



CONTRATO CON CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA

de corriente es mayor (Artículo 3 del RETIE 2013, Resolución 90708 del Ministerio de Minas y Energía)

en el consumo promedio de otros períodos de un mismo CLIENTE, o en los promedios de suscriptores o CLIENTES con características similares, o en aforos individuales de carga.

EMPRESA DE ENERGÍA DE ARAUCA - ENELAR E. S. P.

1. INTRODUCCIÓN

Este Contrato se celebra entre la Empresa de Energía de Arauca ENELAR E.S.P., quien para sus efectos se entiende como una Empresa de Servicios Públicos identificada con Nit. No. 892.099.499-3, que opera bajo la modalidad de Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden Departamental, con domicilio principal en la Ciudad de Arauca, por una parte y por la otra el "SUSCRIPTOR" o "USUARIO", quien con la compra del servicio de energía eléctrica que presta la EMPRESA acepta y se acoge a todas las disposiciones del presente contrato de condiciones uniformes.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales LA EMPRESA DE ENERGÍA DE ARAUCA - ENELAR ESP. - en adelante LA EMPRESA - presta el servicio de comercialización de energía eléctrica a cambio de un precio en dinero, a los SUSCRIPTORES o USUARIOS del mercado regulado y no regulado.

3. GLOSARIO

3.1 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).

3.2 ACOMETIDA IRREGULAR, CONEXIÓN NO AUTORIZADA O FRAUDULENTO: Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización de LA EMPRESA, así como la manipulación indebida e ilegal de cualquier instalación, sistema de medida y/o regulación que afecta la medida del consumo real del USUARIO.

3.3 ACTA DE REVISIÓN DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS: Es el documento en el que se hace constar el estado, las características, los sellos de seguridad y el correcto funcionamiento del medidor, equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición que se dejen conectados y estén destinados a determinar el consumo que se facturará. El acta elaborada por LA EMPRESA deberá suscribirse por quien realiza la instalación o la revisión y el suscriptor o usuario que haga sus veces o en su defecto un testigo hábil quien se encuentre presente en el momento de cumplirse esta diligencia, dejándole una copia legible y el original para la EMPRESA.

3.4 AFORO: actividad tendiente a determinar las capacidades nominales de los equipos, artefactos, e instalaciones eléctricas conectadas o susceptibles de conexión encontradas en un inmueble al momento de la revisión técnica de las instalaciones eléctricas.

3.5 ALQUILER DE TRANSFORMADOR.- Es el valor que se cobra por la utilización de transformadores que son propiedad de la EMPRESA y están siendo utilizados en forma exclusiva por un CLIENTE.

3.6 AUMENTO DE CARGA.- Incremento de la carga registrada o contratada para el inmueble por solicitud del suscriptor, del CLIENTE o por decisión de LA EMPRESA.

3.7 BARRIO SUB NORMAL: Es el asentamiento humano ubicado en las cabeceras de municipios o distritos que reúne los siguientes requisitos: (i) que no tenga servicio público domiciliario de energía eléctrica o que este se obtenga a través de derivaciones del sistema de distribución local o de una acometida efectuada sin aprobación del respectivo operador de red; (ii) que no se trate de zonas donde se deba suspender el servicio público domiciliario de electricidad, de conformidad con el artículo 139.2 de la Ley 142 de 1994, las normas de la Ley 388 de 1997 y en general aquellas zonas en las que esté prohibido prestar el servicio.

3.8 CABALLO DE FUERZA.- (HP) Unidad de potencia equivalente a 0.746 kW.

3.9 CALIBRACIÓN: Operación que bajo condiciones específicas establece, en una primera etapa, una relación entre los valores y sus incertidumbres de medición asociadas, obtenidas a partir de los patrones de medición, y las correspondientes indicaciones con las incertidumbres asociadas y, en una segunda etapa, utiliza esta información para establecer una relación que permita obtener un resultado de medición a partir de una indicación. (Artículo 2 de la Resolución CREG 038 de 2014)

3.10 CAMBIO DE NOMBRE.- Es la actualización en los registros de la EMPRESA del nombre del propietario de un inmueble o titular de una cuenta de servicio de energía.

3.11 CANCELACIÓN DE MATRÍCULA.- Es el resultado de la solicitud expresa del CLIENTE o decisión de LA EMPRESA de resolver o terminar una cuenta de servicio de energía eléctrica

3.12 CAPACIDAD O POTENCIA INSTALABLE: Se considera como capacidad instalable, la capacidad en KVA que puede soportar la acometida a tensión nominal de la red, sin que se eleve la temperatura por encima de 60 °C para instalaciones con capacidad de corriente menor de 100 A o de 75 °C si la capacidad

3.13 CAPACIDAD O POTENCIA INSTALADA: También conocida como carga conectada, es la sumatoria de las cargas en KVA continuas y no continuas, previstas para una instalación de uso final. Igualmente es la potencia nominal de una central de generación, subestación, línea de transmisión o circuito de la red de distribución. (Artículo 3 del RETIE 2013, Resolución 90708 del Ministerio de Minas y Energía)

3.14 CARGA CONTRATADA.- Es la capacidad máxima autorizada y aprobada por LA EMPRESA en atención a la solicitud del CLIENTE, en kW o KVA y en ningún caso inferior a 2 kW. Es la máxima carga que en condiciones normales de operación permita la alimentación de los equipos de un inmueble sin exceder la capacidad de los conductores y dispositivos de la instalación eléctrica. La Demanda Máxima debe ser menor o igual a la carga contratada.

3.15 CARGA DE DISEÑO.- Es la carga utilizada en el diseño eléctrico para el cálculo de protecciones, transformadores y el calibre de los cables de alimentación.

3.16 CIRCUITO PRINCIPAL.- Es el que normalmente está en capacidad de alimentar la totalidad de la carga contratada.

3.17 CIRCUITO DE SUPLENCIA.- Es el circuito que alimenta total o parcialmente una carga, solo cuando el circuito principal se encuentra fuera de servicio. Tiene por objeto optimizar la continuidad y la confiabilidad en el suministro del servicio. Las cuentas de los circuitos de suplencia hacen parte de la principal, y por lo tanto, la suspensión o corte del servicio a una comprenderá a la otra.

3.18 CIRCUITO.- Es la red o tramo de red eléctrica monofásica, bifásica o trifásica que sale de una subestación, de un transformador de distribución o de otra red y suministra energía eléctrica a un área específica. Cuando un circuito tenga varias secciones o tramos, cada uno de ellos se considera como un circuito.

3.19 CLASE DE EXACTITUD: Designación o denominación asignada a un transformador de corriente o de tensión cuyos errores permanecen dentro de los límites especificados bajo las condiciones de uso pre descritas. (Artículo 2 de la Resolución CREG 038 de 2014).

3.20 USUARIO NO REGULADO.- Para todos los efectos regulatorios, es una persona natural o jurídica con una demanda máxima superior a un valor en MW o a un consumo mensual mínimo de energía en Kwh, definidos por la Comisión, por instalación legalizada, a partir de la cual no utiliza redes públicas de transporte de energía eléctrica y la utiliza en un mismo predio o en predios contiguos. Sus compras de electricidad se realizan a precios acordados libremente entre el comprador y el vendedor.

3.21 USUARIO REGULADO.- Persona natural o jurídica cuyas compras de electricidad están sujetas a tarifas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

3.22 SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.- Persona natural o jurídica quien se beneficia del servicio público de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio.

3.23 JURISDICCIÓN COACTIVA. La jurisdicción coactiva es la facultad que tiene LA EMPRESA de cobrar directamente las obligaciones o deudas a su favor representadas en títulos ejecutivos (facturas), sin que medie intervención judicial.

3.24 CODIGO ELECTRICO NACIONAL.- Conjunto de normas técnicas y de seguridad que rigen las instalaciones eléctricas en el país norma Icontec NTC-2050

3.25 EMPRESA DE ENERGIA DE ARAUCA ENELAR E.S.P.- Empresa Comercializadora, Empresa de Servicios Públicos.

3.26 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.

3.27 CONSUMO FACTURADO.- Es el liquidado y cobrado al SUSCRIPTOR, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Energía y GAS para los USUARIOS regulados, o a los precios pactados con el SUSCRIPTOR, si éste es no regulado. En el caso del servicio de energía eléctrica, la tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente al medidor del SUSCRIPTOR.

3.28 CONSUMO ANORMAL.- Aquel que comparado con el promedio histórico de un mismo CLIENTE, o con los promedios de consumo de suscriptores o CLIENTES con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por LA EMPRESA.

3.29 CONSUMO DE SUBSISTENCIA.- Es la cantidad mínima de electricidad utilizada en un mes por un CLIENTE típico para satisfacer necesidades básicas que solamente pueden serlo mediante esta forma de energía final. Para el cálculo del consumo de subsistencia solo podrá tenerse en cuenta los sustitutos energéticos cuando estén disponibles para ser utilizados por estos CLIENTES.

3.30 CONSUMO ESTIMADO.- Es el establecido con base

3.31 CONSUMO PROMEDIO INDIVIDUAL.- Es el que se determina con base en el consumo histórico del usuario en los últimos seis meses de consumos medidos, en este promedio no se tendrá en cuenta los consumos en cero.

3.32 CONSUMO PROMEDIO POR ESTRATO.- Es el consumo que resulta de aplicar la media aritmética a los consumos medidos de los usuarios que correspondan a un mismo estrato socioeconómico, considerando el mercado de ENELAR ESP.

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

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

3.35 CONSUMO NO AUTORIZADO.- Es el realizado a través de una acometida no autorizada por LA EMPRESA, o el que se obtenga a través de conexiones o equipos de medición o de control, que presenten anomalías.

3.36 CONSUMO PREPAGADO.- Es aquel que un CLIENTE paga en forma anticipada a LA EMPRESA, ya sea porque desea hacerlo de esa forma, o porque el CLIENTE se acoge voluntariamente a la instalación de medidores de prepago.

3.37 CONSUMO.- Cantidad de kilovatios y/o kilovatios - hora o kilovares y/o kilovares-hora de energía eléctrica activa o reactiva, recibidas por el CLIENTE en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio de Energía.

3.38 CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES: De conformidad con el artículo 128 de la Ley 142 de 1994 es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una EMPRESA de servicios públicos los presta a un CLIENTE a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con las estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos CLIENTES no determinados.

3.39 CORRIENTE BÁSICA (IB): Valor de la corriente de acuerdo con el cual se fija el desempeño de un medidor de conexión directa. (Artículo 2 de la Resolución CREG 038 de 2014)

3.40 CORRIENTE MÁXIMA (IMAX): Máximo valor de la corriente que admite el medidor cumpliendo los requisitos de exactitud de la norma respectiva. (Artículo 2 de la Resolución CREG 038 de 2014)

3.41 CORRIENTE NOMINAL (IN): Valor de la corriente de acuerdo con el cual se fija el desempeño de un medidor conectado a través de transformadores. (Artículo 2 de la Resolución CREG 038 de 2014)

3.42 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 contempladas en la Ley 142 de 1994, el contrato de condiciones uniformes y las demás disposiciones vigentes que rigen la materia.

3.43 CREG.- Comisión de Regulación de Energía y Gas.

3.44 CUENTA DE COBRO.- Cuenta que una EMPRESA prestadora de servicios públicos entrega o remite al CLIENTE por causas del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios. Esta factura presta mérito ejecutivo por disposición de la ley. En el caso de consumos prepagados, es el acto de cobrar, a solicitud del CLIENTE, una cantidad de energía que él desea pagar anticipadamente. (Art. 1, Resolución CREG108/97).

3.45 CÓDIGO SUSCRIPTOR.- número que LA EMPRESA adopta como identificación de los predios a los cuales presta servicio de energía, según la ubicación geográfica.

3.46 DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS: Delito tipificado en el Artículo 256 del Código Penal y definido por este así: "El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes", o según las modificaciones que sean introducidas por el Legislador.

3.47 DEMANDA MÁXIMA.- Es la potencia eléctrica máxima demandada por una instalación durante un período dado, expresada en kilovatios (kW).

3.48 DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO: 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 superiores a los considerados por la empresa.

