cláusula 47 Desviaciones significativas.	26
Cláusula 48 Determinación del consumo cuando no sea posible establecer la medida.	27
Cláusula 49 Procedimiento para estimar el consumo facturable sin acción u omisión de las partes en la medición.	35
Cláusula 50 Determinación del consumo provisional o no permanente.	35
Cláusula 51 Inaccesibilidad al medidor.	35
Cláusula 52 Determinación del consumo facturable para usuarios de energía eléctrica que carezcan de medición individual por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social.	36
Cláusula 53 Determinación del consumo facturable para usuarios residenciales de energía eléctrica localizados en zonas de asentamientos subnormales.	36
Capítulo VIII	36
Recuperación de energía consumida dejada de facturar	36
Cláusula 54 Revisión técnica del sistema de medida.	36
Cláusula 55 Procedimiento para la recuperación de energía.	39
Capítulo IX	41
Suspensión del servicio	41
Cláusula 56 Suspensión del servicio de común acuerdo	41
Cláusula 57 Suspensión en interés del servicio	41
Cláusula 58 Suspensión del servicio por incumplimiento o violación del contrato.	42
Cláusula 59 Restablecimiento del servicio en caso de suspensión.	43
Capítulo X	43
Corte del servicio	43
Cláusula 60 Corte del servicio.	43
Cláusula 61 Reinstalación del servicio en caso de corte.	44
Capítulo XI	44
Calidad y falla del servicio y responsabilidad de las redes	44
Cláusula 62 Confiabilidad y continuidad del servicio.	44
Cláusula 63 Ralla en la prestación del servicio.	44
Cláusula 64 Responsabilidad sobre la red interna.	45
Cláusula 65 Responsabilidad sobre la acometida.	46

Cláusula 66	Responsabilidad sobre las redes de uso general.	46
Capítulo XII	46
Peticiones, quejas, reclamaciones, recursos y notificaciones	46
Cláusula 67	Quejas, peticiones y reclamaciones.	46
Cláusula 68	Recursos.	47
Cláusula 69	Términos.	48
Cláusula 70	Práctica de pruebas.	48
Cláusula 71	Comunicaciones y notificaciones.	49
Capítulo XIII	49
De los inmuebles arrendados	49
Cláusula 72	Inmuebles arrendados.	49
Cláusula 73	Denuncia	50
Cláusula 74	Aceptación.....	51
Cláusula 75	Valor de las garantías	52
Cláusula 76	Garantías admisibles.....	52
Cláusula 77	Depósito en dinero a favor de las empresas.....	53
Cláusula 78	Vigencia de las garantías.	53
Cláusula 79	Efectos de la denuncia del contrato.	53
Cláusula 80	Solicitud de reconexión en los inmuebles arrendados.	54
Cláusula 81	Subsidios y contribuciones.	54
Cláusula 82	Renovación de las garantías.	54
Cláusula 83	Aplicación de pagos con la garantía	54
Cláusula 84	Incumplimiento en el pago	55
Capítulo XIV	55
De las disposiciones finales	55
Cláusula 85	Disposición final	55

Condiciones uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Definiciones

Para los efectos de este contrato se adoptan las siguientes definiciones:

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

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

Acta de verificación: documento de carácter consecutivo en el que LAS EMPRESAS hacen constar el estado, las características, los sellos de seguridad y el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición del consumo.

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

Comercialización: actividad consistente en la compra y venta de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta con destino a otras operaciones en dicho mercado o a los usuarios finales, conforme a lo señalado en el Artículo 1 de la Resolución CREG 024 de 1994 y el Artículo 3 de la Resolución CREG 156 de 2011.

Corte: desinstalación del sistema de medición y la acometida en terreno, causada por la pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contemplados en la Ley 142 de 1994, en las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos de Energía, y en las demás disposiciones vigentes que rigen la materia.

Desviación significativa: para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan en este contrato.

Defraudación de fluidos: delito tipificado en el Artículo 256 del Código Penal y definido por este así: aquel que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o

señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes (Artículo 256 del Código Penal).

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

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

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

Operador de red -OR-: es la persona encargada de la planeación de la expansión y de las inversiones, operación y mantenimiento de todo o parte de un Sistema de Transmisión Regional —STR- o Sistema de Distribución Local —SDL; los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para todos los propósitos son las empresas que tienen cargos por uso de los STR's y/o SDL's aprobados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas —CREG-. El OR siempre debe ser una empresa de servicios públicos.

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

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

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

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

Reclamación: es una solicitud del USUARIO con el objeto de que una persona prestadora de servicios públicos revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos, y tome una decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la

Ley 142 de 1994 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

Recuperación de energía: valor de energía que un USUARIO ha consumido y no ha cancelado por causa de un registro parcial de los equipos de medida o una ausencia de registro y que LAS EMPRESAS tienen derecho a cobrar.

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

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

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

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

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

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

Sistema de medida o sistema de medición: conjunto de dispositivos destinados a la medición y/o registro de las transferencias de energía, según lo dispuesto en el Código de Medida (Artículo 3 de la Resolución CREG 156 de 2011).

Suspensión: interrupción temporal del suministro del servicio público respectivo, por alguna de las causales previstas en la ley o en el contrato (Artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997).

Usuarios/usuario: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien sea como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último se le denomina también consumidor. (Artículo 14.33 de la Ley 142 de 1994).

Usuario potencial: persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en USUARIO del servicio público domiciliario de energía eléctrica (Artículo 3 de la Resolución CREG 156 de 2011).

Capítulo I

Objeto

Cláusula 1. Objeto del contrato. El presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales Empresas Públicas de Medellín E.S.P., identificada con NIT 890904996-1, en adelante LAS EMPRESAS, prestan el servicio público domiciliario de energía eléctrica a cambio de un precio en dinero, que se fijará según las tarifas vigentes, y de acuerdo con el uso que se dé al servicio, a los clientes, suscriptores, usuarios o propietarios de inmuebles, en adelante el USUARIO, quien al beneficiarse del servicio de energía eléctrica que prestan LAS EMPRESAS, acepta y se acoge a todas las disposiciones aquí definidas.

Cláusula 2. Nuevos servicios. Cuando LAS EMPRESAS instalen un nuevo servicio a un inmueble, el valor del mismo será responsabilidad exclusiva de quien lo solicite. Para garantizar su pago, LAS EMPRESAS podrán exigir directamente las garantías previstas en sus decretos internos, a menos que el solicitante sea el mismo propietario o poseedor del inmueble, evento en el cual el inmueble quedará afecto al pago.

En este caso, LAS EMPRESAS determinarán la cuantía y la forma de dichas garantías de conformidad con la reglamentación contenida en sus decretos internos.

Capítulo II

Disposiciones generales de las partes del contrato y régimen legal

Cláusula 3. Existencia del contrato. Existe contrato de servicios públicos desde que LAS EMPRESAS definen las condiciones uniformes en las que están dispuestas a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza o pretende utilizar un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la normatividad que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios o por aquella especialmente establecida por LAS EMPRESAS para la conexión al respectivo servicio, y el servicio queda efectivamente instalado por LAS EMPRESAS o avalada la instalación realizada por un tercero, en los eventos en que su instalación hubiese sido contratada particularmente. Este contrato se entiende celebrado a término indefinido. LAS EMPRESAS sólo podrán ponerle fin por las causales previstas en la ley y en este contrato.

Cláusula 4. Ejecución del contrato. El presente contrato entrará en ejecución una vez el USUARIO reciba la prestación del servicio objeto de este contrato.

Cláusula 5. Partes del contrato. Son partes del contrato LAS EMPRESAS y el USUARIO, o aquél a quien este último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal. Una vez celebrado el contrato, serán solidarios en los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble o de la parte de este donde se preste el servicio; los poseedores o tenedores, en cuantos beneficiarios del contrato y, por lo tanto, usuarios. (Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 18 de la Ley 689 de 2001).

Cláusula 6. Capacidad del usuario para contratar. Cualquier persona mayor de edad, capaz de contratar, que habite o utilice a cualquier título un inmueble, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica y ser parte del presente contrato.

Cláusula 7. Tratamiento de datos personales de usuarios de los servicios públicos domiciliarios. LAS EMPRESAS conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 usarán los datos personales obtenidos con motivo de la prestación del servicio público domiciliario de energía para los fines dispuestos en este contrato y acorde con el lineamiento que para el efecto promulgaron. El tratamiento de esta información para fines diferentes a los vinculados con la prestación del servicio, deberá ser previamente informado y autorizado por el USUARIO, titular del dato.

LAS EMPRESAS, como entidad socialmente responsable, adoptan las medidas de seguridad previstas en la ley y en las normas técnicas internacionales con el objetivo de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los usuarios contenida en bases de datos, independiente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida.

Cláusula 8. Cesión del contrato. Habrá cesión del contrato por voluntad del USUARIO; además, salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del presente contrato, cuando haya enajenación del bien al que se le suministra el servicio. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

Parágrafo. Cuando el inmueble cambie de propietario, el USUARIO deberá dar aviso a LAS EMPRESAS para la respectiva actualización de la información.

Cláusula 9. Solidaridad. El propietario o poseedor del inmueble o de la parte de este donde se preste el servicio, el USUARIO del servicio, en cuanto beneficiario del contrato, son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Cláusula 10. Régimen legal. El contrato de servicios públicos se regirá por la Ley 142 de 1994, por las resoluciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas —CREG—, las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, las condiciones uniformes señaladas en el presente documento y por las normas del Código de Comercio, Código Civil y demás disposiciones que regulen la materia.

Cláusula 11. Área de prestación del servicio. El Área geográfica en la cual LAS EMPRESAS ofrecen prestar el servicio público de energía eléctrica en los departamentos de Antioquia, Chocó, y en cualquier otro lugar del territorio colombiano, así como eventualmente en cualquier otro país.

Cláusula 12. Propiedad de las conexiones domiciliarias. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida será de quien haya pagado por ella, salvo

en cuanto sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. En virtud de lo anterior, el USUARIO no queda eximido de las obligaciones resultantes del presente contrato que se refieran a esos bienes. (Artículo 135 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que las complementen, modifiquen o sustituyan).

Capítulo III De las condiciones para la prestación del servicio

Cláusula 13. Condiciones para la prestación del servicio. LAS EMPRESAS prestarán el servicio de energía eléctrica dentro de sus posibilidades técnicas y económicas, bajo la modalidad de residencial y no residencial (comercial, oficial, industrial), en las condiciones de continuidad y calidad establecidas en la ley.

Cuando se requiera de estudios especiales para autorizar la conexión, LAS EMPRESAS en calidad de Operador de Red dispondrán de un plazo de tres (3) meses para aprobar o improbar la conexión.

Los aspectos relativos a la conexión y el procedimiento para efectuarla, así como los requerimientos técnicos, se regirán por las disposiciones contenidas en el RETIE, el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica (Resolución CREG 070 de 1998) o normas que lo aclaren, modifiquen o replacen, y las normas que adopte o definan LAS EMPRESAS.

El USUARIO en la solicitud de conexión a la red deberá indicar el comercializador que lo representa, de lo contrario se entenderá que el USUARIO ha seleccionado a LAS EMPRESAS como su comercializador de energía.

Una vez presentada por parte del USUARIO la solicitud de prestación del servicio de energía, esta será resuelta dentro los 15 días hábiles contados desde la fecha de su presentación.

Parágrafo 1. Para la solicitud del servicio por primera vez, el USUARIO deberá tramitar ante LAS EMPRESAS el formulario respectivo, adjuntando los documentos que identifiquen al USUARIO potencial, el inmueble, y las condiciones especiales de suministro, si las hubiere. Así mismo para la prestación del servicio, LAS EMPRESAS verificarán el cumplimiento de los requisitos técnicos y legales.

Parágrafo 2. LAS EMPRESAS cobrarán las siguientes actividades asociadas con el servicio de conexión, cuando estas sean prestadas por ellas: el suministro y calibración del equipo de medición, el suministro de los materiales de la acometida, la ejecución de las obras de conexión y cualquier otro que pueda llegar a generarse en ejecución del presente contrato. Cuando el constructor de un condominio, urbanización o copropiedad de tipo residencial o no residencial haya cubierto los respectivos cargos asociados a la conexión, LAS EMPRESAS no podrán cobrar de nuevo a los usuarios por estos conceptos.

Parágrafo 3. La conexión a la red de la acometida deberá ser efectuada por LAS EMPRESAS o personal autorizado por estas.

Parágrafo 4. LAS EMPRESAS recibirán las solicitudes de prestación de servicios de los usuarios en todos los casos. Una vez presentada la solicitud será resuelta dentro de los quince (15) días hábiles desde la fecha de su presentación. Para los casos de solicitudes incompletas o que no cumplen requisitos, al momento de la recepción de la solicitud se notificará al USUARIO de los requisitos faltantes, para que en un plazo máximo de quince (15) días aporte los documentos o información requeridos. Vencido este término sin que el petionario haya cumplido el requerimiento, LAS EMPRESAS entenderá que ha desistido de su petición y dispondrá su archivo.

(Cláusula modificada por Decreto-2014-DECGGL-2043 de diciembre 11 de 2014)

Cláusula 14. Cargo por conexión. De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 136 de la Ley 142 de 1994, LAS EMPRESAS podrán exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato, pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el USUARIO cumpla las suyas.

Cláusula 15. Solicitud de disponibilidad del servicio y factibilidad de puntos de conexión ante el operador de red. LAS EMPRESAS ofrecerán, de ser factible, al USUARIO potencial un punto de conexión cuando este lo solicite y garantizarán el libre acceso a la red. El USUARIO podrá hacerlo directamente o a través de un comercializador o un tercero. El operador de red deberá estudiar la solicitud, sin perjuicio de quien la presente. Cuando el USUARIO Potencial no haga la solicitud directamente, el solicitante deberá acreditar que representa al Usuario Potencial, mediante comunicación suscrita por este.

Como parte de la solicitud se deberá informar al operador de red la localización del inmueble, la potencia máxima requerida, el tipo de carga y el nivel de tensión al que desea conectarse. Si el solicitante no especifica el nivel de tensión, el operador de red podrá decidir el más conveniente desde el punto de vista técnico (Artículo 26 de la Resolución CREG 156 de 2011).

Cláusula 16. Plazo de factibilidad del punto de conexión ante el operador de red. LAS EMPRESAS tendrán un plazo máximo de siete (7) días hábiles, contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud de factibilidad del servicio, para comunicarle formalmente al solicitante los resultados del estudio de dicha solicitud, con independencia del nivel de tensión para el que se haya hecho (Artículo 27 de la Resolución CREG 156 de 2011).

Cláusula 17. Solicitudes de conexión de cargas ante el operador de red. El operador de red tendrá los siguientes plazos máximos para dar respuesta a una solicitud es de conexión de cargas:

- Nivel de tensión I: siete (7) días hábiles
- Nivel de tensión II y III: quince (15) días hábiles
- Nivel de tensión IV: veinte (20) días hábiles

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

LAS EMPRESAS solicitarán que se acredite que el predio cuenta con el respectivo permiso urbanístico o licencia de construcción.

La aprobación del proyecto no exonera de responsabilidad al diseñador por errores u omisiones que afecten el STR (Sistema de Transmisión Regional) o SDL (Sistema de Distribución Local) en los que operan LAS EMPRESAS o que afecte a terceros.

La solicitud y planos aprobados para la conexión tendrán una vigencia de un (1) año, a partir de la fecha de respuesta. LAS EMPRESAS podrán mantener vigente su aprobación por un plazo mayor al indicado. (Artículo 30 de la Resolución CREG 156 de 2011).

Cláusula 18. Ejecución de las obras de conexión. Las obras de infraestructura requeridas por el USUARIO potencial deberán ser realizadas bajo su responsabilidad previa aprobación del diseño eléctrico por parte de LAS EMPRESAS. No obstante, previo acuerdo entre el USUARIO potencial y LAS EMPRESAS, estas podrán ejecutar las obras de conexión. En este caso, se acordarán los cargos a que hubiere lugar y el cronograma de ejecución del proyecto mediante un contrato de ejecución de conexión.

Las instalaciones internas son responsabilidad del USUARIO potencial y deberán cumplir las condiciones técnicas establecidas en los reglamentos técnicos adoptados por las autoridades competentes. El cumplimiento de dichos reglamentos será certificado por los entes acreditados por los organismos competentes.

Las redes de distribución que se requieran para la conexión del USUARIO estarán bajo la responsabilidad de LAS EMPRESAS. Aun así, en el caso en que LAS EMPRESAS presenten limitaciones de tipo financiero que les impidan la ejecución de las obras con la oportunidad requerida por el USUARIO potencial, tales obras podrán ser realizadas por este.

Cláusula 19. Puesta en servicio. Como condición previa para el desarrollo de la visita de puesta en servicio de la conexión, el USUARIO potencial deberá haber elegido un comercializador para la prestación del servicio. (Artículo 33 de la Resolución CREG 156 de 2011).

Previo a la puesta en servicio de una conexión, LAS EMPRESAS verificarán que la acometida y en general todos los equipos que hacen parte de la conexión del USUARIO potencial, cumplan con las normas técnicas exigibles y que la operación de sus equipos no deteriorará la calidad de la potencia suministrada a los demás usuarios.

El USUARIO potencial coordinará con LAS EMPRESAS la realización de pruebas y

maniobras que se requieran para la puesta en servicio de la conexión, de conformidad con lo descrito por el Reglamento de Distribución expedido por la CREG.

LAS EMPRESAS podrán exigir previa sustentación el cumplimiento de un procedimiento de homologación y/o los protocolos de pruebas de los diferentes equipos a instalar por el USUARIO potencial, o por la ampliación de la capacidad de un USUARIO existente.

Cláusula 20. Negación de la conexión del servicio. LAS EMPRESAS podrán negar la solicitud de conexión del servicio, entre otras, por las siguientes razones:

- a. Por razones de disponibilidad técnica.
- b. Por impedimento de tipo normativo o regulatorio que no le permita a LAS EMPRESAS, prestar el servicio en determinadas zonas.
- c. Por el incumplimiento por parte del USUARIO de las normas técnicas o legales vigentes.
- d. Por deudas pendientes de consumos de servicios públicos domiciliarios de el USUARIO con LAS EMPRESAS o con cualquier otro Comercializador de Energía.
- e. Cuando un inmueble producto de un desenglobe de un inmueble de mayor extensión, presente deuda con LAS EMPRESAS o con cualquier otro Comercializador de Energía.

Parágrafo 1. LAS EMPRESAS notificarán, de manera escrita, la negación de la conexión del servicio al solicitante, indicando las razones para ello. Contra este acto, procede el recurso de reposición ante LAS EMPRESAS y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

Parágrafo 2. Las solicitudes de nuevos servicios que no contengan el cumplimiento de aspectos normativos y regulatorios por parte del USUARIO serán considerados como solicitudes rechazadas y una vez se subsane el pendiente, el USUARIO deberá gestionar una nueva solicitud.

Cláusula 21. Financiación de las obras y equipos. LAS EMPRESAS podrán previo estudio financiar al USUARIO potencial, las obras y equipos que instale directamente o a través de personas autorizadas e incluir en la factura del servicio público de energía las cuotas e intereses de la financiación.

Cláusula 22. Zonas especiales. LAS EMPRESAS prestarán el servicio en las condiciones especiales que lleguen a acordarse para las zonas especiales y de acuerdo con las normas que expida la autoridad competente, siempre y cuando sea viable técnicamente para LAS EMPRESAS y se cumpla con la normatividad aplicable, para lo cual el USUARIO debe presentar una solicitud de conexión.

Cláusula 23. Determinación de valores a cobrar por servicios de conexión y complementarios. De conformidad con la Resolución CREG 225 de 1997, LAS EMPRESAS podrán ofrecer los siguientes servicios de conexión y complementarios a sus usuarios y sus valores estará determinados por lo establecido en esta resolución.

Los cargos para los servicios de corte, suspensión, reconexión y reinstalación estarán determinados por lo establecido en el Decreto 1887 de 2012 de LAS EMPRESAS.

Capítulo IV

Instalación, mantenimiento, reposición, control y funcionamiento de sistemas de medición

Cláusula 24. Equipos de medida o sistemas de medida. Por regla general los usuarios deberán contar con equipo de medición individual de su consumo. Se exceptúan los usuarios que no cuenten con equipo de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social o por encontrarse en asentamientos subnormales.

Cláusula 25. Adquisición e instalación del sistema de medida. Cuando el USUARIO desee suministrar directamente el medidor o los transformadores de corriente y tensión, deberá manifestarlo expresamente al momento de hacer la solicitud de servicio, y tendrá un plazo de siete (7) días hábiles, contados a partir de la aprobación de la solicitud, para entregar el medidor o los transformadores de corriente y tensión a LAS EMPRESAS o al laboratorio de medida que ella designe para la calibración y verificación de los equipos; en su defecto LAS EMPRESAS, agotado el plazo, anularán la solicitud y el USUARIO deberá presentar una nueva solicitud para acceder al servicio.

En todo caso la aceptación del medidor o los transformadores de corriente y tensión adquiridos por el USUARIO quedará sujeta a la aprobación que sobre el cumplimiento de las condiciones técnicas, de funcionamiento, calibración y certificación que dictamine la entidad acreditada por el organismo competente. Para los casos en que LAS EMPRESAS suministren el equipo de medida o preste los servicios de revisión e instalación de sellos al medidor, estos serán cobrados al USUARIO de acuerdo con las tarifas vigentes para este tipo de servicio al momento de su prestación, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la Cláusula 23 de determinación de valores a cobrar por servicios de conexión y complementarios.

Cláusula 26. Localización del sistema de medida. Los medidores deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, permitiendo realizar la revisión del estado y funcionamiento del mismo, la lectura para la determinación del consumo facturable y los demás aspectos para una eficiente atención al USUARIO. Cuando la localización del equipo de medida ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, LAS EMPRESAS exigirán como condición para el restablecimiento, el cambio de la localización a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble. LAS EMPRESAS notificarán por escrito al USUARIO, haciendo constar el plazo para su reubicación; en caso de incumplimiento, el cambio de localización del equipo podrá ser efectuado por LAS EMPRESAS y los valores de esta adecuación se facturarán al USUARIO.

Cláusula 27. Características técnicas de los equipos de medida. Las características que deberán cumplir los equipos de medida serán las siguientes:

Para los medidores de energía activa y reactiva su clase de precisión menor o igual a uno (1) o dos (2) respectivamente, lo mismo que para los transformadores de medida de

corriente y tensión, la clase de precisión será punto cinco (0.5) o menor y además atenderá las disposiciones establecidas en la Norma Técnica Colombiana NTC No. 5019 que hace referencia a la SELECCIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA vigente o aquellas que la modifiquen o sustituyan.

Cláusula 28. Garantía de los medidores y/ o equipos de medida. Cuando LAS EMPRESAS suministren el medidor y/o equipos de medida, estos tendrán una garantía de buen funcionamiento por un período de tres (3) años contados a partir de la fecha de conexión del servicio, siempre y cuando no haya sido manipulado o utilizado para fines distintos a los previstos en el contrato y se hayan seguido las recomendaciones previstas por el proveedor o fabricante. En caso de falla o de incorrecto funcionamiento, LAS EMPRESAS repondrán el medidor y/ o equipo de medida defectuoso a su costo durante la vigencia de la garantía.

Se perderá la garantía por manipulación o uso indebido del medidor y/o equipo de medida.

En el caso de medidores y/o equipos de medida suministrados por terceros, LAS EMPRESAS no se hacen responsables y el USUARIO deberá acudir al proveedor del equipo.

Cláusula 29. Reposición del sistema de medida. Será obligación del USUARIO reemplazar los medidores a satisfacción de LAS EMPRESAS, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el USUARIO, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, LAS EMPRESAS podrán hacerlo por cuenta del USUARIO.

Cláusula 30. Instalación provisional de equipo de medida y/o medidor. LAS EMPRESAS podrán instalar sistema de medición provisional a los usuarios cuyas instalaciones no cumplan con las condiciones mínimas de seguridad requeridas para una medición definitiva y facturarán los consumos de energía, mientras que el USUARIO realiza las obras requeridas para la adecuación de su instalación. En caso de que el USUARIO no realice las obras requeridas en el tiempo pactado entre 7 y 30 días hábiles, LAS EMPRESAS podrán realizar los cobros en su factura de los costos de las conexiones, equipos y de infraestructura que realizaron.

Cláusula 31. Sellado de las instalaciones y sistema de medición. Los equipos de medición deberán instalarse en una caja de seguridad u otro dispositivo tales como gabinetes, cajas (incluye tornillos de seguridad, chapas, bujes, visor, etc.); que asegure que el equipo de medida esté protegido contra interferencias, manipulación o intervención no autorizada, tanto intencional como inadvertida para lo cual LAS EMPRESAS autorizarán y sellarán tales dispositivos.

Los sellos sólo podrán ser retirados por personal autorizado por LAS EMPRESAS, y el USUARIO o su representante, tiene derecho a estar presente y observar las operaciones que se ejecuten para tal fin.

El USUARIO que rompa o adultere los sellos o permita que ello ocurra o que estos no

correspondan a los que fueron instalados por LAS EMPRESAS, es responsable por todos los costos y la responsabilidad legal derivada.

Cláusula 32. Control sobre el funcionamiento de los medidores. LAS EMPRESAS por disposición legal o por petición del USUARIO, podrán hacer revisiones rutinarias al equipo de medida y a las acometidas, para verificar su estado o su funcionamiento y podrán retirarlos para su verificación. Únicamente el personal autorizado por LAS EMPRESAS podrá manipular o desconectar los aparatos y equipos de medida y control (Resolución CREG 070 de 1998, numeral 7.6 del anexo general)

Capítulo V

De los derechos y obligaciones de las partes

Cláusula 33. Derechos de los usuarios. Sin perjuicio de los demás derechos que otorgue la ley y este contrato en favor de los usuarios, se tienen como derechos los siguientes:

- a. Obtener de LAS EMPRESAS la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de LAS EMPRESAS o las categorías de los municipios establecidas por la ley.
- b. Libertad de elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
- c. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el USUARIO asuma los costos correspondientes.
- d. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Cláusula 34. Obligaciones de las empresas. Sin perjuicio de las obligaciones legales son obligaciones de LAS EMPRESAS las siguientes:

- a. Suministrar energía eléctrica al inmueble, en forma continua y con los parámetros de eficiencia, calidad y seguridad establecidos por las autoridades competentes y en este contrato, desde el momento en el que para LAS EMPRESAS sea técnicamente posible, y de parte del USUARIO se hayan satisfecho las condiciones básicas, requeridas para el ingreso de la instalación al sistema, es decir, a partir de la conexión al servicio, del pago de la tarifa de conexión, de aquellos otros cobros y tarifas a que haya lugar de acuerdo con las normas vigentes, y el otorgamiento de un título valor para garantizar el pago de las facturas, cuando LAS EMPRESAS lo requieran.