3.49 ENERGÍA ACTIVA.- Energía eléctrica susceptible de transformarse en otras formas de energía.

- 3.50 ENERGÍA REACTIVA INDUCTIVA.-** Es la energía eléctrica utilizada para magnetizar los transformadores, motores y otros aparatos que tienen bobinas. No se puede transformar en energía útil.
- 3.51 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 y Artículo 2 de la Resolución CREG 038 de 2014)
- 3.52 ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA.-** Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley, por parte del Departamento Nacional de Estadística "DANE", o la entidad autorizada para tal fin. (Art. 14.8, Ley 142/94).
- 3.53 ESTUDIO DE CONEXIÓN PARTICULARMENTE COMPLEJO.-** Se define como aquel que involucra como proyecto el montaje de una subestación o transformador de distribución o aquel que conlleva a un cambio de tensión para atender al CLIENTE. Podrá ser cobrado al CLIENTE de manera detallada.
- 3.54 ESTUDIO PRELIMINAR.-** Es un procedimiento mediante el cual, previo estudio de factibilidad de la conexión y del proyecto respectivo, el prestador del servicio determina las condiciones técnicas y operativas bajo las cuales está en disposición de suministrar el servicio de energía. Esta forma parte del estudio de conexión particularmente complejo.
- 3.55 FACTOR DE MULTIPLICACIÓN DEL MEDIDOR.-** Es el número por el que hay que multiplicar la diferencia de lecturas que registran los medidores para obtener el consumo real de un período determinado. Este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente y/o de potencial.
- 3.56 FACTOR DE POTENCIA.-** Relación entre kilovoltios o kilovoltiamperios, del mismo sistema eléctrico o parte de él.
- 3.57 FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Es la cuenta que una EMPRESA 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).
- 3.58 FASE:** Designación de un conductor, un grupo de conductores, un terminal, un devanado o cualquier otro elemento de un sistema polifásico que va a estar energizado durante el servicio normal. (Artículo 3 del RETIE 2013, Resolución 90708 del Ministerio de Minas y Energía)
- 3.59 FRAUDE:** Alteración de la acometida o medidor que afecte la medición real del consumo realizada por el SUSCRIPTOR o USUARIO o un tercero.
- 3.60 ÍNDICE DE CLASE:** Número que expresa límite del error porcentual admisible para todos los valores del rango de corriente entre 0.1 Ib e Imax o entre 0.05 In e Imax con factor de potencia unitario (y en caso de medidores polifásicos con cargas balanceadas) cuando el medidor se ensaya bajo condiciones de referencia. (Artículo 2 de la Resolución CREG 038 de 2014).
- 3.61 IRREGULARIDAD:** Es toda alteración en las instalaciones eléctricas y el medidor de un suscriptor o usuario (la irregularidad es el género y la anomalía y el fraude son las especies).
- 3.62 LABORATORIO ACREDITADO:** Laboratorio de ensayo y/o calibración, reconocido por un organismo de acreditación, que cumple con los requisitos de competencia establecidos en la norma NTC-ISO-IEC 17025 o la norma internacional equivalente o aquella que la modifique, adicione o sustituya. (Artículo 2 de la Resolución CREG 038 de 2014).
- 3.63 MACROMEDIDOR (MEDIDOR DE BALANCE):** Es el equipo general de medida que la EMPRESA instala en el transformador de distribución para que registre la energía entregada a uno o varios USUARIOS.
- 3.64 MEDICIÓN DIRECTA:** Tipo de conexión en el cual las señales de tensión y de corriente que recibe el medidor son las mismas que recibe la carga. (Artículo 2 de la Resolución CREG 038 de 2014).
- 3.65 MEDICIÓN INDIRECTA:** Tipo de conexión en el cual las señales de tensión y de corriente que recibe el medidor provienen de los respectivos devanados secundarios de los transformadores de tensión y de corriente utilizados para transformar las tensiones y corrientes que recibe la carga. (Artículo 2 de la Resolución CREG 038 de 2014).
- 3.66 MEDICIÓN SEMIDIRECTA:** Tipo de conexión en el cual las señales de tensión que recibe el medidor son las mismas que recibe la carga y las señales de corriente que recibe el medidor provienen de los respectivos devanados secundarios de los transformadores de corriente utilizados para transformar las corrientes que recibe la carga. (Artículo 2 de la Resolución CREG 038 de 2014)
- 3.67 MEDIDOR DE ENERGÍA ACTIVA:** Instrumento destinado a medir la energía activa mediante la integración de la potencia activa con respecto al tiempo. (Artículo 2 de la Resolución CREG 038 de 2014)
- 3.68 MEDIDOR DE ENERGÍA REACTIVA:** Instrumento destinado a medir la energía reactiva mediante la integración de la potencia reactiva con respecto al tiempo. (Artículo 2 de la Resolución CREG 038 de 2014)
- 3.69 MEDIDOR.-** Es el dispositivo que registra la demanda máxima y los consumos de energía activa o reactiva, o las dos. La medida de energía puede ser realizada en función del tiempo y puede o no incluir dispositivos de transmisión de datos.
- 3.70 MERCADO REGULADO.-** Es el sistema en el que participan los SUSCRIPTORES regulados y quienes los proveen de electricidad.
- 3.71 NORMA TÉCNICA COLOMBIANA (NTC):** Norma técnica aprobada o adoptada como tal por el organismo nacional de normalización. (Artículo 3 del RETIE 2013, Resolución 90708 del Ministerio de Minas y Energía)
- 3.72 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 la empresa 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.
- 3.73 ORGANISMO DE ACREDITACIÓN:** Entidad con autoridad que lleva a cabo una declaración de tercera parte relativa a un organismo de evaluación de la conformidad que manifiesta la demostración formal de su competencia para llevar a cabo tareas específicas de evaluación de la conformidad. Para todos los efectos los organismos de acreditación son los definidos en el Decreto 4738 de 2008, modificado por los decretos 323 de 2010 y 0865 de 2013 o aquel que lo modifique, adicione o sustituya. (Artículo 2 de la Resolución CREG 038 de 2014)
- 3.74 PERÍODO DE FACTURACIÓN.-** Es el intervalo de tiempo establecido por la EMPRESA para el cobro del servicio.
- 3.75 PETICIÓN:** Solicitud de un SUSCRIPTOR O USUARIO, dirigida a la EMPRESA, relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica, con el fin de obtener de ella una respuesta. Dependiendo de lo pretendido y del asunto la respuesta se comunicará o se notificará.
- 3.76 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).
- 3.77 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 2 de la Resolución CREG 038 de 2014 (Modificación del Código de Medida).
- 3.78 PUNTO DE MEDICIÓN:** Es el punto eléctrico en donde se mide la transferencia de energía, el cual deberá coincidir con el punto de conexión. (Artículo 2 de la Resolución CREG 038 de 2014)
- 3.79 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.
- 3.80 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.
- 3.81 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).
- 3.82 RECONEXIÓN NO AUTORIZADA:** Es el Restablecimiento del servicio a un inmueble sin haber subsanado la causa que la originó y/o previa autorización de la empresa. Da lugar al cobro de un derecho por este concepto.
- 3.83 RECUPERACIÓN DE ENERGÍA:** Valor de energía que un USUARIO ha consumido y no se ha facturado y que LA EMPRESA tienen derecho a cobrar conforme al artículo 150 de la Ley 142 de 1994.
- 3.84 RECURSO:** Es un acto del SUSCRIPTOR O USUARIO para ejercitar ante LA EMPRESA 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).
- 3.85 RED DE USO GENERAL.-** Redes públicas que no forman parte de acometidas o de instalaciones internas.
- 3.86 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).
- 3.87 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).
- 3.88 RED PÚBLICA.-** Aquella que utilizan dos o más personas naturales o jurídicas independientemente de la propiedad de la red.
- 3.89 REDES DE DISTRIBUCIÓN.-** Conjunto de elementos utilizados para la transformación y el transporte de la energía eléctrica hasta el punto de entrega al CLIENTE.
- 3.90 REFACTURADO.-** Valor de factura (s) anterior (es) no canceladas (s).
- 3.91 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.
- 3.92 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).
- 3.93 RESERVA DE CARGA.-** Es la solicitud que tiene por objeto disminuir a petición del SUSCRIPTOR O USUARIO o por conveniencia de la EMPRESA la carga contratada, conservando el suscriptor sus derechos sobre la misma. En ningún caso la carga activa podrá ser inferior a 2 kW.
- 3.94 RESPONSABLES SOLIDARIOS EN EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES:** El propietario o poseedor del inmueble, el SUSCRIPTOR y los USUARIOS del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos derivadas del presente contrato de servicios públicos, de conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994
- 3.95 SELLO DE CONDENACIÓN:** Sistema de seguridad instalado en la caja donde se encuentra el equipo de medida de manera temporal con el objeto de que este no sea manipulado por personal ajeno a la empresa mientras se concluya el procedimiento.
- 3.96 SERVICIO NO RESIDENCIAL.-** Es el que se presta para otros fines diferentes al servicio residencial.
- 3.97 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).
- 3.98 SERVICIO RESIDENCIAL.-** Es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. Podrán considerarse como residenciales los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a los apartamentos o casas de habitación, cuya carga instalada sea igual o inferior a tres (3) kilovatios, si el inmueble está destinado, en más de un 50% de su extensión, a fines residenciales. (Artículo 18 ítem 1 Resolución CREG 108 1997).
- 3.99 SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.-** Son los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural distribución de gas combustible tal como se definen en la Ley 142 de 1994.
- 3.100 SISTEMA DE MEDICIÓN CENTRALIZADA:** Sistema de medición de energía eléctrica agrupado en cajas de medida, integrado por medidores (tarjetas electrónicas de medida o medidores individuales), transformadores de medida (cuando aplique) y equipo de comunicación, que cuentan con operación remota para realizar lectura, suspensión, reconexión, etc. (Artículo 2 de la Resolución CREG 038 de 2014).
- 3.101 SISTEMA DE MEDICIÓN O DE MEDIDA:** Conjunto de elementos destinados a la medición y/o registro de las transferencias de energía en el punto de medición. (Artículo 2 de la Resolución CREG 038 de 2014)
- 3.102 SOLICITUD DE FINANCIACIÓN.-** Es la que presenta a la EMPRESA el propietario del inmueble y/o en general el SUSCRIPTOR O USUARIO, con el fin de que se le conceda un crédito para cancelar consumos u otros conceptos facturados que presenten mora en el pago. Es potestativo de la EMPRESA conceder o no el crédito solicitado siempre de acuerdo con los términos y condiciones que se hayan establecido en la reglamentación interna. El solicitante estará obligado a presentar las garantías que la EMPRESA exija para afianzar el cumplimiento de la obligación que se solicita financiar.
- 3.103 SOLICITUD DE SERVICIO DE ENERGÍA.-** Es el documento mediante el cual el interesado en obtener la prestación del servicio manifiesta su conformidad con las condiciones establecidas por la EMPRESA para su prestación. Se efectúa este trámite para cuentas nuevas o para modificar cuentas ya existentes.
- 3.104 SUBSIDIO.-** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de este, cuando este último es mayor al pago que se recibe.
- 3.105 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.-** Entidad que ejerce las funciones de vigilancia y control sobre las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios.
- 3.106 SUSCRIPTOR POTENCIAL.-** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en SUSCRIPTOR O USUARIO del servicio público de energía eléctrica.
- 3.107 SUSCRIPTOR.-** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un Contrato de Servicio de Energía regido por la ley, la regulación y las Condiciones Uniformes (Art. 14.31 Ley 142)
- 3.108 SUSPENSIÓN:** Interrupción temporal del suministro del servicio público respectivo, por alguna de las causales previstas en la ley, la regulación, en el presente contrato o en las condiciones especiales pactadas con el SUSCRIPTOR o USUARIO.
- 3.109 TARIFA.-** Conjunto de precios especificados y aprobados por las autoridades competentes, para el cobro del servicio de energía prestado por la EMPRESA. (Resolución CREG 119 DE 2007).
- 3.110 TIPOS DE CONEXIÓN PARA LOS SISTEMAS DE MEDICIÓN:** Corresponde a los esquemas de conexión directa, semidirecta e indirecta empleados para realizar las mediciones dependiendo del nivel de tensión, magnitud de la transferencia de energía o el consumo de una carga, según sea el caso. (Artículo 2 de la Resolución CREG 038 de 2014)
- 3.111 TRANSFORMADOR DE CORRIENTE, CT O T.C.:** Transformador para instrumentos en el cual la corriente secundaria

en las condiciones normales de uso, es sustancialmente proporcional a la corriente primaria y cuya diferencia de fase es aproximadamente cero, para un sentido apropiado de las conexiones. (Artículo 2 de la Resolución CREG 038 de 2014)

3.112 TRANSFORMADOR DE TENSIÓN, PT O T.T.: Transformador para instrumentos en el cual la tensión secundaria en las condiciones normales de uso, es sustancialmente proporcional a la tensión primaria y cuya diferencia de fase es aproximadamente cero, para un sentido apropiado de las conexiones. (Artículo 2 de la Resolución CREG 038 de 2014)

3.113 TRANSFORMADOR DEDICADO.- Es el transformador que presta servicio únicamente a un SUSCRIPTOR O USUARIO.

3.114 UNIDAD INMOBILIARIA CERRADA.- Conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual; cuyos propietarios participan proporcionalmente en el pago de expensas Comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras.

3.115 USUARIO ILEGAL.- Usuario del servicio de energía que ha conectado las instalaciones del inmueble a las redes de la EMPRESA sin autorización de la misma, y por lo tanto no ha sido reportado como un SUSCRIPTOR O USUARIO.

3.116 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).

3.117 VERIFICACIÓN: Conjunto de actividades dirigidas a corroborar que el sistema de medición se encuentre en correcto estado de funcionamiento y conforme a los requisitos establecidos en este Código. (Artículo 2 de la Resolución CREG 038 de 2014).

4. DE LAS PARTES DEL CONTRATO Y RÉGIMEN LEGAL

4.1 EXISTENCIA DEL CONTRATO. Existe contrato de prestación de servicio público de energía eléctrica desde que la EMPRESA define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio, y el suscriptor y/o usuario solicita recibir éste, siempre que el solicitante y el inmueble cumplan con las exigencias establecidas en el presente contrato y demás normas que regulen la materia.

4.2 EJECUCIÓN DEL CONTRATO. El presente contrato entrará en ejecución una vez el SUSCRIPTOR O USUARIO se encuentre en las condiciones técnicas que determinan las Resoluciones CREG 225 de 1997, CREG 070 de 1998, artículos 4.4.2.3 y 4.2.3 y el Código de Distribución y Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE, y demás normas que regulen la materia, o en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del contrato.

4.3 PARTES DEL CONTRATO. Son partes la EMPRESA y los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS, o a quien o a quienes este último les haya cedido el contrato en las formas previstas en la Ley, quienes en adelante se denominarán como el SUSCRIPTOR O USUARIO.

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

4.5 SOLIDARIDAD. El propietario o poseedor del inmueble, el SUSCRIPTOR y los USUARIOS del servicio, son solidarios en todas las obligaciones y derechos que surjan del presente contrato, de conformidad con las disposiciones legales que regulen la materia.

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

4.6 RÉGIMEN LEGAL. El contrato de servicios públicos se regirá por la Ley 142 de 1994, por las resoluciones de la CREG, las condiciones especiales que se pacten con los SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS, las condiciones uniformes señaladas en el presente documento y por las normas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Código de Comercio, Código Civil y demás disposiciones que regulen la materia.

4.7. CESIÓN DEL CONTRATO Y LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES. En la enajenación de bienes raíces urbanos, cualquiera que sea su forma, se entiende que hay cesión del presente contrato, salvo que las partes estipulen lo contrario. La cesión operará de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En los inmuebles rurales para la liberación de las obligaciones relacionadas con el contrato de servicios públicos, el USUARIO deberá anexar documento en el cual el nuevo propietario manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como USUARIO del contrato de servicios públicos.

4.8. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. La EMPRESA presta actualmente el servicio en el Departamento de Arauca, y puede hacerlo extensivo a todo el territorio nacional de acuerdo con la normatividad vigente.

5. DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. La EMPRESA suministrará el servicio de energía eléctrica bajo la modalidad de residencial o no residencial en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por la CREG, siempre y cuando el inmueble cumpla con los requisitos de tipo urbanístico establecidos por la autoridad competente, la zona en donde el inmueble esté ubicado no haya sido declarada como de alto riesgo y las instalaciones eléctricas se hayan ejecutado cumpliendo con las normas técnicas establecidas por la autoridad competente. No obstante, la EMPRESA podrá en ciertos casos en donde la construcción se hubiere realizado sin autorización, suministrar el servicio provisionalmente en las condiciones que sea posible hacerlo, en las condiciones que se establezcan para las zonas de difícil gestión, excepto que el bien esté ubicado en zona de alto riesgo, en este último caso la EMPRESA podrá cortar definitivamente el servicio. Adicionalmente, en las condiciones de prestación del servicio se aplicará lo establecido en las Resoluciones CREG, de manera especial lo reglamentado en las resoluciones CREG 070 DE 1998 y 097 de 2008, artículos 13 y 14, las Normas de Diseño y Construcción de Instalaciones Eléctricas de los Niveles I y II de la EMPRESA y el RETIE, o aquellas que las modifiquen o complementen.

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

La EMPRESA no cobrará derechos de suministro, formularios de solicitud ni otros servicios ni bienes semejantes, pero si una solicitud de conexión implica estudios particularmente complejos, su costo podrá cobrarse al interesado. La EMPRESA ofrece servicios relacionados con la conexión y en general la prestación del servicio. Sin perjuicio de lo anterior, la revisión de la conexión y sellado de las bornas o equipos de medida siempre serán ejecutados por la EMPRESA o a quien ésta autorice.