- b. Medir o calcular los consumos reales o estimados, con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con lo establecido en la ley. Cuando no fuere posible medir el consumo, se facturará con base en lo establecido en la Cláusula 48 del presente contrato.
- c. Devolver al USUARIO los equipos de medida y demás equipos retirados por LAS EMPRESAS que sean de su propiedad, dentro de los (120) días hábiles siguientes a la fecha de retiro, esta obligación no operará, cuando se presente cualquiera de las siguientes situaciones:
 - Cuando se adelante una investigación administrativa por incumplimiento de las condiciones uniformes del contrato de prestación del servicio de energía eléctrica.
 - Cuando el laboratorio de medidores requiera del equipo para su verificación por más de ciento veinte (120) días hábiles.
 - Cuando proceda el retiro definitivo del equipo y el USUARIO no se presente a reclamarlo dentro de los ciento veinte (120) días hábiles, contados a partir de la fecha de notificación de devolución del equipo, caso en el cual LAS EMPRESAS no se hacen responsables del medidor, materiales y demás elementos no reclamados.
- d. Facturar oportunamente los consumos suministrados. Cuando no fuere posible medir el consumo la factura se hará con base en lo establecido en la Cláusula 48 del presente contrato. Después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, LAS EMPRESAS se abstendrán 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 dolo del USUARIO. En concordancia con lo contemplado en el Artículo 150 de la Ley 142 de 1994.
- e. Entregar las facturas de los servicios prestados, de acuerdo con los parámetros y en los períodos señalados por la ley, por la comisión reguladora y por lo establecido en este contrato. Esta entrega se hará por lo menos con cinco (5) días de anticipación a la fecha de su vencimiento. La no recepción de la factura no exime al USUARIO del pago oportuno del servicio. Para efectos de las reclamaciones y recursos, se tomará como fecha de entrega de la factura, la señalada para el primer vencimiento.
- f. Investigar las desviaciones significativas frente a los consumos anteriores de los usuarios.
- g. Constituir una oficina de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, donde se reciban, se atiendan, se tramite y se responda al USUARIO sobre este tipo de solicitudes, conforme a lo establecido en la ley y en el presente contrato.

Se declaran oficinas de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, donde se garantiza atención presencial al público mínimo cuarenta (40) horas a la semana, las establecidas en los siguientes municipios: Medellín (Edificio Miguel de Aguinaga y Edificio Inteligente EPM), Barbosa, Bello, Copacabana, Girardota, Caldas, Envigado, Itagüí, La Estrella, Sabaneta, Puerto Berrío, Cauca, Santa Fe de Antioquia, Rionegro, Amagá y Apartadó centro.

Los demás puntos de atención son oficinas satélites con horarios flexibles establecidos por LAS EMPRESAS.
(Literal modificado por Decreto-2014-DECGGL-2043 de diciembre 11 de 2014)
- h. Suspender o cortar el servicio, cuando el USUARIO incurra en una de las causales de suspensión o corte del servicio, definidas en la ley y en este contrato.

- i. Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido por la regulación vigente al momento de la ocurrencia del hecho, la ley y este contrato.
- j. Tramitar y responder en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, las peticiones, quejas y recursos, conforme lo establecido en el Capítulo XI de este contrato.
- k. Establecer para los casos en los que lo exigen las normas vigentes, las condiciones de otorgamiento de financiación a los usuarios para el pago de los cargos por conexión domiciliaria.
- l. Revisar, cuando la normatividad lo exija o cuando se estime conveniente, el equipo de medida instalado para verificar su correcto funcionamiento. Cuando el USUARIO pida la revisión, LAS EMPRESAS podrán cobrar la tarifa fijada para el efecto.
- m. Realizar la reconexión del servicio, en el término máximo de veinticuatro (24) horas contadas a partir de la superación de la causa que dio origen a la suspensión, cuando esta sea imputable al USUARIO. La reconexión del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por LAS EMPRESAS. Cuando por causas ajenas a LAS EMPRESAS no fuera posible la reconexión en dicho plazo, LAS EMPRESAS quedarán exentas de realizar compensaciones por daños o perjuicios. En estos casos se informará al USUARIO el procedimiento a seguir para su normalización o la causa por la cual no fue posible realizar la reconexión. En caso de que el USUARIO no cumpla con las condiciones requeridas o la causa que impide la reconexión no se haya subsanado, el plazo se contará a partir del día en que LAS EMPRESAS verifiquen su cumplimiento o no tenga limitación alguna para reconectar.
- n. Realizar la reinstalación del servicio en el término máximo de tres (3) días contados a partir de la superación de la causa que dio origen al corte, cuando esta sea imputable al USUARIO. La reinstalación del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por LAS EMPRESAS. Cuando por causas ajenas a LAS EMPRESAS no fuera posible la reinstalación en dicho plazo, LAS EMPRESAS quedarán exentas de realizar compensaciones por daños o perjuicios. En estos casos se informará al USUARIO el procedimiento a seguir para su normalización o la causa por la cual no fue posible realizar la reinstalación. En caso de que el USUARIO no cumpla con las condiciones requeridas o la causa que impide la reinstalación no se haya subsanado, el plazo se contará a partir del día en que LAS EMPRESAS verifiquen su cumplimiento o no tenga limitación alguna para reconectar.
- o. Resolver la solicitud de conexión del servicio dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación, previo cumplimiento de los requisitos, a menos que se requiera de estudios especiales para autorizar la conexión, en cuyo caso se dispondrá de un plazo de tres (3) meses para realizar la conexión.
- p. Informar al USUARIO sobre los requisitos para el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad en las instalaciones eléctricas de acuerdo con la normatividad vigente.
- q. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes de uso general y equipos de su propiedad.
- r. Informar, por lo menos con setenta y dos (72) horas de anticipación para los USUARIOS INDUSTRIALES y cuarenta y ocho (48) horas para los USUARIOS NO INDUSTRIALES, en medios de comunicación de amplia difusión o a través de un mecanismo directo de información, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos

periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de electricidad previamente autorizados.

Cláusula 35. Obligaciones del usuario. Son obligaciones del USUARIO, las siguientes:

- a. Informar a LAS EMPRESAS sobre cualquier cambio en la propiedad del inmueble, así como el nombre de la persona a cuyo cargo está dicho bien y el uso del servicio o condiciones de carga.
- b. Abstenerse de realizar por su cuenta la conexión o reconexión y/o reinstalación del servicio.
- c. Adquirir, entregar y mantener las instalaciones y equipos, usándolos adecuadamente y reparar cuando LAS EMPRESAS lo exijan, los equipos de medida y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.

Parágrafo. Cuando el USUARIO, pasado un período de facturación no tome las acciones necesarias por su cuenta para ejecutar los trabajos requeridos por LAS EMPRESAS, estas podrán ejecutarlos y cargarán los costos respectivos en la siguiente facturación del USUARIO. LAS EMPRESAS podrán dar por terminado el presente contrato, si el USUARIO se niega a aceptar la ejecución del trabajo después del tiempo acordado con el USUARIO.

- d. Permitir a LAS EMPRESAS la revisión de las instalaciones internas
- e. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que LAS EMPRESAS indiquen, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el USUARIO o de la red interna y que afecten las redes de LAS EMPRESAS o a los demás usuarios. Si el USUARIO se negare a corregir la alteración o reincidiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación, LAS EMPRESAS podrán suspender el servicio. Si transcurridos treinta (30) días hábiles el USUARIO no ha efectuado la corrección pertinente, LAS EMPRESAS procederán con el corte del servicio y retiro del equipo de medida. LAS EMPRESAS informarán a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios —SSPD- con dos (2) días hábiles de anticipación al corte, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CREG 016 de 2007 o aquellas que las modifiquen sustituyan o aclaren.
- f. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidos por LAS EMPRESAS para el diseño y construcción de las instalaciones eléctricas, con observancia de los requisitos específicos para el proceso de utilización definidos en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE, haciendo posible la instalación del medidor individual o equipos de medida, en los casos en que lo efectúe el USUARIO.
- g. Solicitar a LAS EMPRESAS autorización expresa para cualquier modificación que se presente en las instalaciones eléctricas, en el equipo de medida, y en la clase de servicio.
- h. Efectuar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad.
- i. Permitir la instalación de un equipo de medida provisional o equipo de medida de respaldo o un macromedidor cuando LAS EMPRESAS lo requieran para sus programas de control y/o verificación.

- j. Facilitar el acceso al equipo de medida de las personas autorizadas por LAS EMPRESAS para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, lectura y retiro del equipo de medida y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar en desarrollo del contrato. En el caso en que el USUARIO use rejas, candados, cadenas, animales o personas, entre otros, que impidan el acceso al personal autorizado por LAS EMPRESAS al sistema de medición o al registro de corte o totalizador, LAS EMPRESAS harán constar este hecho en el acta de visita y podrán suspender el servicio, sin perjuicio de que el consumo sea estimado. En este evento LAS EMPRESAS determinarán el valor a facturar con base en consumos promedio de otros períodos del mismo USUARIO, o con base en los consumos promedio de usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales o con base en los consumos registrados en medidores espejo o de respaldo instalados para su control.
- k. Reemplazar o reubicar, previo requerimiento escrito de LAS EMPRESAS y dentro el término señalado, el equipo de medida, cuando se establezca que este no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, o permitir su retiro cuando se considere necesario para verificación.
- l. Permitir a LAS EMPRESAS el retiro, cambio, revisión o reparación del equipo de medida, cuando este no cumpla las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. En tales casos el USUARIO pagará el valor del medidor nuevo, la calibración del mismo a los precios vigentes, así como los materiales y trabajos derivados de tales obras. En caso de que el USUARIO no permita la instalación se dará por terminado el contrato, según lo previsto en la Cláusula 60 de este contrato.
- m. Responder por cualquier anomalía o irregularidad en el equipo de medida, conexiones, elementos de seguridad tales como la caja de equipo de medida, sellos, pernos, chapas, etc., así como por las variaciones que sin autorización de LAS EMPRESAS, se hagan a las condiciones del servicio contratadas.
- n. Ubicar, como lo establezcan LAS EMPRESAS y cumpliendo con los requisitos de tipo urbanístico establecidos por la autoridad competente, el equipo de medida en el exterior del inmueble. Cuando la localización del equipo de medida de un USUARIO ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, LAS EMPRESAS podrán exigir como condición para la reconexión del servicio, el cambio de la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

Parágrafo. Instalación en la zona rural de difícil acceso o con cerramientos. La instalación del medidor de energía en la zona rural se hará en el apoyo del cual deriva la acometida para el USUARIO y su conexión a la red de distribución secundaria se hará mediante conductor concéntrico del calibre apropiado a la carga demandada.

- o. No dar a este servicio público un uso distinto al declarado o convenido con LAS EMPRESAS, ni ensanchar, reconstruir o reemplazar el inmueble por otra edificación, sin dar aviso a LAS EMPRESAS con quince (15) días de antelación; LAS EMPRESAS responderán en un término no superior a quince (15) días. En todo caso, LAS EMPRESAS aplicarán inmediatamente las tarifas correspondientes al nuevo uso.
- p. Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de LAS EMPRESAS.

- q. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido expedidas según los requisitos legales.
- r. Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, cuando LAS EMPRESAS lo requieran.
- s. Dar previo aviso a LAS EMPRESAS en un término no inferior a dos meses, para la terminación del contrato.
- t. Pagar oportunamente los valores que se generen por la reconexión y reinstalación, la revisión de la instalación de la conexión y otros conceptos relacionados con la ejecución de este contrato, así como todas aquellas obligaciones que se pacten de manera especial, como financiaciones, trabajos en las redes y acometidas, etc.
- u. Hacer el pago por conexión, y pagar los excedentes cuando haya cambio de uso, de acuerdo con la estructura tarifaria definida para el efecto por las autoridades competentes, en el momento en que LAS EMPRESAS lo estipulen.
- v. Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas a los empleados o contratistas de LAS EMPRESAS por actividades relacionadas con la prestación del servicio
- w. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

Capítulo VI De la factura

Cláusula 36. Facturas. En la factura LAS EMPRESAS cobrarán los consumos y demás servicios prestados directamente, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con lo establecido en la ley, y aquellos servicios de otras empresas de servicios públicos con las que se hayan celebrado convenios con tal propósito. Las facturas se entregarán mensualmente, con cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento.

Parágrafo 1. LAS EMPRESAS podrán facturar los demás cobros que hayan sido autorizados expresamente por el USUARIO.

Parágrafo 2. LAS EMPRESAS podrán cobrar a los usuarios una tarifa por la expedición de certificados, duplicados de las facturas, estados de cuenta y cambio de dirección de envío.

Parágrafo 3. LAS EMPRESAS facturarán y recaudarán en conjunto el impuesto del servicio de Alumbrado Público en la factura del servicio público domiciliario de energía eléctrica, cumpliendo con las disposiciones establecidas en la Resolución CREG 122 de 2011, la Resolución CREG 005 de 2012 o todas aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

Parágrafo 4. LAS EMPRESAS podrán exigir al USUARIO garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo.

Cláusula 37. Mérito ejecutivo de las facturas. Las facturas expedida por LAS EMPRESAS, representativas de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato o de cláusulas especiales pactadas con los usuarios, las sanciones y

obligaciones derivadas de la prestación del servicio o inherentes al mismo y firmadas por su representante legal, prestan mérito ejecutivo conforme a las disposiciones civiles, comerciales y demás que rijan la materia. Cuando no fuere posible medir razonablemente con instrumentos de medida técnicos o tecnológicos adecuados, los consumos, su valor se establecerá según lo dispuesto en la Cláusula 48 del presente contrato.

Cláusula 38. Cobro de sumas adeudadas por la prestación del servicio. Estas se cobrarán ejecutivamente ante los jueces competentes, o ejerciendo la jurisdicción coactiva. (Artículo 130 de la Ley 142 de 1994).

Cláusula 39. Modificaciones. Cualquier modificación que se introduzca al contrato, por parte de LAS EMPRESAS, siempre que no constituya abuso de posición dominante, se entenderá incorporada al mismo y deberá ser notificada en la factura, o a través de medios de amplia circulación, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de haberse efectuado.

Cláusula 40. Requisitos de la factura. La factura expedida por LAS EMPRESAS deberá contener como mínimo la información exigida por la regulación de la CREG, la cual corresponde a la siguiente:

- a. El nombre de la empresa con su respectivo NIT.
- b. El nombre del USUARIO y el número del contrato.
- c. La dirección del inmueble donde se presta el servicio, o el código, cuando es un bien rural.
- d. La dirección a la cual se envía la factura.
- e. Clase de uso del servicio.
- f. Estrato socioeconómico, si es residencial.
- g. Período de facturación del servicio.
- h. Fecha de suspensión y corte.
- i. Cargo fijo en el caso que la CREG lo autorice.
- j. Cargo de conexión, cuando a ello haya lugar.
- k. Precio de la tarifa por unidad de consumo.
- l. Descripción de la liquidación del consumo que se factura.
- m. Lecturas actual y anterior (en los casos en que pueda establecerse) utilizadas para determinar el consumo facturable y las fechas en que se realizaron.
- n. Descripción de las observaciones generadas durante la toma de lectura.
- o. Nivel de tensión.
- p. El consumo actual en unidades físicas.
- q. El consumo de los seis períodos anteriores y el promedio de estos cuando se trate de facturaciones mensuales.
- r. Valor de las deudas atrasadas.
- s. El valor de las cuotas de financiación, cuando a ello haya lugar.
- t. El valor total a pagar y las fechas de vencimiento para su cancelación.
- u. La notificación de que la factura presta mérito ejecutivo.
- v. Monto de los subsidios, y la base de su liquidación o cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación, según sea el caso.
- w. Cargos por reconexión o reinstalación, cuando a ello haya lugar.
- x. Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.

- y. Otros cobros autorizados por el USUARIO.
- z. Sitios para el pago en facturas originales.
- aa. Los valores compensados al USUARIO por incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio.
- bb. Los indicadores de calidad del servicio calculados.
- cc. Los valores máximos admisibles de los indicadores de calidad del servicio.

Parágrafo. Será responsabilidad del arrendatario obtener la última factura en el inmueble que haya habitado.

Cláusula 41. Períodos de facturación. Con excepción de los medidores prepago, el período de facturación para los usuarios de LAS EMPRESAS, será mensual. Sin embargo LAS EMPRESAS podrán establecer que el período de facturación para el USUARIO ubicado en el área urbana sea bimestral y para el USUARIO localizado en la zona rural o de difícil acceso, podrá establecer períodos de lectura y facturación bimestral, trimestral o semestral, en cuyo caso se permitirá el pago de los consumos intermedios entre dos períodos consecutivos según la lectura que haga el propio USUARIO de su equipo de medida, pagos que se descontarán de la liquidación del consumo que efectúen LAS EMPRESAS.

Cláusula 42. Cobros inoportunos. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, LAS EMPRESAS no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del USUARIO; en concordancia con lo contemplado en el Artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

Cláusula 43. Intereses por mora. En caso de mora de los usuarios en el pago de los servicios, LAS EMPRESAS podrán aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos.

Cláusula 44. Retiro del servicio en mora del usuario. Para el retiro definitivo del servicio por solicitud del USUARIO, LAS EMPRESAS podrán exigir el pago inmediato de la obligación cuando el USUARIO se encuentre en mora.

Cláusula 45. Oportunidad y lugar de entrega de la factura. LAS EMPRESAS entregarán la factura en la dirección registrada del inmueble o en aquella que indique el USUARIO. En las zonas donde no se pueda entregar directamente en el domicilio del USUARIO, la factura deberá ser reclamada en los sitios que indiquen LAS EMPRESAS.

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

Si el USUARIO del servicio público no recibe la factura, deberá informarlo a LAS EMPRESAS. LAS EMPRESAS podrán, previo aviso mediante medios de comunicación de amplia circulación, anunciar a los usuarios la modificación del lugar donde serán dejadas las facturas para su entrega.

Capítulo VII Determinación del consumo

Cláusula 46. Determinación del consumo. Cuando exista medidor, el consumo se determinará por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, siempre y cuando el medidor esté funcionando correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la cuenta de cobro.

Cláusula 47. Desviaciones significativas. LAS EMPRESAS deben investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, al preparar las facturas. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores del mismo usuario o en la de usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al USUARIO, según sea el caso.

Parágrafo 1. La crítica permite que una instalación sólo sea comparable consigo misma y no con ninguna otra, ya que cada instalación tiene comportamientos particulares. Con base en la comparación entre el consumo promedio de los últimos 6 meses, exceptuando los consumos cero, y el consumo del presente mes de una instalación en un período determinado, se calculan los límites de consumo superior e inferior; el consumo que esté por fuera del rango se considera anormal.

Desviación: valor que se obtiene así:

$$\sqrt{\frac{\sum_{i=1}^6 (\text{Consumo_mes}_i - \text{Consumo_promedio})^2}{6}}$$

1. Cada consumo se proyecta a 30 días.
2. Se calcula el consumo promedio de los últimos seis meses con los consumos proyectados a 30 días.
3. Se le resta el Consumo promedio a cada uno de los consumos de los últimos 6 meses y ese resultado se eleva al cuadrado.
4. Se suman estos resultados y se dividen por 6.
5. A ese total se le saca raíz cuadrada.

Constante (F): se selecciona la constante dependiendo del valor de la desviación, así:

F = 3.5 si la desviación es mayor a 120

F = 4.5 si la desviación está entre 60 y 120

F = 5.5 si la desviación está entre 30 y 60

F = 7 si la desviación está entre 0 y 30

Límites calculados:

Límite inferior = [Consumo promedio — (F * Desviación)], se redondea

Límite superior = [Consumo promedio + (F * Desviación)], se redondea

Límites por defecto: si la desviación es cero (0), se aplica como límite inferior 20 y límite superior 1500, para instalaciones nuevas el límite es 1000, si el límite inferior calculado es menor que el límite inferior por defecto, se coloca el límite por defecto, si el límite superior calculado es menor que el límite inferior por defecto, se coloca como límite superior 500.

Los límites de consumo (inferior y superior) y el promedio de consumo se proyecta al número de días de consumo a analizar.

Parágrafo 2. Cuando la entidad adelante la verificación de las conexiones y/o correcto funcionamiento del equipo de medida de un USUARIO, este podrá ser asistido durante la visita por parte de un técnico electricista o testigo hábil, caso en el cual LAS EMPRESAS concederán quince (15) minutos antes de iniciar dicha revisión.

Parágrafo 3. Cuando LAS EMPRESAS realicen dos (2) visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no se puedan realizar por causa imputable al cliente, siempre y cuando de estas exista acervo probatorio, LAS EMPRESAS podrán cargar la totalidad del consumo dejado en investigación. No obstante el USUARIO afectado podrá controvertir dicho cobro mediante una reclamación.

Cláusula 48. Determinación del consumo cuando no sea posible establecer la medida.

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

- a. Hacer derivaciones (líneas directas) no registradas por el equipo de medida de energía, retirar el equipo de medida o utilizar el servicio a través de una acometida directa.
- b. Retirar el equipo oficialmente instalado y remplazarlo por otro equipo de medida no autorizado por LAS EMPRESAS, de forma temporal y cíclica impidiendo el registro normal del período de consumo.
- c. Hacer intervenciones o alteraciones a los equipos de medición o de control que impidan el correcto registro de la energía consumida. Se consideran intervenciones o alteraciones a los equipos de medición, entre otras las siguientes:

- Tapa principal o cubierta: Que esté rota, perforada o con fisuras, con aditamentos externos, con señales de penetración de agujas, tierra o cualquier otro material extraño.

- Sellos: Que algunos de los sellos de calibración del medidor estén rotos o no están, con aditamentos externos, o no correspondan a los instalados o autorizados por LAS EMPRESAS.
- Tapa bloque de terminales del medidor (tapa de conexiones): Que esté quemada, sin tapa, con sellos de papel rotos, adulterados, o no estén; o no correspondan a los instalados por LAS EMPRESAS, etc.
- Base de medidor: Que esté partida, perforada, reformada, etc.
- Bloque de conexiones impregnado con sustancias que atraen insectos para invadir el interior del medidor y generar mal funcionamiento del mismo.
- Perforaciones o fisuras (tapa principal o cubierta), con aditamentos externos, alteración interna (puentes de tensión desconectado y/o sin puente, abiertos o con material aislante); bobina de corriente desconectada, abierta o rota, con puente entre el borne de entrada y salida de la bobina, resistencias conectadas en serie, con partículas u objetos que frenen el disco rotor; en el integrador del medidor (piñones de ataque desengranados), alteraciones de consumo por limadura de piñones, cojinetes inferiores y superiores sueltos, modificados de posición, agujas guías superiores (eje disco) torcidas, balines del cojinete inferior desgastado o remplazado por otro objeto, deformaciones, rayones del mecanismo integrador o de registro, forzado por elementos punzantes, equipos electromecánicos, mecanismos de ajuste alterados, imán de freno modificado de su altura, rotor deformado o con perforaciones hechas a priori para descompensarlo; compensaciones en los núcleos de las bobinas de potencial y demás y puentes de tensión externos, abiertos o con material aislante que impida el correcto registro, sin tornillos del puente de tensión, puentes en alambre o cable entre los bornes de entrada y salida de la(s) fase(s), conexiones invertidas para los medidores de tipo mecánico.
- Medidor inclinado o acostado.
- Modificación de partes o interrupción de circuitos electrónicos en los medidores sólidos, reprogramación de software en medidores electrónicos.
- Los transformadores de medida (corriente y/o tensión) que no correspondan a los aprobados por LAS EMPRESAS, que su instalación haya sido modificada y/o que los elementos de control hayan sido alterados, modificados o retirados.
- Por seguimiento fotográfico que demuestre que están devolviendo el registro (borrando lectura) o devolución de lectura por inversión de conexiones en la bornera de conexiones.

Parágrafo 1. LAS EMPRESAS determinarán el consumo no registrado (CNR) como la diferencia entre el consumo estimado (CE) y el consumo facturado (CF) durante el tiempo de permanencia de la anomalía, así:

$$\text{CNR} = \text{CE} - \text{CF}$$

Dónde:

CNR: Consumo no registrado

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

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

Para el cálculo del consumo estimado (CE) se utilizará alguno de los siguientes métodos:

a. Aforo de carga. Para este método LAS EMPRESAS determinarán el consumo estimado (CE) con base en aforos individuales de carga instalada (CI) en kilovatios que el USUARIO posea, tomado en la revisión en la cual se detectó la irregularidad, multiplicado por los factores de utilización (FU) señalados en el parágrafo 2 de esta cláusula, multiplicado por el tiempo en horas de la permanencia de la anomalía, sin superar lo establecido por la ley.

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

$$CE = CI \times FU \times n \times 720$$

n: Tiempo de permanencia de la anomalía (meses)

FU: Factor de utilización, el indicado en el parágrafo 2 de esta cláusula.

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

Para los usuarios no residenciales que trabajen en jornadas superiores a las ocho (8) horas diarias, el factor de utilización definido se multiplicará hasta por el triple en función de la duración de su jornada laboral.

b. Porcentaje de error en la medida. Para este método se consideran las pruebas realizadas al medidor en terreno con los equipos de medida destinados por LAS EMPRESAS para tal fin o en un laboratorio de medidores acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio. Para este cálculo tendrán prioridad los resultados obtenidos en el Laboratorio de Equipos de Medida sobre los que se obtengan en terreno, pero para el caso de los medidores que se encuentran con puente externo en la bornera se tendrá en cuenta la prueba realizada en terreno.

El consumo estimado (CE) será igual al consumo promedio (CF) 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) expresado en valores absolutos (positivos) sobre cien (100), por el tiempo de permanencia (n) durante la cual estuvo presente la irregularidad, la fórmula que se aplicará es la siguiente:

$$CE = (CF / (1 - (Pe/100))) \times n$$

Dónde:

CE: Consumo estimado.