5.2 CARGO POR CONEXIÓN Y ESTUDIO PRELIMINAR. De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 136 de la ley 142 de 1994, la EMPRESA podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes, que se haga un pago por conexión, para comenzar a cumplir el contrato, incluyendo, cuando así se requiera, los ajustes técnicos para la separación de otras Fronteras Comerciales. Las modificaciones a las conexiones existentes se tratarán como una conexión nueva. Para gozar del servicio domiciliario de energía eléctrica, el suscriptor potencial deberá obtener autorización de la EMPRESA. Para el efecto, se deberá observar el procedimiento y los requisitos descritos en el numeral 4.7 del presente contrato. Toda solicitud de conexión requiere por parte de la EMPRESA de un estudio preliminar y de una certificación de disponibilidad o factibilidad del servicio de energía para el inmueble.

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).

De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 95 de la Ley 142 de 1994, la EMPRESA se abstendrá de cobrar derechos de suministro, formularios de solicitud y otros servicios o bienes semejantes, pero si una solicitud de conexión implica estudios particularmente complejos, su costo justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un SUSCRIPTOR O USUARIO residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

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

- 5.3.1 No existe infraestructura eléctrica frente al inmueble.
- 5.3.2 El proyecto involucra el montaje de una subestación o transformador de distribución.
- 5.3.3 El proyecto implica un cambio de nivel de tensión.
- 5.3.4 La carga solicitada por el SUSCRIPTOR O USUARIO supere los 10 kW y/o se pretenda destinar a más de una cuenta. CORREGIR NUMERACION

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

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

5.5.1 Cargas que implican la expansión de la red del Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local: Cuando la conexión de un inmueble o una unidad inmobiliaria cerrada requiera, además de la construcción de la acometida, la construcción de redes de

uso general, la EMPRESA será responsable del diseño de tales redes.

5.5.2 Cargas que no implican la expansión de la red del Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local: Cuando la conexión de un inmueble o una unidad inmobiliaria cerrada sólo requiera de la construcción de la acometida y/o activo de conexión, el procedimiento a seguir será:

5.5.3 NIVEL I: El suscriptor potencial o el SUSCRIPTOR O USUARIO deberá presentar los planos eléctricos del inmueble y de la acometida hasta el punto de conexión definido en la etapa de factibilidad y las características de la demanda. Si la solicitud está relacionada con la modificación de una conexión existente, el SUSCRIPTOR O USUARIO deberá presentar los planos eléctricos de la conexión existente y los nuevos planos con la modificación requerida.

5.5.4 NIVEL II, III y IV: Para solicitar una conexión nueva o la modificación de una existente, el SUSCRIPTOR O USUARIO potencial deberá presentar la información pertinente dependiendo de la complejidad de la conexión

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

5.6.1 NIVEL I: Los proyectos deberán ser realizados y firmados por un ingeniero electricista o afín, con matrícula profesional vigente o profesional del área técnico o tecnólogo con matrícula profesional vigente, según corresponda, teniendo en cuenta lo dispuesto en las leyes y normas reglamentarias que regulan el ejercicio de cada una de estas profesiones.

5.6.2 NIVELES II, III y IV: Los proyectos deberán ser realizados y firmados por un ingeniero electricista o afín, con matrícula profesional vigente. En la solicitud que presente el SUSCRIPTOR O USUARIO potencial suscriptor ante la EMPRESA, deberá anexar copia de las licencias, permisos y en general, los exigidos para el tipo de conexión

5.7 PLAZOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA APROBACIÓN O IMPROBACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CONEXIÓN. La EMPRESA tendrá los siguientes plazos para dar respuesta aprobando o improbando las solicitudes de conexión de cargas:

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

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

5.8 EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONEXIÓN. Las obras de infraestructura requeridas por el potencial suscriptor o por el SUSCRIPTOR O USUARIO, deberán ser realizadas bajo su responsabilidad. No obstante, previo acuerdo entre el SUSCRIPTOR O USUARIO y la EMPRESA, éste podrá ejecutar las obras de conexión. En este caso, se establecerán los cargos a que hubiere lugar y el cronograma de ejecución del proyecto mediante un contrato de conexión. Las instalaciones internas son responsabilidad del SUSCRIPTOR O USUARIO y deberán cumplir las condiciones técnicas que aseguren que las mismas no afecten la seguridad de la red local ni a otro SUSCRIPTOR O USUARIO.

Las redes locales o de uso general que se requieran para la conexión del potencial suscriptor y/o del SUSCRIPTOR O USUARIO, son responsabilidad de la EMPRESA. Sin embargo, en el caso en que la EMPRESA presente limitaciones de tipo financiero que le impidan la ejecución de las obras con la oportunidad requerida por el potencial suscriptor o SUSCRIPTOR O USUARIO, tales obras podrán ser realizadas por éste.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Distribución expedido por la CREG, en el evento de nuevas redes de uso general realizadas por el potencial suscriptor o el SUSCRIPTOR O USUARIO, éste deberá presentar ante la EMPRESA una garantía que ampare el cumplimiento de las normas técnicas descritas en el reglamento, por un monto no inferior al veinte por ciento (20%) de las obras y por un período de cinco (5) años a partir de la puesta en servicio de los activos. Cuando la EMPRESA asuma la ejecución de las obras de conexión o cuando se requieran redes de uso general para la conexión, antes de la iniciación de las obras, se suscribirá un contrato de conexión.

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

Como condición previa para el desarrollo de la visita de puesta en

servicio de la conexión, el USUARIO deberá haber elegido un comercializador para la prestación del servicio. (Artículo 33 de la Resolución CREG 156 de 2011).

La EMPRESA deberá dar cumplimiento a lo estipulado en el RETIE, Resolución 90708 del Ministerio de Minas y Energía, en especial el artículo 33, que trata de la certificación de conformidad de productos, y las disposiciones que la corrijan o adicionen.

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

- 5.10.1 Por razones Técnicas.
- 5.10.2 Por no encontrarse el inmueble conectado al Sistema de Distribución Local (SDL).
- 5.10.3 Por no cumplir las instalaciones internas del inmueble con las normas técnicas y de seguridad establecidas tanto por la autoridad competente, como por la EMPRESA.
- 5.10.4 Por no existir redes locales frente al lugar donde se encuentra el inmueble del potencial suscriptor.
- 5.10.5 Cuando el inmueble se encuentre asentado en zonas de alto riesgo
- 5.10.6 Cuando el potencial SUSCRIPUTOR y/o USUARIO del inmueble se encuentre en mora con otro comercializador de energía eléctrica por deudas de venta de energía eléctrica.
- 5.10.7 Cuando respecto al inmueble al cual se solicita la conexión existe mora en el pago por servicios prestados con anterioridad a la totalidad o parte del bien.
- 5.10.8 Aquellos inmuebles que se encuentran dentro de las casuales de negación del servicio, de que trata la Ley 1228 de 2008

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

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

5.12 EL SUSCRIPUTOR o USUARIO deberá pagar el equipo de tele medida cuando así se requiera para prestar el servicio, de conformidad con lo dispuesto por el Código de Medición expedido por la CREG.

6. DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES

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

- 6.1.1 Suministrar energía eléctrica al inmueble, en forma continua con los parámetros de eficiencia, confiabilidad, continuidad y calidad.
- 6.1.2 Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos
- 6.1.3 Devolver al SUSCRIPUTOR o USUARIO los medidores y demás equipos retirados por la EMPRESA que sean de su propiedad, salvo por razones de tipo probatorio, dentro de un proceso legal de detección y control de pérdidas o para verificación en el laboratorio, se requiera mantenerlo por algún tiempo o cuando informado sobre la devolución, el SUSCRIPUTOR o USUARIO no se presente a recibirlo en un plazo máximo de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de la comunicación, caso en el cual la EMPRESA no se hará responsable por el medidor no reclamado, el cual podrá la EMPRESA disponer para el programa de tratamiento de desecho tecnológico e igualmente el usuario podrá entregarlo voluntariamente.
- 6.1.4 Efectuar los descuentos proporcionales y compensar en las cuentas de cobro, cuando se presente una falla en la prestación del servicio.
- 6.1.5 Elaborar un acta en donde se relacionen los equipos y demás elementos que se instalen o retiren para medir el consumo, la cual deberá ser firmada por el empleado y/o personal autorizado de la EMPRESA que realice la operación, el Operador de Red o el Comercializador, según se trate, y el SUSCRIPUTOR o USUARIO, su representante o la persona que se encuentre. Copia del acta le será entregada al SUSCRIPUTOR o USUARIO.
- 6.1.6 Entregar al SUSCRIPUTOR o USUARIO una factura de venta en los términos y condiciones establecidas en el presente contrato.
- 6.1.7 Determinar los consumos en forma individual, con instrumentos, métodos y procedimientos apropiados.
- 6.1.8 Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas y toda práctica o conducta que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otros prestadores de servicios públicos domiciliarios.
- 6.1.9 Facturar oportunamente los consumos suministrados. En consecuencia, después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, si el periodo de facturación es mensual, la EMPRESA se abstendrá de cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, salvo en los casos en que se compruebe alteraciones en la acometida, red interna, en sus instrumentos asociados o cuando se impida por cualquier medio tomar la lectura o cuando se compruebe dolo del SUSCRIPUTOR o USUARIO.
- 6.1.10 Dar aviso amplio y oportuno sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos.
- 6.1.11 Informar acerca de las condiciones uniformes previstas en el presente contrato y disponer de una copia gratuita del mismo para el SUSCRIPUTOR o USUARIO lo solicite.
- 6.1.12 Investigar las causas que dieron origen a las desviaciones significativas del consumo. Se entiende por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que, comparados con los promedios de los últimos dos periodos si la facturación es trimestral, tres periodos si la facturación es bimestral o de los últimos seis periodos si la facturación es

mensual, se encuentren por fuera de los rangos, límite inferior y límite superior, conforme a los siguientes criterios: Los porcentajes de desviación superiores e inferiores que indican para ENELAR que hay desviación significativa son los siguientes: RANGO DE CONSUMO EN KWH PORCENTAJE DE DESVIACION

RANGO	DESDE	HASTA	% SUPERIOR	% INFERIOR
1	1	50	1000	300
2	51	100	600	180
3	101	200	350	100
4	201	500	200	60
5	501	1000	150	45
6	1001	999999	100	30

No se considerará ni evaluará como desviaciones significativas los consumos registrados en las cuentas que presenten promedio igual a cero o que no superen el consumo de subsistencia. La Empresa estará en la obligación de realizar las investigaciones concernientes a las desviaciones significativas a los usuarios que se encuentren en los rangos anteriormente señalados. El consumo promedio individual del suscriptor o usuario se asignará siempre y cuando estos promedios sean el resultado de mediciones reales y confiables mediante instrumentos y se tenga por lo menos 3 periodos completos de medición; en los promedios no se tendrá en cuenta consumos en cero. Cuando el promedio no cumpla con lo establecido, se facturará por el aforo de carga, promedio por estrato o último consumo medido que no registre desviación significativa. El criterio a aplicar será establecido por la empresa de acuerdo a las condiciones particulares del caso.

Al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al cliente, según sea el caso ENELAR cuenta con un término de cinco (5) meses para cobrar los factores que resultaren de la investigación de desviación significativa.

6.1.13 ENELAR podrá instalar medidores testigo, para determinar el consumo a facturar.

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

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

6.1.16 Realizar la lectura de los consumos reportados por los medidores y equipos de medida del SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO.

6.1.17 Reconectar el servicio en el término de tres (3) días hábiles, contados a partir de la superación de la causa que dio origen a la suspensión. La reconexión del servicio sólo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por la EMPRESA.

6.1.18 Entregar las facturas en la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica, o al sitio donde lo haya acordado con el SUSCRIPUTOR o USUARIO, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento. La no remisión de la factura no exime al suscriptor del pago oportuno del servicio.

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

6.1.20 Revisar, cuando la normatividad lo exija o cuando se estime conveniente, los medidores instalados para verificar su correcto funcionamiento. Cuando el SUSCRIPUTOR o USUARIO solicite la revisión, deberá pagar los costos correspondientes.

6.1.21 Garantizar a los SUSCRIPTORES o USUARIOS prepago como mínimo las condiciones:

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

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

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

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

6.1.26 Permitir la utilización del medidor prepago de un USUARIO en cualquier sistema de medición prepago.

6.1.27 Efectuar visitas de control al SUSCRIPUTOR o USUARIO.

6.1.28 ENELAR E.S.P. no es responsable de los daños y perjuicios ocasionados por el incumplimiento de las normas respecto a los mantenimientos de equipos o de las instalaciones eléctricas internas de los inmuebles de los suscriptores y/o usuarios.

6.1.29 Instalar los medidores por cuenta del usuario y/o suscriptor cuando pasado un periodo de facturación no se tomen las acciones necesarias para reemplazarlos por parte de aquellos en cumplimiento del art. 144 de la Ley 142 de 1994.

6.1.30 cobrar el consumo estimado de aquellos usuarios y/o suscriptores que por causa no imputable a ENELAR E.S.P. o por detección de alguna anomalía en el equipo de medida, instalaciones eléctricas y/o acometidas no pudo facturarse por diferencia de lecturas.

6.1.31 Suspender y cortar el servicio cuando se incurra en alguna de las causales contempladas en el presente contrato de condiciones uniformes.

6.1.32 Actualizar en cualquier momento de oficio o a petición de parte la información respecto a nombre, cedula, razón social, Nit, teléfono, correo electrónico, dirección, y demás información que permita individualizar e identificar al suscriptor y/o usuario.

6.1.33 Adelantar los procesos administrativos respectivos para el cobro de energía dejada de facturar

6.2 OBLIGACIONES DEL SUSCRIPUTOR o USUARIO. Son obligaciones del SUSCRIPUTOR o USUARIO propietario y

poseedor del inmueble, las siguientes:

6.2.1 Cumplir con el pago oportuno del consumo de energía eléctrica, los cargos de conexión y las facturas expedidas por la EMPRESA.

6.2.2 Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los trabajadores de la EMPRESA o empleados de los contratistas de la EMPRESA.

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

6.2.4 Adquirir, entregar, mantener y reparar cuando la EMPRESA lo exija, los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.

6.2.5 Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que la EMPRESA indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el SUSCRIPUTOR o USUARIO y que afecten las redes de la EMPRESA o a los demás SUSCRIPTORES o USUARIOS de la EMPRESA. Si el SUSCRIPUTOR o USUARIO se negare a desconectarlo o reincidiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación, la EMPRESA podrá suspender el servicio. Si transcurridos quince (15) días hábiles el SUSCRIPUTOR o USUARIO no ha efectuado la corrección pertinente, la EMPRESA lo desconectará del servicio.

6.2.6 Si el SUSCRIPUTOR o USUARIO no recibe la factura en el inmueble o en la dirección acordada con la EMPRESA, dentro del periodo de facturación, deberá acercarse a las instalaciones de ésta para que le sea expedido un duplicado, para que lo conozca y cancele oportunamente.

6.2.7 Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas para el diseño y construcción de las instalaciones eléctricas y hacer posible la instalación del medidor individual y/o equipos de medida, según sea el caso.