Pe: porcentaje de error en carga pesada expresado en valores absolutos (positivos)

n = Tiempo de permanencia de la anomalía (meses)

CF: Consumo facturado durante el tiempo de permanencia de la anomalía.

c. Promedio general del estrato para usuarios residenciales. Para este método LAS EMPRESAS calcularán el consumo estimado (CE), con base en el promedio general del estrato (\bar{X}) más un factor (DE) que corresponde a una desviación estándar de los consumos por estrato, de los usuarios de LAS EMPRESAS multiplicado por el tiempo de permanencia de la anomalía, sin superar lo establecido por la Ley.

Nota: para instalaciones que aparezcan como residenciales y se estén utilizando para actividades no residenciales, el consumo a facturar por la irregularidad no se definirá con esta metodología sino con la de instalaciones no residenciales.

$$CE = (\bar{X} + DE) \times n$$

Donde:

$$DE = \sqrt{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}$$

X_i : Consumo promedio del USUARIO

\bar{X} : Consumo promedio del estrato (en kilovatios hora mes).

n = tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad (meses)

DE = Desviación estándar.

d. Calibre del conductor. Para este método se calculará el consumo estimado (CE) de acuerdo con la capacidad de carga del calibre del conductor de la acometida utilizada para la irregularidad, según la siguiente tabla:

Tabla 1. Intensidad permanente máxima admisible de conductores unipolares aislados de 0 a 2.000 voltios nominales al aire libre, para una temperatura del aire ambiente de 30°C (86°F)

Sección AWG Kcmils	TIPO DE AISLAMIENTO					
	COBRE			ALUMINIO O ALUMINIO RECUBIERTO DE COBRE		
	TW, UF	FEPW, RH, RHW, THHW, THW, THWN, XHHW, ZW	TBS, SA, SIS, FEP, FEPB, MI, RHH, RHW-2, THHN, THHW, THW-2, THWN-2, USE- 2, XHH, XHHW, XHHW-2, ZW-2	TW, UF	RH, RHW, THHW, THW, THWN, XHHW, USE	TBS, SA, SIS, THHN, THHW, THW-2, THWN- 2, RHH, RHW-2, USE-2, XHH, XHHW, XHHW- 2, ZW-2
18	18
16	24
14	25	30	35
12	30	35	40	25	30	35
10	40	50	55	35	40	40
8	60	70	80	45	55	60
6	80	95	105	60	75	80
4	105	125	140	80	100	110
3	120	145	165	95	115	130
2	140	170	190	110	135	150
1	165	195	220	130	155	175
1/0	195	230	260	150	180	205
2/0	225	265	300	175	210	235
3/0	260	310	350	200	240	275
4/0	300	360	405	235	280	315
250	340	405	455	265	315	355
300	375	445	505	290	350	395
350	420	505	570	330	395	445
400	455	545	615	355	425	480
500	515	620	700	405	485	545
600	575	690	780	455	540	615
700	630	755	855	500	595	675
750	655	785	855	515	620	700
800	680	815	920	535	645	725
900	730	870	985	580	700	785
1000	780	935	1.055	625	750	845
1250	890	1.065	1.200	710	855	960
1500	980	1.175	1.325	795	950	1.075
1750	1.070	1.280	1.445	875	1.050	1.185
2000	1.155	1.385	1.560	960	1.150	1.335

Fórmulas:

1) Servicio monofásico bifilar: $CE = (I \times VF \times n \times FU \times 720) / 1000$

2) Servicio monofásico trifilar: $CE = (I \times VFF \times n \times FU \times 720) / 1000$

3) Servicio bifásico: $CE = ((I_1 \times VF_1 + I_2 \times VF_2) \times FU \times n \times 720) / 1000$

4) Servicio trifásico: $CE = ((I_1 \times VF_1 + I_2 \times VF_2 + I_3 \times VF_3) \times n \times FU \times 720) / 1000$

Dónde:

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

VF = Voltaje de fase Medido.

VFF = Voltaje entre fases Medido

n = Tiempo de permanencia de la anomalía (meses)

FU = Factor de utilización, el indicado en el parágrafo 2 de esta cláusula.

Nota: para este método, el consumo no registrado (CNR) será igual al consumo estimado (CE). Adicionalmente, si los calibres de los conductores de la derivación son diferentes, el cálculo se hará con el calibre del conductor de mayor capacidad de carga.

e. Consumo del macromedidor. Se utilizará este método cuando solamente la instalación notificada sea la conectada a un transformador y este tenga un macromedidor funcionando correctamente, se cobrará el consumo registrado por el macromedidor durante el tiempo de permanencia de la anomalía.

Cuando no exista macromedidor, el que exista no esté funcionando correctamente o el transformador asociado surta dos o más usuarios, se podrá cobrar por registro de medidor testigo previamente instalado por LAS EMPRESAS con fines de seguimiento y control de la medida.

CE = CMC

Dónde:

CMC: Consumo del macromedidor asociado durante el tiempo de permanencia de la anomalía.

f. Potencia Instantánea. Para este método se consideran las medidas de voltaje y corriente realizada en terreno durante una inspección técnica del suministro con las que se calcula la potencia instantánea (P_i) que está consumiendo el USUARIO al momento de la visita; para el cálculo se aplicará la siguiente fórmula:

$$P_i = (V_R \times I_R) + (V_S \times I_S) + (V_T \times I_T)$$

El consumo estimado (CE) se determinará así

$$CE = P_i \times FU \times \frac{720\text{Horas}}{\text{mes}} \times n$$

Dónde:

P_i: potencia instantánea

n: Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad (meses)

FU: Factor de utilización se toma el indicado en el parágrafo 2 de esta cláusula.

V_R, V_S y V_T : Son los voltajes medidos en cada fase respecto al neutro.

I_R, I_S e I_T : Son las corrientes medidas en cada fase.

g. Capacidad instalada. Para este método el consumo estimado por LAS EMPRESAS, se toma como carga instalada, el menor valor entre las capacidades nominales de carga del transformador de potencia, los transformadores de corriente y potencial, el equipo de medida y las protecciones.

Para este caso:

$$CE = (\text{Capacidad instalada}) \times FP \times FU \times n \times 720$$

Dónde:

FP= Factor de potencia de la instalación (si no se conoce= 0.9).

FU: Factor de utilización se toma el indicado en el parágrafo 2 de esta cláusula

n: tiempo de permanencia de la anomalía.

h. Cálculo por evolución de lecturas. Para determinar el consumo estimado (CE), se utilizará el método de Evolución de Lecturas de la siguiente forma:

$$CE = [(\text{Prelectura} - \text{Lectura ciclo}) \text{ o } (\text{Lectura ciclo} - \text{Postlectura})] \times 30\text{Días} \times n / (\text{número de días entre lecturas})$$

Dónde:

n: Tiempo de permanencia de la anomalía (meses).

i. Recuperación de Energía Reactiva. Cuando el USUARIO tenga instalado un medidor multienergía o un medidor de energía reactiva y se compruebe daño en el mismo que impida el registro adecuado de la energía reactiva, LAS EMPRESAS procederán a realizar recuperación de energía reactiva para cada mes, en función del factor de potencia promedio del USUARIO de los últimos meses y la energía activa facturada para cada mes

correspondiente sobre el cual se realiza la recuperación y cuando el factor de potencia promedio sea menor a 0.9 y de carácter inductivo, con base en las siguientes ecuaciones:

Cálculo del factor de potencia promedio

$$\overline{FP} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^{n=6} \frac{Kwh_i}{\sqrt{KVARh_i^2 + Kwh_i^2}}$$

Dónde:

\overline{FP} = Factor de potencia Promedio

$KVARh_i$ = Energía reactiva facturada en el mes i

Kwh_i = Energía activa facturada en el mes i

n = tiempo de permanencia de la anomalía (meses)

Nota: cuando no existan los 6 datos para calcular el factor de potencia promedio, se calculará el promedio con los datos existentes.

Cálculo para estimar la energía reactiva a facturar

$$kVARhr_i = Kwh_i \times [\tan(\cos^{-1}\overline{FP}) - 0.5]$$

Donde:

$KVARh_i$ = Energía reactiva a facturar en el mes i

Kwh_i = Energía activa facturada o a facturar en el mes i

\overline{FP} = Factor de potencia Promedio

Parágrafo 2. Los factores de utilización (FU) para el cálculo del consumo son los siguientes:

1. Sector residencial: 20 %
2. Sector Comercial y Oficial: 30%
3. Servicio Provisional: 40%
4. Alumbrado Exteriores: 50%
5. Sector Industrial, para empresas con un (1) turno: 40%
6. Sector Industrial, para empresas con dos (2) turnos: 66%
7. Sector Industrial, para empresas con tres (3) turnos: 100%

Parágrafo 3. En todos los casos señalados en la presente cláusula, el valor del consumo no registrado (VCNR) se liquidará en pesos, multiplicando los siguientes factores:

Consumo no registrado (CNR), tarifa vigente (TV) del servicio de energía en el período en el que se detectó la irregularidad y el tiempo de permanencia (n) de esta.

Fórmula para liquidar en pesos el consumo no registrado:

$$VCNR = CNR \times TV$$

Dónde:

VCNR = Valor del consumo no registrado.

CNR = Consumo no registrado.

TV = Tarifa vigente del servicio de energía para el mes en el que se detectó la irregularidad.

n = Tiempo de permanencia de la anomalía (meses).

PARÁGRAFO 4. La recuperación de energía en usuarios con equipos de medida con configuración de franjas horarias, se aplicará la tarifa sencilla vigente en el mes de detección de la irregularidad, sin hacer discriminación por consumos en tales franjas.

Cláusula 49. Procedimiento para estimar el consumo facturable 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 podrá establecerse con base en consumos promedios de otros períodos del mismo USUARIO, o con base en los consumos promedio de usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Se entiende que no existe acción u omisión de LAS EMPRESAS y el USUARIO en la medición, entre otros, en los siguientes casos:

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

Cláusula 50. Determinación del consumo provisional o no permanente. El consumo para instalaciones con servicio provisional o no permanente y que no se les instale medidor de energía, se determinará con base en la carga instalada y un factor de utilización (FU) del cuarenta por ciento (40%) cuando se conecten a la red secundaria o con base en la capacidad instalada de transformación y un factor de utilización (FU) del sesenta por ciento (60%) en los demás casos.

Cláusula 51. Inaccesibilidad al medidor. Si la lectura no fuere posible por no tener acceso a los medidores, se hará constar dicha circunstancia en el documento respectivo y se dejará

constancia en el inmueble. En este evento LAS EMPRESAS harán un promedio del consumo de los últimos seis (6) meses, para los meses con consumos iguales a cero (0) se tomará para este cálculo como consumo de dichos meses el consumo de mayor valor de ese período.

Cláusula 52. Determinación del consumo facturable para usuarios de energía eléctrica que carezcan de medición individual por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social. El consumo facturable a usuarios residenciales que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los usuarios del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de LAS EMPRESAS. Para usuarios no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales. Si no fuera posible hacer el aforo, se usará alguno de los métodos anteriormente descritos en la Cláusula 48.

Cláusula 53. Determinación del consumo facturable para usuarios residenciales de energía eléctrica localizados en zonas de asentamientos subnormales. Para los usuarios localizados en zonas de asentamientos subnormales o marginales, a los cuales se les presta el servicio mediante programas provisionales de normalización del mismo, y que no cuenten con medida individual, su consumo se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los usuarios del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el USUARIO, atendidos por LAS EMPRESAS; o con fundamento en los consumos promedios de otros usuarios que están en circunstancias similares o con base en aforos individuales.

Capítulo VIII

Recuperación de energía consumida dejada de facturar

Cláusula 54. Revisión técnica del sistema de medida. LAS EMPRESAS podrán adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como efectuar registros visuales sobre las instalaciones eléctricas y sistema de medida del USUARIO, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse del estado y correcto funcionamiento de los equipos instalados, y adoptar medidas eficaces para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar un uso no autorizado del servicio de energía eléctrica. El USUARIO deberá permitir la revisión del sistema de medida, las acometidas y la lectura periódica de los consumos, y destinar, para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para que los servidores autorizados de LAS EMPRESAS puedan llevar a cabo dichas revisiones y/o verificaciones.

De acuerdo con los resultados de la revisión y verificación en campo, así como los resultados de las pruebas de laboratorio, LAS EMPRESAS podrán iniciar el procedimiento definido en el capítulo anterior Cláusula 48, para la determinación del consumo a facturar.

No se efectuará devolución del equipo de medida, mientras se adelante una investigación.