6.2.8 Dar preaviso a la EMPRESA en un término no inferior a dos meses para la terminación del contrato.

6.2.9 Dar uso seguro, eficiente, adecuado y racional al servicio de energía eléctrica.

6.2.10 Efectuar el mantenimiento preventivo de sus instalaciones, equipos y aparatos eléctricos y usarlos adecuadamente.

6.2.11 Estar a paz y salvo por todo concepto con la EMPRESA para adelantar cualquier trámite relacionado con la prestación del servicio, a excepción de las sumas que se encuentren en reclamación ante la SSPD.

6.2.12 Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por la EMPRESA para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria efectuar en desarrollo del contrato.

6.2.13 Garantizar con un título valor el pago de las obligaciones a su cargo, cuando así lo solicite la EMPRESA.

6.2.14 Informar a la EMPRESA dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de la presentación del escrito ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que ha interpuesto el recurso de queja.

6.2.15 Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de la EMPRESA.

6.2.16 Informar de inmediato a la EMPRESA sobre cualquier modificación que se presente en las instalaciones eléctricas, en el equipo de medida, en la clase de servicio contratado, en la carga contratada, en la propiedad del bien, dirección, u otra novedad que implique variación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio.

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

6.2.18 Efectuar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad.

6.2.19 Pagar oportunamente los valores que se generen por la reconexión e reinstalación del servicio, los estudios y otros conceptos relacionados con la ejecución de este contrato, así como todas aquellas obligaciones que se pacten de manera especial.

6.2.20 El recurso de reposición contra los actos que resuelven las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la Empresa.

6.2.21 Permitir a la EMPRESA el retiro del medidor o de la acometida en caso de que se requiera para el corte del servicio o revisión.

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

6.2.23 Permitir la revisión de los medidores y su lectura periódica, facilitando el acceso a los operarios de la EMPRESA al lugar en donde éste se encuentre. En el caso en que el SUSCRIPUTOR o USUARIO use rejas, candados, cadenas, animales y personas, entre otros, que impidan el acceso al personal autorizado de la EMPRESA al medidor o al registro de corte o totalizador, la EMPRESA hará constar ese hecho en el acta de visita y podrá, según el caso, solicitarle a la autoridad competente el amparo policivo y suspender el servicio, sin perjuicio de que el consumo sea estimado.

6.2.24 Permitir que los equipos de medida garanticen la visualización del consumo neto, del restante pre pagado.

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

6.2.26 Reemplazar, previo requerimiento escrito de la EMPRESA y dentro del término señalado, el medidor

o equipo de medida, cuando se establezca que éste 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 o para realizar el corte del servicio. Si el cambio del medidor obedece a su manipulación o adulteración, la EMPRESA siempre instalará y cobrará al SUSCRIPTOR o USUARIO el medidor nuevo.

6.2.27 Responder solidariamente por cualquier anomalía, defraudación de fluidos, adulteración de los sellos, medidores o elementos de medida, elementos de seguridad, tales como cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, transformadores de corriente, transformadores de potencial, etc., así como por las variaciones que sin autorización de la EMPRESA se hagan a las condiciones del servicio contratadas.

6.2.28 Responder por cualquier saldo insoluto a favor de la EMPRESA.

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

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

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

6.2.32 Ubicar, como lo establezca la EMPRESA, el medidor en el exterior del inmueble si es SUSCRIPTOR o USUARIO nuevo. Si es SUSCRIPTOR o USUARIO antiguo deberá instalarlo, como lo establezca la EMPRESA, en el exterior del inmueble como condición previa a la reconexión del servicio, siempre y cuando la causal de suspensión de éste fuere la imposibilidad de la EMPRESA en acceder al aparato de medida por culpa atribuible al SUSCRIPTOR o USUARIO.

6.2.33 Utilizar el servicio únicamente en el inmueble, respetando la carga y clase de servicio contratado por la EMPRESA, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud de conexión o reflejados en la factura. En consecuencia, el servicio de energía eléctrica que se suministra al inmueble, será para uso exclusivo de la unidad familiar, establecimiento de comercio o industria no pudiendo ser enajenado, cedido a cualquier título o facilitado a terceros.

6.2.34 Velar para que el sitio en donde están instalados los medidores y demás equipos, se mantenga seguro, higiénico e iluminado.

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

6.2.36 Cancelar los consumos de energía que se adeuden por concepto de servicios en inmuebles adquirido en subasta pública.

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

6.2.38 Cumplir su obligación de pago oportuno de los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá de un período consecutivo de facturación, pues de lo contrario, la EMPRESA estará en la obligación de suspender el servicio. Si la EMPRESA incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad aquí prevista.

6.2.39 Cumplir con el Reglamento de Distribución y el Código de Medida expedido por la CREG.

6.2.40 Reportar a ENELAR E.S.P., cualquier anomalía, inconsistencia, omisión o variación que se presente en la factura de cobro o en las instalaciones eléctricas, en el equipo de medida, en el uso de inmueble por variación en la carga, del propietario, del estrato, dirección. Cuando esta sea de su propiedad.

6.2.41 Reclamar en un periodo no mayor a treinta (30) días el reintegro o notificación del estado, y devolución del equipo de medida retirado por ENELAR E.S.P. para su verificación o calibración en laboratorio de metrología en caso de que no se haya hecho la devolución con anterioridad por parte de ENELAR E.S.P.

6.2.42 Suministrar la información que se requiere para identificar plenamente el inmueble objeto de la prestación del servicio.

6.2.43 El propietario, suscriptor y usuario deberán atender oportunamente los requerimientos de carácter técnico ENELAR E.S.P. realice de acuerdo a las normas técnicas vigentes.

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

6.3 NORMAS TÉCNICAS. El SUSCRIPTOR o USUARIO debe cumplir con las normas técnicas que expida la EMPRESA y demás disposiciones nacionales e internacionales relacionadas con instalaciones eléctricas, entre ellas, el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas "RETE".

6.4 REPORTE CENTRALES DE RIESGOS. Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO lo autorice expresamente, la EMPRESA con sustento en las normas legales y demás disposiciones normativas que regulan la materia, podrán consultar, solicitar, procesar, reportar y divulgar a las centrales de información del sector financiero, o cualquier otra entidad que maneje o administre datos de los bancos financieros o de solvencia patrimonial y crediticia con los mismos fines, toda la información referente al comportamiento comercial o crediticio, especialmente, en la relación con todas las operaciones activas de crédito celebradas o que celebre en el futuro. Las facultades anteriores estarán plenamente vigentes mientras subsista alguna relación comercial u obligación insoluta a cargo del SUSCRIPTOR o USUARIO, por cualquier concepto y en cualquier calidad. La información reportada permanecerá en los referidos bancos de datos durante el tiempo que establezcan las normas que regulan la materia y de acuerdo con los términos y condiciones definidas por ellas.

6.5 Derechos de los Usuarios: De los Derechos y Garantías Mínimas. Los derechos y garantías consagrados en las leyes 142 y 143 de 1994, en el Decreto 1842 de 1991, en las normas de carácter general expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, y demás autoridades competentes, así como en las normas que las complementen, adiciones, modifiquen o sustituyan, que consagren derechos en favor de los usuarios, constituyen el mínimo de derechos y garantías de los usuarios y no podrán ser vulnerados ni desconocidos por las empresas en la ejecución del contrato de servicios públicos.

a. De acceso al servicio. Quienes de conformidad con las disposiciones legales puedan celebrar el contrato de servicios públicos, y se sujeten a las condiciones técnicas exigibles para la conexión a cada uno de estos, tendrán derecho a recibir tales servicios, sin perjuicio de que la empresa pueda acordar estipulaciones especiales con uno o algunos usuarios.

b. De libre elección del prestador del servicio. Todo usuario tiene derecho a escoger el prestador del servicio dentro de las alternativas existentes, según sus necesidades y requerimientos de suministro, al igual que al proveedor de los bienes o servicios que no tengan relación directa con el objeto del contrato.

c. De calidad y seguridad del servicio. Las personas prestadoras de los servicios públicos de energía eléctrica y de gas combustible por red de ductos, deben suministrar los respectivos servicios con calidad y seguridad, conforme a las condiciones técnicas y términos definidos en el contrato. Esos términos y condiciones deben ser conocidos por los suscriptores y usuarios, y no podrán ser inferiores a los determinados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

d. De racionalidad. Los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica y de gas combustible por red de ductos, velarán porque los servicios se utilicen de manera racional, con estricta sujeción a las condiciones técnicas y de uso definidas para cada uno de ellos, e igualmente desarrollarán programas educativos tendientes a crear una cultura del uso razonable del servicio.

e. De neutralidad. Las empresas deberán dar un tratamiento igual a sus suscriptores o usuarios, sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas de la prestación de cada uno de los servicios a que se refiere esta resolución.

f. De buena fe: Tanto las empresas como los suscriptores o usuarios deben actuar en la ejecución del contrato de servicios públicos con lealtad, rectitud y honestidad.

g. De obligatoriedad del contrato. El contrato de servicios públicos es Ley para las partes. Las empresas están obligadas no sólo a las disposiciones expresamente pactadas, sino también a las que emanan de la naturaleza del contrato, a las que de manera uniforme se apliquen a la prestación del respectivo servicio y a las que surjan de los reglamentos expedidos por los organismos competentes.

h. De no abuso de posición dominante: Según los artículos 11, 34 y 133 de la ley 142 de 1994, las empresas deberán abstenerse de abusar de su posición dominante, cuando tengan esa posición.

i. De no abuso del derecho. Los derechos originados en razón del contrato de servicios públicos, no podrán ser ejercidos con la intención de causar daño a la otra parte contratante ni con un fin distinto al señalado por las normas.

j. De información y transparencia. Los suscriptores o usuarios podrán solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas e 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 establecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 14, artículo 9º de la ley 142 de 1994.

Tendrán derecho, igualmente, a conocer los planes de expansión de los sistemas de distribución domiciliar del servicio público, así como presentar las solicitudes de información a la Comisión de Regulación de Energía y Gas, relacionadas con las tarifas.

k. De queja y reclamo. Las empresas de servicios públicos deberán atender, tramitar y solucionar, en forma oportuna, las quejas, peticiones y recursos que sean presentados por los suscriptores o usuarios.

l. De facturación oportuna. Los suscriptores o usuarios tienen derecho a conocer oportunamente los valores que deban pagar en razón del suministro y los demás servicios inherentes que les sean prestados. Para estos efectos, en los contratos de servicios públicos se estipulará la forma como se entregarán las facturas, con las debidas seguridades en su remisión. Las partes podrán acordar que el envío de la factura se efectúe por medios electrónicos.

m. De obligatoriedad del pago. Los suscriptores o usuarios pagarán, en los términos definidos por la ley y el contrato, las facturas de servicios públicos que les presenten las empresas por la prestación del servicio.

n. De participación. Los suscriptores o usuarios podrán participar en la gestión y fiscalización de las empresas, en los términos previstos en la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen.

o. De agilidad y economía en los trámites. Las empresas deberán abstenerse de imponer a los suscriptores o usuarios trámites que, de acuerdo con las normas vigentes, estén prohibidos o que según la naturaleza de la solicitud sean innecesarios, o de exigirles documentos o requisitos que puedan verificar en sus archivos.

p. De Responsabilidad. Las partes en el contrato de servicios públicos responderán por los daños e indemnizarán los perjuicios causados, de acuerdo con la ley.

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

7.2. CONSTITUCIÓN EN MORA. La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, el SUSCRIPTOR o USUARIO renuncia a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro extrajudicial o judicial de la deuda. En caso de mora del SUSCRIPTOR o USUARIO en el pago de los servicios facturados, la EMPRESA podrá aplicar los intereses de mora comerciales, respectivos sobre los saldos insolutos.

7.3. REQUISITOS DE LA FACTURA. La factura expedida por la EMPRESA deberá contener como mínimo la información exigida por la regulación de la CREG.

La EMPRESA podrá incluir en la factura cobros de la fecha señalada en la factura, salvo que exista con anterioridad reclamación o recursos interpuestos. La EMPRESA podrá exigir el pago inmediato de la obligación cuando el USUARIO o SUSCRIPTOR se encuentre en mora. La EMPRESA está habilitada para incluir en la factura y recaudar valores derivados del servicio de alumbrado público.

Adicionalmente la EMPRESA podrá incluir en las facturas de cobro del servicio, diferentes conceptos que El CLIENTE expresamente autorice.

7.4. PERIODOS DE FACTURACIÓN. Los períodos de facturación para los SUSCRIPTORES o USUARIOS ubicados en las áreas urbanas serán mensuales o bimestrales. Para los SUSCRIPTORES o USUARIOS localizados en zonas rurales o de difícil acceso, la EMPRESA podrá establecer períodos de lecturas trimestrales o semestrales, en cuyo caso se permitirá el pago de los consumos intermedios según la lectura que se haga del medidor del SUSCRIPTOR o USUARIO.

7.5. COBROS INOPORTUNOS. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la empresa no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, salvo que exista dato del SUSCRIPTOR o USUARIO.

7.6. OPORTUNIDAD Y LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA. La EMPRESA entregará la factura en la dirección en donde se presta el servicio o en aquella que las partes pacten especialmente, como mínimo con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha límite señalada como de pago oportuno.

Por razones de orden público o la existencia de zonas de difícil acceso que dificulten o impidan la entrega de las facturas en los lugares acordados, la EMPRESA podrá, previo aviso con cinco (5) días, anunciar anticipadamente a los USUARIOS el lugar donde serán dejadas las facturas para su entrega. El no recibo de la factura en el inmueble o en la dirección establecida por las partes, no exonera al SUSCRIPTOR o USUARIO del pago. Para el efecto, el SUSCRIPTOR o USUARIO debe informar tal situación y acercarse a las dependencias de la EMPRESA para que se le expida su duplicado y cancele oportunamente. No será obligación de la EMPRESA expedir facturas a USUARIOS con consumo cero (0). Lo anterior se aplicará en los casos que por causas ajenas a la EMPRESA, la entrega de la factura no fuere posible.

7.7. RECARGO POR MORA. El no pago oportuno del servicio u otros valores liquidados en la factura, generará recargo por mora que serán tasados de acuerdo con las normas que regulan la materia, hasta un máximo de seis (6) meses, por cada factura dejada de pagar. La EMPRESA podrá condonar el recargo por mora en aquellos casos de pagos de contado, o en acuerdos de pago.

7.8. COPIA DE LA LECTURA. La EMPRESA entregará al SUSCRIPTOR o USUARIO, copia de la lectura que registre el medidor cuando éste la solicite.

7.9. FACILIDADES DE PAGO. La EMPRESA para facilitar al SUSCRIPTOR o USUARIO, el pago de sus obligaciones, podrá celebrar convenios de recaudo con entidades financieras, cooperativas y almacenes de cadena, entre otros. La EMPRESA no se responsabiliza por pagos realizados en lugares y/o personas no autorizadas EXONERACIÓN EN EL PAGO. Sin perjuicio de las normas vigentes sobre subsidios y contribuciones, y de acuerdo con lo establecido por el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994, no existirá exoneración en el pago del servicio de energía eléctrica para ningún SUSCRIPTOR o USUARIO.

8. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO
8.1. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE. Para liquidar los consumos en cada facturación a los SUSCRIPTORES o USUARIOS, la EMPRESA los determinará por la diferencia de lecturas y/o por aforo de carga y/o por estrato y/o por consumo promedio de los últimos seis (6) meses, y se aplicarán las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del período correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el SUSCRIPTOR o USUARIO.

8.2. USUARIOS QUE NO CUENTEN CON MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE ORDEN TÉCNICO, DE SEGURIDAD, INTERÉS SOCIAL O POR ENCONTRARSE EN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES. Para SUSCRIPTOR o USUARIO legalizados que acceden al servicio a través de acometidas directas, la EMPRESA facturará el servicio de la siguiente manera:
8.2.1. SUSCRIPTOR O USUARIOS RESIDENCIALES. El consumo facturable de SUSCRIPTOR o USUARIO, residenciales, que no cuenten con equipos de medida por razones de orden técnico, de seguridad o de interés social, se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los suscriptores o USUARIOS de su mismo estrato que cuenten con medida y se encuentren en circunstancias similares.
8.2.2. SUSCRIPTOR O USUARIOS NO RESIDENCIALES. Para SUSCRIPTOR O USUARIOS no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales.
8.2.3. SUSCRIPTOR O USUARIOS UBICADOS EN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES. El consumo facturable se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los SUSCRIPTORES O USUARIOS del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el SUSCRIPTOR o USUARIO, o con fundamento en los consumos promedios de otros usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. Sin perjuicio de lo expuesto, la EMPRESA podrá llegar a acuerdos especiales y por un tiempo determinado, o desarrollar planes específicos de regularización del servicio para quienes residan en tales asentamientos, siempre y cuando sea viable técnica y jurídicamente. Estos acuerdos se entenderán incorporados al presente contrato

8.2.4. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

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

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

8.3. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTOR O USUARIOS QUE CUENTEN CON MEDICIÓN INDIVIDUAL. El consumo se establecerá por la diferencia de lecturas. Para tal efecto, mediante una operación aritmética se determinará la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, la cual será multiplicada por el factor de multiplicación.

8.4. PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE POR ACCIÓN U OMISIÓN DE LAS PARTES EN LA MEDICIÓN. Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse con base en consumos promedios de otros períodos de la misma cuenta, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. En el caso de aforos individuales el factor de utilización que se aplicará será: del 20% para los usuarios residenciales, y del 30% para los usuarios no residenciales.

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

8.4.1. El medidor ha sido retirado para revisión o se encuentre dañado por culpa no imputable al SUSCRIPTOR o USUARIO.

8.4.2. Por desperfectos en el aparato de medida que impidan el registro adecuado del consumo.

8.4.3. Por investigación de desviaciones significativas de los consumos, mientras se determina su causa.

8.4.4. Fuerza mayor o caso fortuito

8.4.5. Cuando los niveles de macro o micro medición cubran por lo menos el 95% del total de usuarios.

Parágrafo: El consumo promedio individual del suscriptor o usuario se asignará, siempre y cuando estos promedios sean el resultado de mediciones reales, y confiables mediante instrumentos, y se tenga por lo menos tres (3) períodos completos de medición, en los promedios individuales no se tendrá en cuenta consumos ceros (0) medidos.

8.5. PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE CUANDO EL MEDIDOR HA SIDO RETIRADO PARA REVISIÓN O CALIBRACIÓN O SE ESTÉ INVESTIGANDO UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA. Para estimar el consumo facturable cuando el medidor ha sido retirado para revisión o calibración o se esté investigando una desviación significativa, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

8.5.1. SERVICIO RESIDENCIAL: Mientras el medidor permanece en el laboratorio acreditado, el consumo podrá establecerse con base en los consumos promedios individuales o consumo promedios de SUSCRIPTOR O USUARIOS que estén en el mismo estrato o con base en aforos individuales, o con base en el medidor provisional que se le instale.

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

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

8.6. PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL SUSCRIPTOR O USUARIO EN LA MEDICIÓN. La falta de medición del consumo, por acción u omisión del SUSCRIPTOR o USUARIO, justifica la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la EMPRESA determine el consumo de los últimos cinco meses a la fecha de revisión, con base en los períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales con el factor de error que se determine en los equipos de medida. En estos casos el factor de utilización que se aplicará será de los 20% para los usuarios residenciales y del 30% para los usuarios no residenciales, conforme a lo señalado en el Art. 150 de la Ley 142 de 1994.

Se entiende que existe acción u omisión del SUSCRIPTOR o USUARIO, en la medición, entre otros, en los siguientes casos:

8.6.1. No permitir a la EMPRESA y personal autorizado el acceso al medidor para tomar la lectura.

8.6.2. Retirar el medidor sin autorización de la EMPRESA.

8.6.3. Manipular o alterar o modificar el medidor o la acometida o elementos asociados a la medida.

8.6.4. No adquirir o reparar el medidor a satisfacción de la EMPRESA en el plazo que ésta le fije.

8.6.5. Encontrar fallas técnicas en los equipos de medida. Una vez el SUSCRIPTOR o USUARIO, elimine la causa, sin que la EMPRESA hubiere suspendido o cortado el servicio, se abonará o cargará a la facturación las diferencias en el siguiente período de facturación, si a ello hubiere lugar. Cuando se compruebe que hay consumo en el inmueble que

tiene el servicio suspendido; además del consumo, se cobrará la energía consumida y dejada de facturar correspondiente, si la reconexión no autorizada se ha hecho por fuera del equipo de medida.

8.7. PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE POR ACCIÓN U OMISIÓN DE LA EMPRESA EN LA MEDICIÓN. La falta de medición del consumo por acción u omisión de la EMPRESA le hará perder el derecho a recibir el precio, siempre y cuando la omisión o la acción supere el término de cinco (5) meses, -excepto en los casos en que se compruebe dolo del SUSCRIPTOR o USUARIO, o de seis (6) meses sin haber instalado el medidor después de la conexión del SUSCRIPTOR o USUARIO, salvo cuando de la conexión del SUSCRIPTOR o USUARIO, obtenga el servicio de manera directa por razones de interés social, orden técnico o por encontrarse en asentamientos subnormales. Sin superarse esos periodos, el valor del consumo se estimará con base en consumos promedios de otros periodos de la misma cuenta, con base en los consumos promedios de SUSCRIPTORES o USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. En estos casos los factores de utilización que se aplicarán será el 15% para el sector residencial y del 25% para el sector no residencial, en caso de no ser posible establecer fehacientemente el tiempo de duración del no registro de la energía consumida y no registrada se tomará un período de 3.600 horas.

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

8.7.1. La no colocación de medidores en un período superior a seis (6) meses después de la conexión del SUSCRIPTOR o USUARIO, siempre y cuando éste no sea de aquellos que carezcan de medidor por razones de orden técnico, interés social y de seguridad o asentamientos subnormales.

8.7.2. Cuando investigando la causa que originó la desviación significativa, la EMPRESA no la establezca al cabo de cinco (5) meses de presentada.

8.7.3. Estimar el consumo por más de (5) periodos por causa no atribuible al SUSCRIPTOR o USUARIO. La EMPRESA podrá tener hasta el 5% de los SUSCRIPTORES o USUARIOS, sin medidor, caso en el cual no se configurará la omisión enunciada en el numeral 8.7.1.

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

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

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

8.8.2. En todo caso para el cambio de comercializador se deberá cumplir con tres requisitos:

8.8.2.1. Estar a paz y salvo con la empresa que actualmente le suministra el servicio.

8.8.2.2. Tener un equipo de medición con tele medida y demás requisitos establecidos en el Código de Medida y,

8.8.2.3. Comunicar el cambio de comercializador con, por lo menos, un mes calendario de anticipación.

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

La persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a la EMPRESA, si así lo solicita, caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes, y si no existiere dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales. En caso de encontrarse diferencia entre los consumos individuales con relación al consumo general del medidor general causado por el mal estado de las instalaciones eléctricas de propiedad de los usuarios la EMPRESA podrá cobrar de acuerdo con la diferencia que registra el equipo de medida general y la suma de los medidores individuales.

El servicio de energía para áreas comunes que corresponda a iluminación de vías o exteriores de los conjuntos habitacionales y que no disponga de equipo de medida se calculará con un factor de utilización del cincuenta por ciento (50%).

9. EQUIPOS DE MEDIDA

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

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

9.2. ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN. El SUSCRIPTOR o USUARIO, puede suministrar el equipo de medida manifestando tal hecho por escrito al momento de diligenciar la solicitud de servicio. La aceptación del medidor adquirido por el SUSCRIPTOR o USUARIO, quedará sujeta a la verificación de sus condiciones técnicas. Si la EMPRESA rechaza el equipo de medida, el SUSCRIPTOR o USUARIO, deberá suministrar uno nuevo, de acuerdo con las observaciones que se le presenten, dentro de los treinta (30) días siguientes al recibo de la comunicación que se le remita. Vencido dicho término sin que el SUSCRIPTOR o USUARIO suministren e instale el equipo de medida, la EMPRESA podrá suministrarlo e instalarlo y facturar su valor al SUSCRIPTOR o USUARIO.

La conexión de la acometida así como la instalación, retiro, cambio, traslado y sellado del equipo de medición deberá ser efectuado por la EMPRESA o por personal autorizado por ella. Ninguna persona podrá manipular, alterar, intervenir ni desconectar los aparatos y equipos de medida y control una vez sean conectados por la EMPRESA.

Por ser inherente al derecho de propiedad, corresponde al SUSCRIPTOR o USUARIO la custodia y conservación de los equipos de medida, de control y de los sellos de seguridad.

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

9.4. REEMPLAZO DEL EQUIPO DE MEDIDA. Cuando la EMPRESA determine que el equipo no mide adecuadamente los consumos, o no reúne las condiciones técnicas exigidas, será obligación del SUSCRIPTOR o USUARIO, hacerlo reparar o reemplazar a satisfacción de la EMPRESA. El SUSCRIPTOR o USUARIO deberá reemplazar el medidor, cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, sin que con esto se entienda que los ya instalados de manera reciente deban ser reemplazados. En los anteriores eventos, la EMPRESA informará las causas que motivan el reemplazo o la reparación del equipo de medida, requiriendo al SUSCRIPTOR o USUARIO, para que lo adquiera o reemplazo por su cuenta. Si pasado un período de facturación el SUSCRIPTOR o USUARIO no toma las acciones señaladas para reparar o reemplazar el equipo, la EMPRESA lo reemplazará por uno nuevo y lo instalará, facturando al SUSCRIPTOR o USUARIO, el nuevo equipo. Se exceptúa el anterior procedimiento, los casos en los cuales se compruebe adulteración o podrá reemplazar e instalar inmediatamente uno nuevo a cargo del SUSCRIPTOR o USUARIO. Si el equipo de medida no registra en forma correcta los consumos, la EMPRESA comunicará al SUSCRIPTOR o USUARIO tal situación y establecerá un plazo para la verificación, calibración, reparación o reposición del equipo defectuoso.

El plazo no podrá ser inferior a siete (7) días hábiles, ni superior a treinta (30) días hábiles. Si el SUSCRIPTOR o USUARIO no calibra, repara o reemplaza el equipo en el plazo estipulado, la EMPRESA procederá a realizar la acción correspondiente a costa de el SUSCRIPTOR o USUARIO.

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

9.5. CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA. La EMPRESA verificará, cuando lo considere conveniente, el estado de los equipos de medida y podrá retirarlos temporalmente para examinarlos en el laboratorio, caso en el cual el usuario podrá escoger el laboratorio que considere conveniente para la revisión del equipo de medida, el cual deberá estar debidamente acreditado ante la ONAC. Si no lo hace, la EMPRESA lo escogerá. La EMPRESA podrá instalar un equipo provisional mientras se determina el estado del medidor retirado. El SUSCRIPTOR o USUARIO, no podrá negar el acceso del personal autorizado por la EMPRESA para cumplir la labor de verificación del estado de los instrumentos de medición del consumo o para realizar el aforo o censo de carga, y si lo hiciera, la EMPRESA podrá suspender el servicio y sólo lo reconectará hasta tanto le sea permitido el acceso, sin perjuicio de las demás acciones que en este contrato se contemplan. En el evento que el inmueble donde se mida el consumo, sea parte de una Propiedad Horizontal, o de Unidad Inmobiliaria cerrada, el USUARIO deberá dar las instrucciones suficientes y necesarias para que la EMPRESA pueda acceder a revisar en cualquier momento el medidor, y las instalaciones internas.

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

9.5.2. MACROMEDIDA EN TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCIÓN. La EMPRESA podrá instalar en cada transformador de distribución ya sea de su propiedad o de los SUSCRIPTORES o USUARIOS, un medidor general que registre la energía entregada a éstos. Dichos equipos de medida, deben cumplir las normas técnicas vigentes. En caso que el SUSCRIPTOR o USUARIO, impida a la EMPRESA o no

permitan la instalación de estos equipos de control, la EMPRESA podrá suspender el servicio a todo el transformador. Una vez eliminada la causa, se procederá a la reconexión del servicio. En los conjuntos habitacionales cerrados, será responsabilidad de la administración velar por la custodia de estos equipos, entre ellos, su destrucción o adulteración de manera intencional.

9.5.3. MEDIDOR DE SERVICIO EN PREPAGO.- La EMPRESA podrá ofrecer medidores de energía en la modalidad de prepago a sus SUSCRIPTORES o USUARIOS.

9.6. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL EQUIPO DE MEDIDA. Las características del equipo de medida serán las establecidas en el Manual de Normas Técnicas para Diseño y Construcción de Obras Eléctricas de la EMPRESA, El RETIE y normas NTC aplicables.

9.7. GARANTÍA. El correcto funcionamiento del equipo suministrado por la EMPRESA, se avala por un período igual al extendido por el fabricante, el cual comienza a correr desde el momento de la instalación. Si el medidor presenta defectos en su fabricación o no funciona correctamente durante el período de garantía, la EMPRESA lo repondrá por su cuenta. En caso de que el SUSCRIPTOR O USUARIO haya adquirido el medidor por su cuenta, la EMPRESA no asumirá responsabilidad por la garantía.

10. DE LA SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO

10.1 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. La EMPRESA podrá suspender el servicio al SUSCRIPTOR o USUARIO, en los siguientes eventos:

10.1.1 Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por interés del servicio, fuerza mayor o caso fortuito.

10.1.2 Cuando exista inestabilidad del inmueble o del terreno.

10.1.3 Cuando la acometida, instalaciones internas o equipos instalados desmejoren el servicio a otro SUSCRIPTOR o USUARIO, o generen perjuicios a las redes o equipos de la EMPRESA.