Parágrafo. Procedimiento para la revisión técnica en campo. Realizar revisión de los activos de conexión.

a. Una vez ubicado el inmueble al que corresponde la conexión y/o sistema de medida a verificar, LAS EMPRESAS deben confirmar que la revisión será atendida por el USUARIO o una persona mayor de edad que se encuentre en el inmueble.

b. Si el USUARIO o una persona mayor de edad no se encuentra en el inmueble, LAS EMPRESAS procederán a poner sellos a la instalación, pudiendo tomar registros fotográficos, y reprogramarán la revisión en la fecha y hora indicada en la comunicación que para tales efectos se dejará en el inmueble del USUARIO. Si no se encuentra nadie en el inmueble en la fecha indicada en la citada comunicación para presenciar la revisión técnica, se entenderá que no hizo uso de dicha facultad, habiendo tenido oportunidad para ello. De lo anterior se dejará constancia en el Acta de Verificación de la cual se dejará copia en el inmueble.

c. Si el USUARIO o una persona mayor de edad se encuentra en el inmueble, LAS EMPRESAS, se identificarán ante quien atienda la diligencia, informándole del objeto de la misma, de su derecho a estar presente y participar de esta. De igual manera, si el USUARIO o una persona mayor de edad no se encuentra en la instalación, el procedimiento en ambos casos se adelantará de la manera descrita a continuación.

d. La revisión inicia con una inspección visual externa del medidor, verificando el estado de la tapa principal, integrador o macromedidor o sistema de medida de respaldo, tapa bornera o de conexiones y base del medidor, con el fin de establecer si se encuentran rotos, perforados, con aditamentos externos, señales de penetración de agua, tierra o cualquier otro material extraño, frenados, quemados o modificados o con cualquier elemento que impida el registro correcto de los consumos. Asimismo, se realizará la verificación de la acometida, con el fin de establecer si se encuentra rota o con señales de manipulación, además, si se hallan derivaciones de líneas directas.

e. LAS EMPRESAS practicarán las pruebas de campo que se considere necesarias, tales como pruebas con equipo patrón verificador de medidores, pruebas por alta, prueba tiempo potencia, prueba de vacío, prueba de puentes, prueba de integración, prueba de continuidad, censo de carga y verificación de la programación del software del medidor en caso de que aplique.

f. Se consignarán en el Acta de Verificación todos los datos y estado del sistema de medida, los sellos, la acometida, toda la información comercial que identifique quien asista a la verificación, las pruebas técnicas practicadas en campo, las observaciones y explicaciones que presente quien asista a esta y desee dejar consignadas.

g. LAS EMPRESAS firman el Acta de Verificación y la hacen firmar de la persona que atendió la visita técnica. En los eventos de firma a ruego y/o negativa a firmar, podrá hacerlo un testigo, o la persona autorizada por LAS EMPRESAS que lleve a cabo la revisión, distinto de quien suscribe el Acta, dejando constancia de las circunstancias que lo llevaron a firmar.

h. LAS EMPRESAS entregan copia del acta de verificación al USUARIO o quien atendió la visita.

i. Si de la revisión técnica efectuada se deduce que es necesario el retiro del medidor u otro elemento del sistema de medida, se llevan a cabo las siguientes actividades:

- En los casos de ausencia, ruptura o indicio de alteración en uno o más de los elementos de seguridad y/o sellos de seguridad instalados en los equipos de medición, de protección o de control de gabinete, celdas o que los encontrados no correspondan a los instalados por LAS EMPRESAS, se procederá a retirar el medidor o elemento del sistema de medida y colocar sellos de seguridad.

- LAS EMPRESAS normalizan el servicio instalando un medidor provisional (caso en el cual se debe registrar este cambio en el Acta de Verificación).

- LAS EMPRESAS firman el Acta de Verificación y la hacen firmar de la persona que atendió la visita técnica. En los eventos de firma a ruego y/o negativa a firmar, podrá hacerlo un testigo, o la persona autorizada por LAS EMPRESAS que lleve a cabo la revisión, distinto de quien suscribe el Acta, dejando constancia de las circunstancias que lo llevaron a firmar. Así mismo LAS EMPRESAS indican al usuario que puede participar de las pruebas que se realizarán al medidor, y para ello informarán por escrito el día, hora y ubicación y tipo de pruebas que se le realizarán al medidor.

- LAS EMPRESAS entregan copia del Acta de Verificación y del acta de instalación (si fue el caso) al USUARIO o a quien atendió la visita.

- LAS EMPRESAS remiten el medidor del USUARIO y una copia del Acta de Verificación e instalación (si fue el caso), al Laboratorio de Calibración de LAS EMPRESAS u otro debidamente acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, para su respectiva revisión. Así mismo envía los documentos pertinentes al proceso de control pérdidas o el que haga sus veces.

- Una vez recibido el medidor, las copias del Acta de Verificación e instalación (si fue el caso), en la fecha establecida, el laboratorio de medidores inicia las pruebas al medidor, se recalibra o se descarta y se diligencia el informe de pruebas. Transcurrido quince minutos de la hora especificada, sin que el USUARIO o su delegado se haya hecho presente, se realizarán las pruebas programadas sin su presencia.

- El laboratorio de medidores remite el medidor al área correspondiente para que esta informe al USUARIO de los pasos a seguir y remite al proceso de control pérdidas o el que haga sus veces, los documentos pertinentes para dar continuidad al trámite.

- En caso de encontrar alguna anomalía en otros elementos del USUARIO, como Transformador de Potencia, Transformador de Potencial y Transformador de Corriente, se le notificará al USUARIO para que en un plazo de 10 días hábiles, adelante la calibración, reparación o reposición del equipo defectuoso. Si el USUARIO no atiende la notificación, LAS EMPRESAS podrán proceder según lo indicado en la Cláusula 57 del presente contrato. En el caso de anomalías en elementos de propiedad de LAS EMPRESAS, serán estas las encargadas de llevar a cabo la reparación o reposición del equipo defectuoso

j. Si de la revisión técnica efectuada se deduce que no es necesario el retiro del medidor se llevan a cabo las siguientes actividades:

- LAS EMPRESAS, firman el Acta de Verificación y la hace firmar de la persona que atendió la visita técnica. En los eventos de firma a ruego y/o negativa a firmar, podrá hacerlo un testigo, o la persona autorizada por LAS EMPRESAS que lleve a cabo la revisión distinto de quien suscribe el acta; en ambos casos estas personas deben dejar constancia de las circunstancias que los llevaron a firmar el acta.

- LAS EMPRESAS entregan copia del Acta de Verificación al USUARIO.

- LAS EMPRESAS registran tanto la información del Acta de Verificación como la del acta de instalación (si fue el caso), compila y organiza los documentos para formar el expediente incluyendo fotografías y/o videos entre otros tomados en terreno.

Cláusula 55. Procedimiento para la recuperación de energía. Si con ocasión de las pruebas sumarias recaudadas por LAS EMPRESAS para cerciorarse del adecuado funcionamiento de los sistemas de medida e instalaciones eléctricas del USUARIO, se detecta cualquier hecho, anomalía o irregularidad que sea contraria a las obligaciones a cargo del USUARIO, definidas en la Cláusula 48 del presente contrato, LAS EMPRESAS podrán recuperar los consumos de energía no facturados, dentro de los parámetros de la legislación vigente (de acuerdo con lo establecido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994), y con respeto a las garantías constitucionales y legales del debido proceso, el derecho de defensa y contradicción acorde con los términos de la norma vigente.

LAS EMPRESAS podrán iniciar este procedimiento con base en las siguientes pruebas sumarias:

- Acta de Verificación de la instalación o equipos levantada por personal autorizado por LAS EMPRESAS.

- Examen técnico practicado en un laboratorio acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio en caso tal de ser necesario.

- Fotografías y/o, videos en el que conste el registro de la circunstancia indiciaria del presunto incumplimiento.
- Las lecturas y mediciones anteriores que presente el inmueble, que no hayan provenído de errores de lectura de LAS EMPRESAS advertidos en alguna reclamación previa del USUARIO o en un análisis de lecturas;
- Y cualquier otra que resulte pertinente y conducente conforme a las reglas de la sana crítica.

Parágrafo. Procedimiento para el cobro de energía recuperada - actuación administrativa.

- a. Si a juicio de LAS EMPRESAS y de acuerdo con los resultados de las pruebas del sistema de medida, de las instalaciones eléctricas o de actos de facturación, se establece que hubo energía consumida dejada de facturar, se procederá a verificar los consumos anteriores, estableciendo además la época probable desde la cual venían presentándose los consumos dejados de facturar. Esto con el fin de conocer el valor de la energía por cobrar; inclusive será viable determinar dicho consumo conforme a lo establecido en la Cláusula 48 de este Contrato de Condiciones Uniformes.
- b. Concluido el trámite señalado en el literal anterior, LAS EMPRESAS elaborarán un oficio de inicio de investigación de cobro de la energía dejada de facturar, en el que con precisión y claridad se señalen los hechos que originaron la investigación, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas, así como los períodos en los cuales se le efectuará el posible cobro, además se anexará la preliquidación del valor a cobrar, el informe de pruebas si hubo retiro del medidor o sistema de medida, el informe histórico de consumos, y demás pruebas que se hayan practicado. Este oficio deberá ser comunicado al suscriptor/usuario.
- c. Al USUARIO o quien este delegue se le conceden cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del oficio que inició la investigación, para que presente de manera presencial o escrita comentarios al mismo, solicite pruebas o aporte las que pretenda hacer valer, garantizando de esta manera el debido proceso y el derecho a la defensa.
- d. En caso de que LAS EMPRESAS consideren conducente o pertinente practicar alguna prueba de oficio o solicitada por el usuario, deberán decretarla, indicando la prueba a practicar, el objeto de la misma, la fecha, hora y lugar en la que se llevará a cabo; las pruebas decretadas deberán practicarse en un término no mayor a 30 días. Así mismo, en caso de que el USUARIO haya solicitado, pruebas adicionales a las decretadas y LAS EMPRESAS consideren que las mismas no son conducentes o

- pertinentes, deberán motivar su rechazo. Este acto deberá ser comunicado al USUARIO y sobre este no procede recurso alguno.
- e. Vencido el período probatorio se dará traslado al USUARIO o a quien este delegue por cinco (5) días para que presente conclusiones de todo el material probatorio que obra en el expediente.
 - f. LAS EMPRESAS proferirán acto administrativo definitivo, que deberá ser notificado personalmente conforme a los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011 o aquella que la modifique, revoque o derogue. Dicha decisión deberá contener la identificación del inmueble objeto de investigación, las razones por las cuales se rechazaron las pruebas solicitadas por el USUARIO, el análisis de los hechos y pruebas con base en los cuales se toma la decisión, las disposiciones infringidas con los hechos probados, la decisión final de archivo o cobro de energía dejada de facturar y la posibilidad de interponer, contra la decisión tomada, el recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
 - g. En caso de que el USUARIO interponga recursos, estos se resolverán de acuerdo a lo establecido en la cláusula 68 del presente contrato de condiciones uniformes.
 - h. Una vez se encuentre la decisión de cobro de energía en firme se procede a cargar el valor de la facturación.
 - i.

Capítulo IX Suspensión del servicio

La suspensión del servicio puede ser en sitio o remota de acuerdo con la tecnología de medición instalada en el inmueble.

Cláusula 56. Suspensión del servicio de común acuerdo. Cuando lo solicite el USUARIO, si convienen en ello LAS EMPRESAS y los terceros que puedan resultar afectados. 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 hacerla efectiva. En caso de suspensión física del servicio, LAS EMPRESAS podrán cobrar el valor establecido para la suspensión. Dentro del período mencionado no se facturarán cargos tarifarios, no obstante se podrá exigir al USUARIO el cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a aquella, o emitir factura cuando se compruebe que existe consumo en la instalación

Cláusula 57. Suspensión en interés del servicio. LAS EMPRESAS podrán suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo y sin perjuicio de las demás acciones pertinentes, en los siguientes eventos:

- a. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, racionamientos por fuerza mayor, condiciones de inseguridad y deslastre por carga de baja frecuencia, dando aviso amplio y oportuno a los usuarios, siempre que las circunstancias lo permitan.

- b. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el USUARIO pueda hacer valer sus derechos.
- c. Por emergencia declarada por la autoridad competente.
- d. Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia.
- e. Cuando sea absolutamente necesario para ampliar las redes existentes o la conexión de nuevos usuarios.
- f. Para cumplir una orden o directiva gubernamental ya sea nacional o municipal o de la autoridad reguladora.
- g. Cuando sea necesario para adelantar la normalización o suspensión del servicio de energía eléctrica.

Cláusula 58. Suspensión del servicio por incumplimiento o violación del contrato. Se consideran eventos de incumplimiento o violación del contrato que dan lugar a la suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar, los siguientes:

- a. La falta de pago de dos (2) períodos de facturación, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, en cuyo caso la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación.
- b. Hacer un uso del servicio en el caso en que LAS EMPRESAS, en su calidad de comercializador u operador de red, no haya aprobado y revisado previamente los equipos de medida y elementos que hacen parte de la conexión del USUARIO.
- c. En general, cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del USUARIO, de las condiciones contractuales, o incumplimiento de la regulación, ley o normas técnicas aplicables.
- d. Cuando se compruebe el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley, la regulación o el presente contrato.
- e. Cuando se identifique alguna de las situaciones irregulares establecidas en la Cláusula 48 del presente contrato.
- f. Efectuar sin autorización de LAS EMPRESAS una reconexión, cuando el servicio se encuentre suspendido.
- g. No ejecutar dentro del plazo fijado las adecuaciones de las instalaciones conforme a las normas vigentes de LAS EMPRESAS por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
- h. Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas, sin autorización previa de LAS EMPRESAS.
- i. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de LAS EMPRESAS, o de los usuarios.
- j. No permitir la instalación, reparación o cambio de un equipo de medida provisional, de un contador testigo o de la macromedida en un transformador de distribución, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición.
- k. Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio de electricidad a otro inmueble o USUARIO distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
- l. Por mediar orden judicial o mandato de autoridad competente

m. Cuando por razones atribuibles al USUARIO, LAS EMPRESAS no puedan tomar la lectura durante dos (2) períodos consecutivos de facturación.

n. No facilitar el acceso al equipo de medida de las personas autorizadas por LAS EMPRESAS para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, lectura y retiro del equipo de medida y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar en desarrollo del contrato.