10.1.4 Por no pagar el servicio público dentro de la fecha señalada en la factura, salvo que exista con anterioridad reclamación o recursos interpuestos. Al vencimiento de la primera factura para quienes se acogen voluntariamente a la Ley de Arrendamiento, y por lo tanto, denuncian el contrato y constituyen garantía o fianza.

10.1.5 Por la omisión del USUARIO - Arrendatario en ampliar el plazo de la garantía otorgada a LA EMPRESA para asegurar la cancelación de los servicios, en el evento de prórroga del contrato de arrendamiento o ampliar el monto de la póliza cuando la EMPRESA lo solicite.

10.1.6 Por adulterar las conexiones y aparatos de medida o de control, o alterar el normal funcionamiento de éstos, sin autorización de la EMPRESA.

10.1.7 Por dar al servicio público domiciliario un uso distinto al convenido con la EMPRESA.

10.1.8 Por proporcionar el servicio a otro inmueble en forma temporal o permanente.

10.1.9 Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas sin la autorización de la EMPRESA.

10.1.10 Por dañar, retirar o cambiar el equipo de medida o los sellos instalados en éste.

10.1.11 Por cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que existan causas justificadas de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

10.1.12 Por interferir en operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio, sean de propiedad de la EMPRESA o el SUSCRIPTOR o USUARIO.

10.1.13 Por impedir a los funcionarios autorizados por la EMPRESA y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de los medidores.

10.1.14 Por no permitir el traslado del equipo de medición, reparación o cambio justificado del mismo.

10.1.15 Por no ejecutar dentro del plazo fijado, las adecuaciones de las instalaciones, conforme a las normas vigentes, por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio o riesgos inminentes de las instalaciones eléctricas.

10.1.16 Por conectar equipos a las acometidas externas, sin la autorización de la EMPRESA.

10.1.17 Por efectuar, sin autorización de la EMPRESA, una reconexión no autorizada.

10.1.18 Por aumentar la capacidad contratada sin permiso de la EMPRESA.

10.1.19 Por no permitir la instalación de un equipo de medida provisional, de un medidor testigo o de la macro medida en un transformador de distribución.

10.1.20 Por mediar orden judicial o autoridad competente.

10.1.21 Por no hacer el suscriptor y/o usuario cambio de localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso al personal de ENELAR E.S.P. que les permita la toma de lectura y revisión del mismo, para garantizar una correcta mediación o cuando ENELAR E.S.P. lo haya solicitado.

10.1.22 cuando no se ha ejecutado dentro de un plazo determinado por ENELAR E.S.P., las adecuaciones de las instalaciones eléctricas externas si son propiedad del suscriptor y/o usuario, las internas y los daños de tipo técnico que impidan la adecuada prestación del servicio y la medición del consumo. La suspensión será hasta que se realicen las correcciones de acuerdo a las normas de construcción y de seguridad nacional vigentes.

10.1.23 Por emergencia declarada.

10.1.24 cuando el usuario y/o suscriptor presente deuda y la venta de una o varias partes del inmueble objeto de esta.

10.1.25 Cuando el usuario y/o suscriptor presente una deuda y no realice una independización sobre el mismo inmueble sin haber clausurado la deuda anterior.

10.1.26 cuando el suscriptor y/o usuario impida a ENELAR E.S.P. realizar revisiones o lectura del equipo de medición, o no atienda requerimientos para llevar a cabo visita relacionadas con la Unidad de Recuperación de Energía.

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

Contra los actos de negativa del contrato, suspensión,

terminación y corte que realice la empresa, procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consigne la ley. No será objeto de recursos, la suspensión del servicio por el no pago oportuno del mismo.

10.2. OTROS EVENTOS PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:

10.2.1 POR MUTUO ACUERDO. El servicio de suministro de energía podrá ser suspendido de común acuerdo, y generará también la suspensión del contrato. Para tales efectos, se deberá observar el siguiente procedimiento: El SUSCRIPTOR o USUARIO, presentará ante la EMPRESA solicitud por escrito, por lo menos con una antelación de tres (3) días a la fecha de suspensión efectiva. A la solicitud se anexará:

10.2.1.1 Copia del folio de matrícula inmobiliaria del bien, expedido dentro del mes anterior a la petición.

10.2.1.2. Autorización escrita del propietario del bien, si el solicitante no tiene dicha calidad.

10.2.1.3 Manifiestar bajo la gravedad del juramento que no existen terceros perjudicados con la medida y que se compromete a responder en el evento de que éstos aparecieran con posterioridad y se hayan causados daños. De existir terceros, deberá allegarse autorización expresa de éstos para la suspensión.

10.2.1.4 Cuando sea viable la suspensión del servicio por mutuo acuerdo, la EMPRESA dejará constancia de la lectura del medidor y procederá a cobrar el consumo que se hubiere generado en ese período de facturación. La EMPRESA no emitirá factura, salvo cuando existan obligaciones insolutas contraídas con anterioridad a la suspensión, como deudas pendientes por consumos anteriores, financiación de deuda, cargos por conexión, cargos por las obligaciones pecuniarias contenidas en las facturas y en las demás decisiones que ENELAR E.S.P. emita y adquieran firmeza.

10.2.1.5 Cuando la EMPRESA compruebe que existe consumo del SUSCRIPTOR o USUARIO, terminará unilateralmente el acuerdo de suspensión, y procederá a cobrar los consumos y cargos a que hubiere lugar.

10.3 POR FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO.

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

10.3.2 Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos, por fuerza mayor o caso fortuito, siempre que de ello se de aviso amplio y oportuno a los SUSCRIPTORES o USUARIOS.

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

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

10.4.1 Incumplir en el pago oportuno de tres (3) facturas en un lapso de un (1) año, o reincida en una causal de suspensión en un período de un (1) año.

10.4.2 Hacer reconexiones no autorizadas del servicio por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.

10.4.3 Reincidir en la adulteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.

10.4.4 Permanezca suspendido el servicio por un período superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión hubiere sido por mutuo acuerdo, o cuando la suspensión obedezca a causas originadas por la EMPRESA.

10.4.5 Adulterar o falsificar la factura de cobro o documentos presentados como prueba para obtener el servicio, o en desarrollo de cualquier gestión frente a la EMPRESA relacionada con la prestación del mismo.

10.4.6 Gestionar, conociendo la existencia de una cuenta con deuda, la prestación del servicio para el mismo bien con cargo a una cuenta diferente.

10.4.7 Sea demolido el inmueble al cual se le prestaba el Servicio.

10.4.8 Orden de autoridad competente.

10.4.9 Vencimiento del plazo del contrato cuando se haya pactado.

El corte podrá efectuarse sin perjuicio de que la EMPRESA inicie las acciones administrativas y/o judiciales necesarias para obtener el pago de la deuda y las demás a que haya lugar.

Para que la EMPRESA restablezca el servicio, el SUSCRIPTOR o USUARIO, debe eliminar la causa que dio origen al corte, realizar una nueva solicitud de prestación del servicio y cancelar los gastos de reinstalación en los que la EMPRESA haya incurrido.

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

10.5.1 Por acuerdo de la partes, y la anuencia de los terceros que puedan verse afectados.

10.5.2 Por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO, cuando:

10.5.2.1 La EMPRESA incumpla sus obligaciones

10.5.2.2 No desee continuar con el suministro del servicio

10.5.2.3 Suscriba contrato con otro comercializador, en el evento de existir en la región.

El SUSCRIPTOR o USUARIO, deberá estar a paz y salvo en el pago de las obligaciones emanadas del contrato y avisar por escrito a la EMPRESA en un plazo no inferior a un período de facturación, el cual deberá contener y anexar:

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

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

10.5.5 Autorización escrita del propietario del predio.

10.6 CONDICIONES PARA RECONECTAR O REINSTALAR EL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN Y CORTE. Para restablecer el servicio, el SUSCRIPTOR O

USUARIO debe eliminar la causa que originó dicha suspensión o corte y pagar en los plazos que se le fijen, los siguientes conceptos:

10.6.1 La deuda y los recargos por mora.

10.6.2 Los derechos de conexión o reinstalación

10.6.3 Los costos, honorarios y costas que genere el cobro prejudicial o judicial, cuando se haga necesario para procurar el pago de las obligaciones.

10.6.4 Los costos de las modificaciones o adecuaciones de la acometida y la red interna, y ubicación del medidor. En caso de reinstalación, el SUSCRIPTOR o USUARIO, deberá sufragar todos los costos que se generen, como si se tratara de una solicitud nueva. El plazo para efectuar la reconexión del servicio, una vez se superen las causas que dieron origen a la suspensión, es de tres (3) días hábiles.

Parágrafo: ENELAR E.S.P., estará exenta de responsabilidad originada por la suspensión del servicio y de los perjuicios que el suscriptor y/o usuario pudiese recibir por no contar con el suministro de energía, cuando haya sido motivado por la violación de lo establecido en el contrato de condiciones uniformes.

11. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

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

12. CALIDAD DEL SERVICIO, FALLA Y RESPONSABILIDAD DE LAS REDES

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

13. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

13.5.3. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de los bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación.

13.5.4. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del SUSCRIPTOR o USUARIO, afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al SUSCRIPTOR O USUARIO y el valor de las inversiones o gastos en que el SUSCRIPTOR o USUARIO, haya incurrido para suplir el servicio.

13.5.5. No podrán acumularse, en favor del SUSCRIPTOR o USUARIO, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar esta Cláusula, con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la EMPRESA por las autoridades, si tienen la misma causa.

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

13.6. No habrá falla en la prestación del servicio, ni derecho a indemnizar, cuando:

13.6.3. Se necesite hacer reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, para lo cual se avisará oportunamente a los SUSCRIPTORES o USUARIOS.

13.6.4. La suspensión o el corte se ejecute para evitar perjuicios a terceros o las partes, por la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que la EMPRESA hubiere empleado toda la diligencia posible y se le hubiere otorgado al SUSCRIPTOR o USUARIO, la posibilidad de ejercer los mecanismos de defensa en sede de la EMPRESA contra esa decisión.

13.6.5. Al SUSCRIPTOR o USUARIO, le sea suspendido o cortado el servicio por incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

13.6.6. Se interrumpa el servicio de manera programada o por racionamiento de emergencia del Sistema Interconectado Nacional.

13.6.7. Se interrumpa el servicio por seguridad ciudadana o solicitadas por organismos de socorro o autoridades competentes.

13.6.8. Cuando la suspensión obedezca a eventos de fuerza mayor o caso fortuito.

14. RESPONSABILIDAD DE LAS REDES ELÉCTRICAS

14.1 REDES Y ACOMETIDAS. Para efectos de establecer la responsabilidad sobre las redes y acometidas se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

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

en el término que se le señale.

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

Cuando una acometida pueda convertirse en una red de uso general, la EMPRESA podrá hacerle derivaciones, modificaciones y ampliaciones, pero deberá remunerar al propietario por su utilización, de acuerdo con la normatividad vigente.

14.1.3 REDES DE USO GENERAL. El SUSCRIPUTOR, USUARIO o particulares no podrá utilizar las redes de uso general, ni realizar obras bajo éstas, salvo autorización expresa de la empresa o previo convenio entre las partes. Corresponde a la EMPRESA la administración, operación y mantenimiento de las redes de uso general y al propietario la reposición de éstas.

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

14.2 PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida domiciliaria será de quien los hubiere pagado, salvo cuando sean inmuebles por adhesión, pero ello no exime al SUSCRIPUTOR o USUARIO de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieren a esos bienes. Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, la EMPRESA no podrá disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad del SUSCRIPUTOR o USUARIO, sin su consentimiento. Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la Ley.

15. LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES. CAUSALES DE LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES

15.1 LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES. El SUSCRIPUTOR o USUARIO podrá liberarse de las obligaciones derivadas del contrato de servicio público, en los siguientes casos:

15.1.1 Fuerza mayor o caso fortuito.

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

15.1.3 Cuando el SUSCRIPUTOR es el poseedor o tenedor del inmueble y devuelve la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. Para que la liberación solidaria proceda, el interesado deberá presentarle a la EMPRESA el documento en el cual el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del inmueble, acepte expresamente asumir tales obligaciones como SUSCRIPUTOR. Conforme a lo establecido en el Artículo 128 de la Ley 142 de 1994, las Comisiones de Regulación, podrán señalar, por vía general, los casos en los que el SUSCRIPUTOR o USUARIO, podrá liberarse temporal o definitivamente de sus obligaciones contractuales, y no será parte del contrato a partir del momento en que acredite ante la EMPRESA que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos se facilitará la celebración del contrato con los consumidores.

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

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

16. DEFENSA DEL USUARIO EN SEDE DE EMPRESA

16.1 MECANISMOS DE DEFENSA DEL USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA. De acuerdo con los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, los mecanismos de defensa del usuario en sede de la EMPRESA, son instrumentos con los que cuenta el SUSCRIPUTOR o USUARIO, para que la EMPRESA revise una decisión o una actuación que afecta o puede afectar la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Estos se clasifican de la siguiente manera:

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

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

16.1.3 PETICIONES QUE NO CONSTITUYEN RECLAMACIÓN. Son aquellas peticiones que NO se derivan de una inconformidad o controversia entre el SUSCRIPUTOR o USUARIO y la empresa. Se encuentran relacionadas con: suministro de información, solicitud de Factibilidad y/o disponibilidad y de conexión del servicio, retiro y/o colocación de sellos del medidor, reinstalación, reconexión del servicio, cambios de información básica, suministro de información de fraudes, suspensión del servicio y terminación del contrato por mutuo acuerdo.

16.1.4 RECLAMACIÓN. Son las peticiones presentadas por los SUSCRIPTORES o USUARIOS de la empresa, respecto de los cuales existe inconformidad o controversia, relacionadas con la prestación del servicio de energía, facturación de cargos y consumos, por suspensión, corte, reconexión y reinstalación, condiciones de seguridad o riesgo, revisiones de instalaciones, por calidad del servicio y otros.

16.1.5 QUEJA. Acto por el cual el SUSCRIPUTOR o USUARIO, manifiesta su inconformidad con la actuación de determinado o determinados empleados. Es distinto al recurso de queja.

16.1.6 RECURSOS. Medios de defensa que la Ley otorga a los SUSCRIPTORES o USUARIOS, para obligar a la EMPRESA revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del presente contrato. Comprende el de reposición y en subsidio, de apelación.

16.1.6.1 RECURSO DE REPOSICIÓN. Mecanismo jurídico que la ley otorga al SUSCRIPUTOR o USUARIO, y que consiste en una solicitud dirigida a la EMPRESA para que aclare, modifique o revoque una decisión relacionada con la prestación del servicio público domiciliario de suministro de energía eléctrica o relacionada con la ejecución del presente contrato. De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

16.1.6.2 RECURSO DE APELACIÓN (SUBSIDIARIO). Medio que la ley otorga al SUSCRIPUTOR o USUARIO para controvertir las decisiones de la EMPRESA. Siempre deberá interponerse como subsidiario al de reposición en un mismo escrito ante el Gerente o el Representante Legal de la EMPRESA, y del cual se da traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, una vez se resuelve de manera negativa, total o parcial, el recurso de reposición.