También podrán LAS EMPRESAS retirar la acometida y el sistema de medida, cuando se compruebe la existencia de una reconexión fraudulenta o una defraudación de fluidos, caso en el cual estos bienes se pondrán a disposición de las autoridades respectivas para lo de su competencia.

Durante la suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas. Haya o no suspensión, LAS EMPRESAS podrán ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato les concedan, incluyendo el cobro jurídico de las facturas adeudadas, y podrán seguir facturando los cargos a que haya lugar.

Parágrafo. La suspensión y corte del servicio son actos derivados de las disposiciones legales y del contrato de condiciones uniformes.

Para garantizar los derechos fundamentales de los USUARIOS, vinculados a la continuidad en la prestación, el aviso de suspensión del servicio se realizará en las facturas, en donde se reiterarán las causales que dan lugar a la operación de suspensión o corte, los recursos que proceden contra dichos actos de ejecución, dentro de qué término se pueden instaurar, y ante qué autoridad, acorde al Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Cláusula 59. Restablecimiento del servicio en caso de suspensión. Cuando la suspensión sea imputable al USUARIO, este deberá eliminar su causa, pagar todos los gastos de reconexión en los que LAS EMPRESAS incurran y las demás sanciones previstas en la ley y en este contrato. Una vez el USUARIO cumpla las condiciones para la reconexión del servicio, LAS EMPRESAS lo restablecerán en un término que no podrá exceder veinticuatro (24) horas siguientes al momento en que desaparece la causa que dio origen a la suspensión del servicio, siempre y cuando el inmueble posea las condiciones técnicas instaladas para la conexión del servicio. (Artículo 42 del Decreto Ley 019 de enero de 2012).

Capítulo X Corte del servicio

Cláusula 60. Corte del servicio. LAS EMPRESAS podrán cortar el servicio y dar por terminado el contrato por:

a. No pagar en la fecha definida en la factura para el corte del servicio, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto; se procederá con el corte del servicio cuando se

acumulen siete (7) períodos de facturación sucesivos sin que se cancelen las sumas facturadas. A partir del vencimiento LAS EMPRESAS no emitirán más facturas.

b. Incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes al incurrir por más de dos veces en una de las causales definidas en la Cláusula 35, Obligaciones del USUARIO.

c. Encontrar que se ha adulterado o falsificado la factura de cobro o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio, sin perjuicio de las acciones penales a que haya lugar.

d. Solicitud de la autoridad competente.

e. Reincidencia del USUARIO en una causal de suspensión dentro de un período de dos (2) años, según lo previsto en el Artículo 141 de la Ley 142 de 1994.

f. Los demás motivos establecidos en la Ley.

El USUARIO podrá solicitar el corte del servicio y dar por terminado el contrato por:

g. Solicitud ante LAS EMPRESAS cuando estas incurran en falla en la prestación del servicio.

h. Solicitud ante LAS EMPRESAS, siempre que no afecte a terceros, presentada con dos (2) meses de anticipación a la fecha a partir de la cual se desea la terminación.

Parágrafo. Procedimiento para el corte del servicio. LAS EMPRESAS enviarán una comunicación al USUARIO señalándole las causas por las cuales se dará por terminado el contrato. Contra este acto caben los recursos de reposición y apelación (Artículo 154 inciso 1° de la Ley 142 de 1994), salvo cuando se pretenda discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. Estas decisiones se notificarán de acuerdo con lo establecido en la ley.

Cláusula 61. Reinstalación del servicio en caso de corte. El USUARIO deberá eliminar la causa que dio origen al corte y adelantar todos los trámites necesarios para la reinstalación del servicio; podrá establecer un acuerdo de pago o cancelar la totalidad de la deuda.

Así mismo, pagará todos los gastos en los que LAS EMPRESAS incurran para realizar la reinstalación del servicio y las demás sanciones previstas en la ley y en este contrato.

Capítulo XI

Calidad y falla del servicio y responsabilidad de las redes

Cláusula 62. Confiabilidad y continuidad del servicio. LAS EMPRESAS prestarán el servicio de energía eléctrica con la continuidad y calidad de acuerdo a los parámetros definidos por la CREG en el Reglamento de Distribución, en la Resolución 097 del 2008 y en todas las demás normas y resoluciones que la complementen o modifiquen.

En el evento en que el USUARIO solicite una mejora de la confiabilidad y calidad del servicio y esta requiera la ejecución de obras de infraestructura para reforzar los Activos de Uso del STR o SDL del Operador de Red —OR—, el costo eficiente de dichas obras será asumido por el USUARIO interesado a menos que LAS EMPRESAS decidan hacer las inversiones. LAS EMPRESAS quedan obligadas a ofrecer el nivel de calidad solicitado siempre y cuando sea técnicamente factible.

Cláusula 63. Falla en la prestación del servicio. La prestación continua de un servicio de

buena calidad, es la obligación principal de LAS EMPRESAS en el contrato.

El incumplimiento de LAS EMPRESAS en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de este contrato, falla en la prestación del servicio.

LAS EMPRESAS podrán exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato; pero no podrán alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el USUARIO cumpla las suyas.

Se entienden como falla en la prestación del servicio los siguientes casos:

- a. Cuando LAS EMPRESAS no cumplan con la prestación continua del servicio objeto de este contrato.
- b. Cuando después de las veinticuatro (24) horas hábiles el USUARIO haya eliminado la causa de la suspensión y el corte, dé aviso a LAS EMPRESAS y estas no hayan restablecido el servicio; dichas fallas darán derecho al USUARIO, desde el momento en el que ellas se presenten, a la terminación unilateral del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:
 - A que únicamente se le cobre el consumo, o 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.
 - A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo promedio 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 los recargos que la falla le haya ocasionado al USUARIO; más el valor de las inversiones o gastos en que el USUARIO haya incurrido para suplir el servicio. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito o si la suspensión ocurre por alguna de las causales señaladas en el Capítulo VIII de este contrato. No podrán acumularse, en favor del 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 LAS EMPRESAS por las autoridades, si tienen la misma causa.

Cláusula 64. Responsabilidad sobre la red interna. De acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del USUARIO, y deberá cumplir con lo estipulado en el RETIE y en general con las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual LAS EMPRESAS están exentas de toda responsabilidad en los eventos en que se comprometan dichas instalaciones. El USUARIO, bajo su responsabilidad, podrá elegir la persona calificada 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 sea realizada por LAS EMPRESAS, evento en el cual el valor de los materiales y mano de obra empleada será, en todo caso, trasladado al USUARIO, dejando así incólume el régimen de responsabilidad establecido en la presente cláusula. Cuando el USUARIO lo solicite, cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, o cuando se presente un riesgo que

pueda afectar la seguridad del SDL ,STR u otros usuarios o terceros, LAS EMPRESAS podrán efectuar la revisión de la red interna para determinar si es o no apta para la prestación del servicio y harán las recomendaciones para que el USUARIO, proceda a repararla o adecuarla en el término que se le señale.

Cláusula 65. Responsabilidad sobre la acometida. De acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la acometida es responsabilidad exclusiva del USUARIO, y deberá cumplir con lo estipulado en el RETIE y en general con las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual LAS EMPRESAS están exentas de toda responsabilidad en los eventos en que se comprometan dichas instalaciones. Sin embargo, LAS EMPRESAS pueden ordenar su remplazo, adecuación o ampliación y se reservan el derecho de aceptarla cuando esté en el trámite de la solicitud de conexión. Cuando el USUARIO lo solicite, cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, o cuando se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del SDL o del STR, LAS EMPRESAS podrán efectuar la revisión de la acometida para determinar si es o no apta para la prestación del servicio y hará las recomendaciones para que el USUARIO, proceda a repararla o adecuarla en el término que se le señale.

Cuando una red interna pueda convertirse en una red de uso general, LAS EMPRESAS podrán hacer derivaciones, modificaciones y ampliaciones, pero deberá remunerar al propietario por su utilización de acuerdo con la normatividad vigente.

Cláusula 66. Responsabilidad sobre las redes de uso general. El USUARIO no podrá utilizar las redes de uso general, ni realizar obras bajo estas, salvo autorización expresa de LAS EMPRESAS. Le corresponde a LAS EMPRESAS la administración, operación y mantenimiento de las redes de uso general y al propietario la reposición de estas. La revisión que realicen LAS EMPRESAS no tendrá costo para el USUARIO cuando los resultados sean a favor de este.

Capítulo XII

Peticiones, quejas, reclamaciones, recursos y notificaciones.

Cláusula 67. Quejas, peticiones y reclamaciones. El USUARIO tiene derecho a presentar quejas, peticiones y reclamaciones, en las oficinas de atención de LAS EMPRESAS a través de los diferentes canales establecidos para tal fin. LAS EMPRESAS suministrarán formatos a los usuarios; sin embargo, su uso no será obligatorio.

Las peticiones y quejas que se presenten por escrito deberán contener por lo menos:

- a. La designación de la autoridad o servidor a la que se dirigen.
- b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección y teléfono correspondiente.
- c. El objeto de la petición o de la queja.
- d. Las razones en que se apoya.

- e. La relación de los documentos que se acompañan.
- f. La firma del peticionario o de su apoderado, cuando fuere el caso.
- g. Cuando la petición sea presentada por una persona jurídica, LAS EMPRESAS exigirán que se acredite su existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes.
- h. Si la petición en interés particular tiene relación, afecta o interesa a terceros, deberán indicarse la dirección en la cual estos se pueden citar o la afirmación de desconocerla.

Parágrafo 1. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LAS EMPRESAS. (Artículo 154 de la Ley 142 de 1994).

Parágrafo 2. Cuando una petición no se acompaña de los documentos o informaciones necesarias, LAS EMPRESAS solicitarán los que se requieran de conformidad a lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo 3. Los terceros no pueden ejercer el derecho de petición ante LAS EMPRESAS con el fin de obtener datos, informaciones y documentos que hacen parte del ámbito de su gestión privada y de cuyo conocimiento están excluidas todas las personas, por no tratarse de documentos públicos a los cuales deben tener acceso en los términos del Artículo 74 de la Constitución Política, y por cuanto los referidos datos y documentos están sujetos a la protección aludida en los incisos 3 y 4 del Artículo 15 de la Constitución Política.

Cláusula 68. Recursos. El USUARIO tiene derecho a presentar recursos solicitando la modificación o revocatoria de una decisión tomada por LAS EMPRESAS, en casos en los que la ley admite este mecanismo. Los recursos se regirán de acuerdo con lo establecido en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, principalmente por las siguientes reglas:

- a. Contra los actos de LAS EMPRESAS con los cuales estas nieguen la prestación del servicio, y contra los de suspensión, terminación, corte, facturación y recuperación de consumos dejados de facturar procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a aquél en que LAS EMPRESAS pongan el acto en conocimiento del USUARIO.
- b. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
- c. Estos recursos no requieren presentación personal, ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Si el peticionario actúa mediante apoderado, deberá anexar el poder o mandato para actuar como tales.
- d. No se exigirá la cancelación de la totalidad de la factura como requisito para atender una reclamación o recurso relacionado con esta. El USUARIO sólo 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) períodos.

- e. El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición, el cual se presenta ante LAS EMPRESAS, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la SSPD, para resolver en segunda instancia. (Artículo 159 de la Ley 142 de 1994).
- f. Los recursos deberán interponerse dentro del plazo legal, por escrito por el interesado o su representante y sustentar los motivos de inconformidad. Así mismo deben relacionarse las pruebas que se pretende hacer valer.
- g. Debe indicarse el nombre y apellidos del recurrente, así como su dirección, número telefónico, número del medidor o de la cuenta. En caso de una solicitud conjunta de varios usuarios deben cumplirse todos los requisitos para cada uno de los peticionarios.

Parágrafo 1. Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con sus usuarios, siempre que la ley no disponga otra cosa. LAS EMPRESAS no suspenderán, terminarán o cortarán el servicio, mientras no hayan notificado al USUARIO la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Parágrafo 2. Si el escrito con el cual se fórmula el recurso no cumple con los requisitos señalados o se presenta en forma extemporánea, LAS EMPRESAS lo rechazarán de plano. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

Cláusula 69. Términos. Para responder las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos LAS EMPRESAS tienen un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, y salvo que se demuestre que el USUARIO auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable respecto de quien interpuso la queja, reclamación o recurso.

Parágrafo. Una vez en firme la decisión respectiva, LAS EMPRESAS podrá incluir en la facturación los valores que hayan quedado definidos y el valor de los intereses corrientes que correspondan.

Cláusula 70. Práctica de pruebas. Cuando para decidir las reclamaciones o resolver los recursos interpuestos sea necesaria la práctica de pruebas, se informará al reclamante y se le anunciará el período dentro del cual se practicarán las mismas.