16.2 TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Las peticiones y quejas se tramitarán de conformidad con lo establecido en la Constitución, la Ley 142 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido en lo pertinente por la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, y demás normas que regulen la materia.

16.3 REQUISITOS DE LAS PETICIONES Y LAS QUEJAS. Todo SUSCRIPUTOR o USUARIO, podrá presentar peticiones y quejas respetuosas a la EMPRESA, a través de cualquier medio. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que faltan.

16.3.1 PETICIÓN ESCRITA. Son las peticiones, quejas y recursos que los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS presentan de manera escrita ante la EMPRESA, en sus sedes principales o ante los servidores encargados. Éstas deberán contener, por lo menos:

16.3.1.1 La designación, en lo posible, de la dependencia de la EMPRESA a la que se dirigen.

16.3.1.2 Los nombres y apellidos completos del SUSCRIPUTOR o USUARIO, de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

16.3.1.3 El objeto de la petición o de la queja.

16.3.1.4 Las razones en que fundamenta su petición

16.3.1.5 La relación de documentos que desee presentar para iniciar el trámite

16.3.1.6 Indicar el código del cliente o del medidor, o copia de la factura

16.3.1.7 La firma del peticionario, cuando fuere el caso. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el servidor de la EMPRESA la expedirá.

En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, ésta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

No es posible que terceros puedan ejercer el derecho de petición ante la EMPRESA con el fin de obtener datos, informaciones y documentos que hacen parte del ámbito de la gestión privada de la empresa y de cuyo conocimiento están excluidos dichos terceros, por no tratarse de documentos públicos a los cuales pueden tener acceso todas las personas en los términos del Artículo 74 de la Constitución Política, y porque los referidos datos y documentos están sujetos a la protección a que aluden los incisos 3 y 4 del Artículo 15 de la Carta Fundamental. En este caso, se aplicará lo dispuesto en el artículo 24 y siguientes de la Ley 1755 de 2015.

16.3.2 PETICIONES INCOMPLETAS. Cuando una petición no se acompaña de los documentos e informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicará al peticionario los que faltan. Si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes y de las advertencias que le fueron hechas.

En virtud del principio de eficacia, cuando la EMPRESA constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos atrás indicados, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la EMPRESA decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

16.3.3 SOLICITUD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES. Si las informaciones o documentos que proporcione el SUSCRIPUTOR o USUARIO al elevar una petición o una queja no son suficientes para decidir, dentro de los diez (10) días siguientes, se le requerirá para que la complete en el término máximo de un (1) mes. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994. Desde el momento en que el SUSCRIPUTOR o USUARIO, aporte la información requerida, comenzarán otra vez a correr los términos. En adelante, la EMPRESA no podrá pedir más complementos y decidirá de fondo. La EMPRESA se abstendrá de solicitar información que repose en su poder.

16.4 DESISTIMIENTO. El SUSCRIPUTOR o USUARIO, podrá desistir en cualquier tiempo de sus peticiones. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. En este evento se decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. Las quejas que comprometan la responsabilidad disciplinaria de un trabajador de la EMPRESA no son desistibles.

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

16.6 DEL TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES Y LAS QUEJAS. La EMPRESA, responderá las quejas y peticiones dentro del término de quince días (15) hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término y salvo que se demuestre que el SUSCRIPUTOR o USUARIO, auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que la petición ha sido resuelta de forma favorable a él.

16.7 DEL CONOCIMIENTO DE LAS DECISIONES. La EMPRESA informará al SUSCRIPUTOR o USUARIO, el contenido de la respuesta de la siguiente manera:

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

Los actos de suspensión o corte, se pondrán en conocimiento del SUSCRIPUTOR o USUARIO, en la factura.

16.7.2 POR NOTIFICACIÓN PERSONAL. Las decisiones que resuelvan una petición o una queja, que tengan como propósito discutir un acto de facturación o resolver el fondo de un asunto relacionado con la ejecución del contrato o la prestación del servicio, serán notificadas personalmente. En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente procedan, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

La notificación personal para dar cumplimiento a lo atrás expuesto, también podrá efectuarse por medio electrónico o en estrados, según sea el caso, de conformidad con lo normado en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, o la norma que lo complementa o lo sustituya.

Si no hay otro medio más eficaz de informar al SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

16.7.3 POR AVISO. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación a que se refiere el párrafo anterior, ésta se hará por medio de aviso, en la forma y con el cumplimiento de lo normado en el artículo 69 de la Ley atrás citada.

16.7.4 POR AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR LA NOTIFICACIÓN. Cuando el SUSCRIPUTOR Y/O USUARIO, otorgue autorización para recibir notificación, se procederá de conformidad con lo dispuesto en el artículo 71 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

16.8 REQUISITOS DE LOS RECURSOS. Los recursos deberán reunir los siguientes requisitos:

16.8.1 Interponerse dentro del plazo legal, por escrito, por el interesado o su representante, y sustentar los motivos de inconformidad.

16.8.2 La designación de la dependencia de la EMPRESA y del funcionario al que la dirige, si fuere posible.

16.8.3 Acreditar el pago de las sumas que no han sido

objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos, cuando lo controvertido son valores facturados.

- 16.8.4** Relacionar las pruebas que se pretende hacer valer
16.8.5 Indicar el nombre y apellidos completos del recurrente, así como su dirección, número telefónico, número del medidor o código del cliente
16.8.6 Si el peticionario actúa mediante apoderado, éste deberá presentar el poder, con las formalidades establecidas en la Ley.

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

Quien pretenda actuar en nombre de un tercero, deberá acreditar poder expreso para ello. Las peticiones, quejas y recursos deberán ser presentados en las oficinas de Atención al SUSCRIPTOR O USUARIO de la Empresa, en los horarios de atención adoptados por esta última y debidamente informados a los SUSCRIPTORES O USUARIOS.

16.9 OPORTUNIDAD Y PRESENTACIÓN DE LOS RECURSOS: Cuando el recurso de reposición y el subsidiario de apelación se ejerzan en contra de los actos que resuelvan una petición relacionada con la facturación o contra una decisión que resuelva el fondo de un asunto o finalice una actuación, como sería los que nieguen la prestación del servicio, ordene la terminación del contrato, el SUSCRIPTOR o USUARIO, deberá interponerlos por escrito, en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al conocimiento de la decisión, en la forma como se indicó en el numeral que antecede.

Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario, pero en todo caso, el recurso de apelación siempre deberá interponerse en un mismo escrito, como subsidiario del de reposición.

16.10 IMPROCEDENCIA DE LOS RECURSOS. Los recursos no proceden en contra de:

- 16.10.1. Los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
 16.10.2. Los actos de suspensión y corte que se ejecuten por incumplimiento en el pago oportuno.
 16.10.3. Facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la EMPRESA.
 16.10.4. Cuando en el recurso el SUSCRIPTOR o USUARIO no acredite el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación.
 16.10.5. Actos de trámite, preparatorios o de ejecución, con los cuales no se finalice una actuación administrativa.

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

16.12 DESISTIMIENTO DE LOS RECURSOS. El SUSCRIPTOR o USUARIO, podrá desistir de los recursos.

16.13 DEL TÉRMINO PARA RESOLVER EL RECURSO DE REPOSICIÓN. La EMPRESA, resolverá el recurso de reposición, dentro del término de quince días (15) hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término sin que la EMPRESA de respuesta y salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR o USUARIO, auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso de reposición ha sido resuelto de forma favorable a él. Cuando sea del caso practicar pruebas, la EMPRESA señalará un término no mayor de treinta (30) días hábiles, ni menor de diez días (10) hábiles. Los términos podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días hábiles.

El auto que decreta la práctica de pruebas indicará, con toda exactitud, el día en que vence el término probatorio y se comunicará al SUSCRIPTOR o USUARIO. Mientras se agota este término, el plazo para responder de fondo la petición, quedará suspendido. Si el SUSCRIPTOR o USUARIO sólo interpuso el recurso de reposición, la actuación se entenderá agotada cuando se le notifique al SUSCRIPTOR O USUARIO la decisión que resuelve dicho recurso

16.14 DISPOSICIÓN COMÚN PARA LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. La EMPRESA se abstendrá de suspender, terminar o suspender el servicio por los motivos y hechos que se encuentren en reclamación, hasta tanto se haya notificado al recurrente la decisión sobre los recursos que hubiere interpuesto, salvo cuando la suspensión se haga en interés del servicio o cuando ésta se pueda hacer sin que sea falla del servicio.

16.15 DELEGACIÓN. El Representante legal de la Empresa podrá delegar facultades en sus funcionarios para que contesten las peticiones, quejas, reclamaciones, resuelvan recursos, e inicien y adelanten las actuaciones administrativas originadas en el uso no autorizado del servicio.

16.16 ACTOS ADMINISTRATIVOS. Los actos administrativos de que profiera la EMPRESA para la aplicación de las actuaciones administrativas previstas en este contrato, se registrarán por las disposiciones previstas en la Ley 142 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o Ley 1437 de 2011, y las demás disposiciones que regulen la materia.

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

17.1 INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO. Constituyen eventos de incumplimiento del contrato por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO que dan lugar a la suspensión y/o,

terminación del contrato además del pago de los perjuicios efectivamente causados los siguientes:

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

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

17.1.3 No mantener en buen estado la acometida y las instalaciones internas, las cuales deben cumplir las normas técnicas vigentes.

17.1.4 No reparar o reemplazar los equipos de medida, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos, o no permitir que la EMPRESA lo realice transcurrido un período de facturación.

17.1.5 El no pago de las obligaciones pecuniarias derivadas de la prestación del servicio que haga la EMPRESA en desarrollo del presente contrato

17.1.6 Impedir que los funcionarios autorizados por la EMPRESA adelanten labores de lectura, revisión técnica de las instalaciones eléctricas y el medidor, suspensión, corte, modificación, reubicación y retiro de acometidas y medidor, normalización, y en general, el ejercicio de cualquier derecho derivado del presente contrato.

17.1.7 El daño, retiro, ruptura, adulteración o cambio del equipo de medida o que los existentes no correspondan con los instalados por la EMPRESA.

17.1.8 El daño, retiro, ruptura o adulteración de uno o más de los elementos de seguridad instalados en los equipos de medición, protección, control de gabinete o celda de medida, tales como cajas, sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc., o que los existentes no correspondan a los instalados por la EMPRESA

17.1.9 Impedir a los servidores de la EMPRESA o autorizados por ella, ingresar al sitio donde se encuentran ubicada la acometida, medidor y todos los demás elementos que integren la instalación eléctrica del SUSCRIPTOR o USUARIO

17.1.10 No permitir el traslado del equipo de medición a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble

17.1.11 No permitir la reparación o cambio justificado del equipo de medida, cuando sea necesario a juicio de LA EMPRESA, para garantizar una correcta medición

17.1.12 Aumentar sin autorización de la EMPRESA, la carga o capacidad instalada, excediendo la contratada con la EMPRESA

17.1.13 La omisión del SUSCRIPTOR o USUARIO en informar a la EMPRESA el cambio de actividad o estrato, habiendo facturado LA EMPRESA el consumo a una tarifa inferior a la que corresponde

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

17.1.15 Dar al servicio de energía eléctrica un uso distinto al contratado o instalar equipos no autorizados por la EMPRESA que puedan afectar el sistema eléctrico

17.1.16 La reconexión o reinstalación del servicio de energía eléctrica, sin autorización de la EMPRESA

17.1.17 El uso no autorizado del servicio de energía eléctrica por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO, de acuerdo con las causales establecidas en el numeral 16 de este contrato.

17.1.18 En general, cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO de las condiciones contractuales o incumplimiento de la regulación, Ley o normas técnicas aplicables

18. CONDUCTAS DEL SUSCRIPTOR O USUARIO QUE CONSTITUYEN INCUMPLIMIENTO POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO DE ENERGÍA O LA POSIBLE EXISTENCIA DE ANOMALÍAS O IRREGULARIDADES.

Constituyen uso no autorizado del servicio de energía eléctrica por parte del SUSCRIPTOR O USUARIO, las siguientes conductas, que permitirán a la EMPRESA cobrar la energía no facturada:

18.1 Por la utilización del servicio a través de una acometida y/o derivación irregular. La EMPRESA cobrará el valor del servicio recibido a las tarifas que corresponda según el mes y el tipo de uso, más los recargos por mora, correspondientes al período de liquidación. El consumo se calculará en la forma señalada en el presente contrato. Se exceptúa el evento contemplado en el numeral 7.3 del presente contrato.

18.2 Por la intervención o alteración de los equipos de conexión, o por la intervención o alteración de los equipos de medida, o por el retiro sin autorización de la EMPRESA del medidor o elementos de medida, que impidan el registro total o parcial de la energía efectivamente consumida por el SUSCRIPTOR o USUARIO. En este caso, el consumo se liquidará en la forma prevista en el presente contrato

18.3 Por encontrarse una anomalía en el medidor, que genere un porcentaje de error

18.4 Por la utilización del servicio de energía suministrada como provisional de obra, sin autorización de la EMPRESA

18.5 Por un tiempo superior al contratado

18.6 Para dar servicio no autorizado a inmuebles diferentes al autorizado

18.7 Cuando emplee una carga mayor a la contratada. Se empleará un factor de utilización del cincuenta por ciento (50%) para calcular el cobro por el uso no autorizado de energía eléctrica para una cuenta con tarifa de provisional de obra, incluido el utilizar mayor carga de la contratada.

El tiempo de permanencia del uso no autorizado o la mayor carga utilizada, se tomará desde la fecha de vencimiento de la última renovación, y de no poderse determinar, se asumirá cinco (5) meses. El aforo o carga instalada (CI), será la sumatoria de cargas de todos los inmuebles energizados y/o la suma de todos los equipos utilizados en la construcción, o la capacidad de transformación en caso de transformador de uso exclusivo.

Se utilizará como tarifa vigente, la que corresponda al mes de la detección de la anomalía, que en el caso residencial, será la dispuesta en el Costo Unitario para ese período de facturación. En el caso no residencial, será la tarifa máxima de energía, según la clase de servicio, nivel de voltaje y sistema de facturación.

19. COBRO DE REVISIÓN: En el evento que la EMPRESA efectúe visita al predio para revisión de las instalaciones y/o medidor para la investigación de consumos dejados de facturar, serán cobradas al SUSCRIPTOR o USUARIO por un costo equivalente a tres (3) salarios mínimos diarios legales vigentes (SMDLV) por revisión.

No habrá cobro alguno, en caso de reclamación cierta y que dé lugar a reliquidación del consumo o reconocimiento de valores a favor del SUSCRIPTOR o USUARIO, y por los servicios contemplados en el Código de Distribución.

20. PROCEDIMIENTO Y CÁLCULO PARA ESTIMAR EL USO NO AUTORIZADO O IRREGULAR DE ENERGÍA DEJADA DE FACTURAR. Para estimar el uso no autorizado de la energía, se tendrá en cuenta las siguientes fórmulas para cada caso específico, teniendo en cuenta que el factor de utilización de los aparatos eléctricos, en USUARIOS residenciales es del 20%, y del no residenciales del 30%, y para alumbrado externo es del 50%.