Parágrafo. Cuando para resolver una petición se necesite que el interesado presente uno o más documentos o complete los requisitos, los términos previstos por el Artículo 158 de la Ley 142 de 1994 se interrumpirán y comenzarán a correr de nuevo desde la fecha de presentación de tales documentos o requisitos.

Si el USUARIO no presenta la información, los documentos o requisitos que se le exijan en el plazo que se estipule en la normatividad vigente para las peticiones incompletas, conforme al derecho de petición, se entenderá que desiste de la solicitud. En este caso el expediente se archivará, pero el interesado podrá presentar posteriormente una nueva petición.

Cláusula 71. Comunicaciones y notificaciones. La decisión de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos es competencia de los servidores en quienes se encuentra delegada la función por el Decreto 1709 de 2009, expedido por el Gerente General de LAS EMPRESAS, o las normas que lo sustituyan, modifiquen o adicionen, y su comunicación o notificación se hará en la misma forma en que aquellas hayan sido presentadas, a saber: verbalmente, por escrito, o por cualquier otro medio permitido por la legislación colombiana. (Artículos 152 y 159 de la Ley 142 de 1994, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

La notificación de las decisiones se hará de la siguiente forma:

- a. Para hacer la notificación personal de las respuestas a las peticiones y reclamaciones presentadas a través de canal escrito, se podrá enviar la citación a través de mensajería especializada, y si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará por correo certificado una citación a la dirección que aquél haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito. El envío se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto. La constancia del envío se anexará al expediente.
- b. En caso de que no exista la posibilidad de remitir la citación a través de mensajería especializada o correo certificado, LAS EMPRESAS podrán hacerlo remitiendo la citación con servidores propios o contratistas, dejando constancia expresa de la diligencia y las razones por las cuales fue necesario acudir a este medio para realizar la citación.
- c. Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo, la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.
- d. Si la actuación se inició por petición verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado.
- e. Cuando la petición o reclamación sea presentada verbalmente y no sea posible adoptar la correspondiente decisión en el mismo momento, se le indicará al USUARIO el término y el lugar al cual debe presentarse para notificarle la decisión. Si el USUARIO no se presentare a las oficinas de atención al usuario en el término que se le indicó, se enviará la citación para hacer la notificación personal según lo descrito en el literal a. Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, esta se realizará por medio de aviso según lo descrito en el literal c.

Capítulo XIII De los inmuebles arrendados

Cláusula 72. Inmuebles arrendados. Cuando un inmueble sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, el propietario o poseedor del inmueble, serán solidarios en las

obligaciones y derechos emanados del contrato de servicios públicos con el arrendatario, en los términos establecidos en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 18 de la Ley 689 de 2001, a menos que el arrendador atienda el procedimiento señalado en las cláusulas del contrato de condiciones uniformes, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago de los servicios públicos domiciliarios y el inmueble no quedará afecto al pago de los mismos, de conformidad con lo establecido en el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y su Decreto Reglamentario 3130 de 2003.

Cláusula 73. Denuncia del contrato de arrendamiento. Se entiende por denuncia del contrato de arrendamiento el aviso que el arrendador da a LAS EMPRESAS, con el fin de que el propietario o poseedor del inmueble no sea solidario en el pago de las obligaciones originadas en el contrato de los servicios públicos con el arrendatario que sea USUARIO de los mismos. Para tal fin deberá diligenciar un formato que se entregará gratuitamente en las oficinas de Servicio al USUARIO de LAS EMPRESAS; también estará disponible en la dirección electrónica www.epm.com.co dicho formato contendrá como mínimo:

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

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

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

el cual deberá otorgarse en el formato que suministren LAS EMPRESAS.

Parágrafo 1. El formulario de denuncia de contrato de arrendamiento debe ser suscrito por el arrendador y el arrendatario. La información que se incluya en él se entiende suministrada bajo la gravedad del juramento, el cual se entenderá prestado con la firma del mismo.

Parágrafo 2. Si el arrendador suministra información falsa, el propietario o poseedor será solidariamente responsable en el pago de los servicios a partir del momento en que se efectuó el denuncia del contrato de arrendamiento.

Parágrafo 3. Si el arrendatario suministra información falsa, incurrirá en causal de suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar.

Parágrafo 4. Si el arrendador propietario o poseedor incumple con su obligación de denunciar la existencia o terminación del contrato de arrendamiento, el inmueble quedará afecto al pago de los servicios públicos domiciliarios, y serán solidarios en los términos establecidos en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

Parágrafo 5. Es responsabilidad del arrendador comunicar el cambio de dirección a la cual se le enviarán las comunicaciones relacionadas con el comportamiento del arrendatario, y con los efectos de la solidaridad en caso de incumplimiento de este último. (Adicionada por Decreto 1400 de 2004, expedido por el Gerente General).

Cláusula 74. Aceptación de la denuncia del contrato. Para que se acepte la denuncia se deberán cumplir los siguientes requisitos:

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

Parágrafo 1. Si la documentación aportada se ajusta a las disposiciones legales y reglamentarias y a las estipulaciones de este contrato, LAS EMPRESAS procederán directamente a reconocer los efectos que se derivan de tal circunstancia, sin que sea necesario remitir ninguna comunicación. Una vez recibida la documentación respectiva, LAS

EMPRESAS tendrán un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la radicación del formato correspondiente, para aceptarla o rechazarla.

Parágrafo 2. En el evento de que LAS EMPRESAS no acepten la documentación entregada, se le informará al arrendador y al arrendatario, especificando las causas, para que realicen los ajustes necesarios. La comunicación se enviará al arrendador y al arrendatario, a las direcciones indicadas en el denuncia, por mensajería especializada o correo certificado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su rechazo. El término para reconocer los efectos empezará a correr nuevamente a partir del momento que se realicen los ajustes a la documentación.

Cláusula 75. Valor de las garantías. De conformidad con la Ley 820 de 2003, o aquellas normas que la reglamenten, sustituyan, modifiquen o adicionen, el valor de la garantía o depósito será equivalente a dos (2) veces el valor del consumo promedio del servicio por estrato en un período de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato en un período de facturación se realizará utilizando el consumo promedio del estrato al cual pertenece el inmueble a ser arrendado de los tres últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%). LAS EMPRESAS informarán y divulgarán esta información periódicamente.

Parágrafo 1. Cuando LAS EMPRESAS hayan celebrado acuerdos de manejo de garantías con terceros prestadores de servicios públicos domiciliarios, al determinar el cargo por unidad de consumo incluirán el promedio de estos servicios.

Parágrafo 2. Para establecer el monto a garantizar, LAS EMPRESAS incluirán dentro del mismo, los tributos que deban incorporarse dentro de la factura de estos servicios.

Parágrafo 3. Si el promedio de consumo del arrendatario fuere superior al promedio del estrato, LAS EMPRESAS podrán ajustar hasta una vez al año el valor de la garantía de acuerdo con los promedios de consumo del arrendatario, considerando los tres últimos períodos de facturación del mismo. El arrendatario, previa información por parte de LAS EMPRESAS, deberá modificar la garantía o depósito. La comunicación de LAS EMPRESAS se enviará mediante mensajería especializada o correo certificado. Si dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al envío de la comunicación el arrendatario no ajusta el valor de la garantía, el propietario del inmueble será solidario con la deuda de servicios públicos domiciliarios y el inmueble quedará afecto al pago de los mismos, a partir de la fecha final requerida para el ajuste de la garantía.

Cláusula 76. Garantías admisibles. Para efectos de la aplicación del artículo anterior, se considerarán como garantías las otorgadas a favor de LAS EMPRESAS, así:

- a. Depósitos en dinero ante la institución financiera señalada por LAS EMPRESAS.
- b. Garantías constituidas u otorgadas ante Instituciones Financieras o Fiduciarias legalmente constituidas en Colombia y vigiladas por la Superintendencia Financiera.
- c. Póliza de seguros expedidas por entidad legalmente constituida en Colombia y vigilada por la Superintendencia Financiera.

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

Parágrafo 1. LAS EMPRESAS podrán aprobar otro tipo de garantía, previo análisis y concepto del Comité de Crédito y Cartera.

Parágrafo 2. Para efectos del presente contrato LAS EMPRESAS no aceptarán garantías que contengan la cláusula de exclusión.

Cláusula 77. Depósito en dinero a favor de las empresas. Para la constitución de depósitos en dinero a favor de LAS EMPRESAS, el arrendatario depositará ante la institución financiera y de acuerdo con el procedimiento establecido por LAS EMPRESAS, a su favor, y a título de depósito, una suma igual al valor de la garantía señalada en este contrato.

Los dineros entregados en depósito, junto con sus rendimientos, serán de propiedad del constituyente y en consecuencia a la terminación del contrato inicial o de cualquiera de sus prórrogas, serán reembolsados a este.

Cláusula 78. Vigencia de las garantías. Las garantías constituidas tendrán una vigencia igual al período comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y (tres) 3 meses más, posteriores a la fecha de terminación del contrato.

Cláusula 79. Efectos de la denuncia del contrato. El propietario o poseedor no será solidario en las obligaciones y derechos derivados del contrato de servicios públicos y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios públicos, a partir del vencimiento del período de facturación que transcurre en el momento en que se efectúe la denuncia del contrato, siempre y cuando se remitan las garantías constituidas y la documentación indicada en la Cláusula 73 del presente contrato y las mismas sean aceptadas por LAS EMPRESAS.

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

Si el arrendatario no paga oportunamente los servicios públicos domiciliarios y es necesario hacer uso de la garantía para su pago, el propietario o poseedor vuelve a ser solidario por los consumos y demás conceptos asociados a la prestación del servicio a partir de la fecha de la reconexión hecha por haberse cubierto la deuda del arrendatario con los recursos provenientes de la efectividad de la garantía, a menos que se constituya una nueva.

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

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

Cláusula 80. Solicitud de reconexión en los inmuebles arrendados. En cualquier momento de ejecución del contrato de arrendamiento o a la terminación del mismo, el arrendador, el propietario o poseedor, o el arrendatario del inmueble podrán solicitar a LAS EMPRESAS, la reconexión de los servicios en el evento en que hayan sido suspendidos. A partir de este momento, quien lo solicite asumirá la obligación de pagar el servicio y el inmueble quedará afecto para tales fines, en el caso de que la solicitud de reconexión la haga el arrendador, el propietario o el poseedor del inmueble.

La existencia de facturas no canceladas por la prestación de servicios públicos durante el término de denuncia del contrato de arrendamiento, no podrá, en ningún caso, ser motivo para que LAS EMPRESAS se nieguen a la reconexión.

Cláusula 81. Subsidios y contribuciones. El valor de los subsidios se aplicará proporcionalmente sobre el consumo de subsistencia, a los usuarios que habiten el inmueble durante el mismo período de facturación, bien sea que tengan la calidad de arrendatarios, propietarios o poseedores.

Para efectos de cobrar el valor de las contribuciones de que trata la Ley 142 de 1994, se aplicará el factor de contribución a la totalidad de los consumos que realicen en el inmueble cada uno de los arrendatarios, propietarios o poseedores que lo ocupen durante el correspondiente período de facturación.

Cláusula 82. Renovación de las garantías. En caso de ser renovado el denuncia del contrato de arrendamiento, el cual debe realizarse como mínimo treinta (30) días antes del vencimiento del término inicial, el arrendatario deberá renovar también la garantía, de conformidad con lo señalado en este contrato.

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

Cláusula 83. Aplicación de pagos con la garantía. Si es necesario utilizar la garantía para

cubrir los pagos insolutos a cargo del arrendatario, el pago se aplicará a los conceptos cubiertos por la garantía que hayan sido informados en la denuncia del contrato de arrendamiento. La garantía será afectada también con las sumas adeudadas por concepto de recuperación consumos como consecuencia de anomalías detectadas en la instalación.

Cláusula 84. Incumplimiento en el pago. Si hay incumplimiento en las obligaciones a cargo del arrendatario luego de aprobada la denuncia del contrato de arrendamiento y su garantía, y por los consumos y demás conceptos asociados a la prestación del servicio hasta la fecha de terminación del contrato de arrendamiento denunciado por el arrendador y arrendatario, LAS EMPRESAS podrán hacer exigibles las garantías o depósitos constituidos, y si estos no fueren suficientes, suspenderán el servicio y podrán ejercer las acciones a que hubiere lugar contra el arrendatario. Si el arrendatario no paga oportunamente los servicios públicos domiciliarios y se va a hacer efectiva la garantía para el pago de estos, LAS EMPRESAS comunicarán tal decisión al arrendador y al arrendatario, y el propietario o poseedor vuelven a ser solidarios por los consumos y demás conceptos asociados a la prestación del servicio a partir de la fecha de la reconexión hecha por haberse cubierto la deuda del arrendatario con los recursos provenientes de la efectividad de la garantía, a menos que se constituya una nueva. La comunicación de LAS EMPRESAS se enviará mediante mensajería especializada o correo certificado.

Capítulo XIV De las disposiciones finales

Cláusula 85. Disposición final. Hacen parte de este contrato, y se entienden incorporadas a él, la Ley 142 de 1994 de servicios públicos domiciliarios y todas aquellas normas que la modifiquen o reglamenten, las normas internas de LAS EMPRESAS, las cláusulas especiales que se pacten con los usuarios y las normas del Código de Comercio y del Código Civil, en cuanto sean pertinentes.