En caso de encontrarse anomalía o irregularidad en el equipo de medida, la liquidación se hará teniendo en cuenta la carga encontrada en vatios al momento de la revisión, multiplicada por 365 días del año por 24 horas/día dividido por los 12 meses del año por el factor de utilización, menos los consumos registrados y facturados en los últimos cinco meses para obtener los kilovatios hora dejados de facturar especificando la cantidad de Kilovatios subsidiados según el estrato y esto multiplicado por el tiempo de permanencia de la anomalía que no permitió facturar la energía consumida, valor que será facturado al usuario/cliente.

En caso de encontrarse porcentajes de error en los equipos de medida, la liquidación se efectuará así: se tendrá en cuenta el promedio de los cinco meses anteriores a la fecha del acta de verificación, multiplicado por el Ciento por Ciento (100% por 100%) para establecer el equivalente en porcentaje de los kilovatios facturados, este resultado se divide entre el porcentaje dejado de facturar obtenido de restar al ciento por ciento (100% por 100%) del porcentaje dado por el dictamen del protocolo del laboratorio de Medidores, el resultado de esta operación se le resta el promedio de los kilovatios facturados de los últimos cinco meses para dar como resultado los kilovatios hora/mes dejados de facturar, especificando la cantidad de Kilovatios subsidiados según el estrato y esto multiplicado por el tiempo de permanencia de la anomalía que no permitió facturar la energía consumida, valor que será facturado al usuario/cliente.

En el caso de encontrarse una acometida intervenida (Línea Directa), la liquidación se hará teniendo en cuenta la carga encontrada al momento de la revisión, multiplicada por 24 horas/día por 30 días/mes por el factor de utilización, todo dividido en mil para obtener los kilovatios hora dejados de facturar especificando la cantidad de Kilovatios subsidiados según el estrato y esto multiplicado por el tiempo de permanencia de la anomalía que no permitió facturar la energía consumida, valor que será facturado al CLIENTE O USUARIO. Lo anterior, conforme a lo señalado en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. El valor del consumo se podrá estimar igualmente con base en consumos promedios de otros períodos de la misma cuenta, con base en los consumos promedios de SUSCRIPTORES O USUARIOS que estén en circunstancias similares, o, con base en aforos individuales.

En caso de no ser posible establecer fehacientemente el tiempo de duración del no registro de la energía consumida dejada de facturar, se tomará un período de 3600 horas. Para estimar y liquidar el uso no autorizado de la energía, se tendrán en cuenta las siguientes fórmulas:

20.1 Acometida o derivación no autorizada hacia carga conocida. Por encontrar una derivación no autorizada de la acometida con identificación del equipo conectado a ésta, se cobrará el consumo estimado por ENELAR E.S.P. para la carga conectada a la acometida no autorizada (CEs), por el tiempo de permanencia de la anomalía o en su defecto hasta por cinco (5) meses, valorado con las tarifas vigentes al momento de la liquidación de la anomalía.

E = Carga directa x Factor utilización x número de horas x tiempo de liquidación.

20.2 Acometida o derivación no autorizada hacia una carga desconocida. El consumo (CEs) se estimará con el 50% de la capacidad nominal máxima del medidor (60 A o 100 A), por el tiempo de permanencia de la anomalía o en su defecto hasta por cinco (5) meses, valorado con las tarifas vigentes al momento de la liquidación de la anomalía, a cuya estimación se le restará el consumo facturado durante los períodos a recuperar.

E = {[Cap. Nom. máx. /2 A] x 120 V x F.u. x número horas} – E. medida} x tiempo liquidación.

20.3 Reemplazo de los elementos de seguridad. En caso de que sea necesario reemplazar los sellos de seguridad o elementos de seguridad instalados en los equipos de medición protección, control de gabinete o celda de medida, o que los existentes no correspondan a los instalados por LA EMPRESA, previa la revisión al medidor, se cobrará el valor en que deba incurrir la EMPRESA para su reposición, sin que esto implique renuncia alguna a adelantar un proceso administrativo de cobro de energía dejada de facturar.

20.4 Reconexión no autorizada del servicio de manera directa o a través del medidor. Por encontrar que se realizó una reconexión sin autorización de LA EMPRESA, de un servicio suspendido o cortado que no esté incluido en la conexión del medidor, se cobrará el consumo estimado por la EMPRESA, con el procedimiento que aplique conforme a lo antes dispuesto a los numerales 19.1 y 19.2, que anteceden.

E = Ci x F.u. x número de horas x tiempo liquidación

20.5 Servicio no autorizado por LA EMPRESA, o por

el comercializador: Se cobrará el consumo promedio mensual según el estrato al que pertenezca el predio detectado y los servicios clasificados como no residenciales (que incluye alumbrado público) según la capacidad instalada que se encuentre en uso y por un tiempo máximo de cinco meses. El consumo promedio mensual se informará al usuario en la notificación para la normalización del servicio.

20.6 Devolución de lecturas en el registrador del medidor. Cuando se establezca que las lecturas mensuales están siendo modificadas con la manipulación del integrador o registrador, el consumo (CEs) se estimará con la capacidad nominal máxima del medidor (60 A ó 100 A), por el tiempo de permanencia de la anomalía ó en su defecto hasta por cinco (5) meses, valorado con las tarifas vigentes al momento de la liquidación de la anomalía, a cuya estimación se le restará el consumo facturado durante el mismo periodo.

$$E = \{ [(Cap. Nom. máx. A) \times 120 V \times F.u. \times 730] - E. medida \} \times \text{tiempo liquidación}$$

20.7 Alteración de la posición del medidor. Cuando al momento de la revisión se detecte que la posición en que se encuentra instalado el medidor impide su normal funcionamiento, se cobrará el consumo estimado (CEs) con la carga instalada en el inmueble precedente, por el tiempo de permanencia de la anomalía ó en su defecto hasta por cinco (5) meses, valorado con las tarifas vigentes al momento de la liquidación, a lo cual se restará el consumo facturado durante el mismo periodo.

$$E = \{ C.i \times F.u. \times \text{Número de horas} - E. medida \} \times \text{tiempo liquidación}$$

20.8 Retiro del medidor o alguno de sus componentes sin autorización del comercializador. Cuando se establezca que por el daño o retiro del medidor por parte del usuario sin autorización del comercializador se dejó de medir el consumo mensual, se cobrará el consumo estimado (CEs) para la carga conectada a la acometida precedente, por el tiempo de permanencia de la anomalía ó en su defecto hasta por cinco (5) meses, valorado con las tarifas vigentes al momento de la liquidación de la anomalía, a lo cual se deducirá el consumo facturando durante el mismo periodo.

$$E = \{ C.i \times F.u. \times \text{Número de horas} - E. medida \} \times \text{tiempo recuperación}$$

20.9 Equipo de medida no adecuado al tipo de transformador. Se cobrará el consumo estimado por LA EMPRESA para la carga instalada en el inmueble (CEs) precedente, por el tiempo de permanencia de la anomalía ó en su defecto hasta por cinco (5) meses, valorado con las tarifas vigentes al momento de la liquidación de la anomalía, a lo cual se restará el consumo facturado durante el mismo periodo.

$$E = \{ C.i \times F.u. \times \text{Número de horas} - E. medida \} \times \text{tiempo recuperación}$$

20.10 No conformidad del medidor certificada mediante un laboratorio de metrología acreditado por el O.N.A.C. Al determinarse que los equipos de medición o de control tienen alterado su normal funcionamiento se liquidará de la siguiente manera:

20.10.1 En los casos en que se determine que el error oscila entre el -5% y el -80% en usuarios no residenciales y destacados y el -10% y el -80% en usuarios residenciales, para calcular la energía dejada de facturar se tomará el error más alto entre las pruebas de cargas bajas, nominales y altas, luego se aplicará dicho error a los consumos anteriores con la siguiente formulación

$$(ECDF = ((100 \times E. Medida) / (100 - \%Error)) - E. Medida$$

Dónde: ECDF, corresponde a la Energía consumida dejada de facturar; E. Medida, a la energía consumida en el periodo de facturación analizado; %Error, el error en la medida calculado por el laboratorio de metrología.

A la energía a cobrarse se le aplicará la tarifa vigente al tiempo de detección de la anomalía y el tiempo de permanencia será hasta por cinco (5) meses, a lo cual se restará el consumo facturado durante el mismo periodo.

20.10.2 En los casos en que el error no se haya podido determinar a causa de las anomalías físicas del medidor o que supere los errores antes mencionados, la liquidación por energía se realizará con el consumo estimado para la carga conectada a la acometida (CEs), precedente, valorado con las tarifas vigentes, a lo cual se deducirá el consumo facturando durante el mismo periodo

$$E = \{ C.i \times F.u. \times \text{Número de horas} - E. medida \} \times \text{tiempo liquidación}$$

20.11 Equipo de medida con elementos extraños, con alteraciones físicas en la estructura del medidor que permitan su manipulación (perforaciones, rupturas) o en la conexión que impidan el correcto registro del consumo. Se cobrará el consumo estimado por LA EMPRESA para la carga instalada en el inmueble (CEs) o precedente, por el tiempo de permanencia de la anomalía ó en su defecto hasta por cinco (5) meses, valorado con las tarifas vigentes al momento de la liquidación de la anomalía, a lo cual se deducirá el consumo facturado durante el mismo periodo

$$E = \{ C.i \times F.u. \times \text{Número de horas} - E. medida \} \times \text{tiempo liquidación}$$

20.12 Parametrización del equipo de medida que impida el correcto registro del consumo. La liquidación de la energía dejada de facturar dependerá del error que produzca la incorrecta parametrización del medidor, por el tiempo de permanencia de la anomalía ó en su defecto hasta por cinco (5) meses, valorado con las tarifas vigentes al momento de la liquidación de la anomalía.

$$(ECDF = ((100 \times E. medida) / (100 - \%Error)) - E. medida$$

20.13 Cuando uno o varios usuarios comparten sus acometidas. El consumo (CEs) se estimará con la capacidad nominal máxima del medidor (60 ó 100 A) por el tiempo de permanencia de la anomalía ó en su defecto hasta por cinco (5) meses, valorado con las tarifas vigentes al momento de la liquidación de la anomalía a cuya estimación se le restará el consumo facturado durante el mismo periodo a recuperarse.

$$E = \{ [(Cap. Nom. máx. A) \times 120 V \times F.u. \times 730] - E. medida \} \times \text{tiempo recuperación}$$

20.14 Otras anomalías que puedan llegar a detectarse y comprobarse que han causado la inadecuada medición del consumo de energía. La estimación de la energía (CEs) por las anomalías que se detecten y que no se encuentren tipificadas en los numerales anteriores serán liquidadas de acuerdo al párrafo 1 de del numeral 19 precedente, por el tiempo de permanencia de la anomalía ó en su defecto hasta por cinco (5) meses, valorado con las tarifas vigentes al momento de la liquidación de la anomalía, a lo cual se deducirá el consumo facturado durante el mismo periodo.

$$E = \{ C.i \times F.u. \times \text{Número de horas} - E. medida \} \times \text{tiempo liquidación}$$

Para todos los efectos el consumo por el periodo estimado por la EMPRESA, (CEs), se determina así:

$$CEs = C.i \times F.u. \times \text{número de horas}$$

Dónde:

C.i = Carga instalada, aforo de carga o capacidad calculada
F.u. = Factor de utilización: porcentaje de utilización de la carga instalada, o del aforo de la carga de servicio según tipo de uso y estrato del usuario

Número de horas = número de horas diarias para facturación mensual.

21. NORMALIZACIÓN PARA ACOMETIDAS IRREGULARES. La EMPRESA con el objeto de regularizar la prestación del servicio a USUARIOS que se encuentren derivando el servicio eléctrico a través de acometidas irregulares, promoverá su normalización en las condiciones técnicas previstas en el contrato que garanticen la adecuada prestación del servicio.

No obstante, el tratamiento anterior sólo se otorgará a aquellos USUARIOS que soliciten regularizar su situación, siempre y cuando la EMPRESA, de oficio o por aviso de terceros, no haya indicado por escrito al USUARIO la existencia de la situación.

22. PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR EL COBRO DE ENERGÍA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR, POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR

22.1 DE LAS ACTUACIONES. Para adelantar el cobro de los consumos dejados de facturar, con ocasión de las irregularidades presentadas en el equipo de medida, acometidas y las conexiones eléctricas que impiden su funcionamiento normal y/o el registro parcial o total de la energía consumida, descritas en el numeral 15.1 de este contrato, o por decisión de la EMPRESA en revisar los equipos de medida, o por cualquier otra situación que amerite la revisión de las instalaciones del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, la EMPRESA procederá de la siguiente manera:

22.1.1 ETAPA PRELIMINAR. Visita al inmueble donde se presta el servicio:

22.1.1.1 Se expedirá el orden de revisión de instalación respectiva

22.1.1.2 La EMPRESA, a través del personal autorizado, efectuará visita al inmueble del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, destinatario del servicio de suministro de energía eléctrica.

22.1.1.3 En el sitio, se le informará al SUSCRIPTOR y/o USUARIO el objeto de la misma, y se le concederá un término de 15 minutos para que solicite la presencia de un técnico electricista con matrícula profesional vigente o de un testigo idóneo, para que lo asista en la visita. En todo caso, se constatará que quien atienda la diligencia sea una persona mayor de edad y que habite en el inmueble, para preservar el debido proceso

22.1.1.4 Transcurrido el término anterior, y con presencia del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, del técnico y el testigo, si lo hubiere, se procederá así:

22.1.1.4.1 Se realizarán las verificaciones y pruebas necesarias a los elementos materia de la inspección, así como el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente contrato, advirtiéndose que también se podrá efectuar la revisión de las instalaciones internas del inmueble, en cuyo caso se solicitará la colaboración al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, y en el evento en que sea necesario, se le podrá pedir que opere los equipos conectados a las referidas instalaciones.

22.1.1.4.2 Efectuada la revisión, se elaborará un acta de verificación o de visita que contendrá, al menos: fecha y hora de la visita, dirección del inmueble, código del cliente, nombre y número de cédula de quien atiende la diligencia, nombre del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, número de medidor, descripción detallada de las condiciones en que se encuentran las acometidas y el medidor, constancia de las correcciones que se realicen, recomendaciones, plazo para efectuar los arreglos o ajustes exigidos, el tiempo de 15 minutos que tuvo el usuario para estar asistido por un electricista o un testigo hábil, como también que le fue explicado por parte de la EMPRESA la posibilidad que tiene de utilizar cualquiera de los medios probatorios establecidos en la Legislación vigente.

22.1.1.4.3 Terminada la diligencia, la EMPRESA a través del personal autorizado, la persona que atendió la visita y el técnico o testigo, si lo hubiere, firmarán el acta de verificación o visita. En caso de que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, o quien atendió la visita se niega a firmar, se dejará constancia expresa de tal situación. Una copia del acta se entregará a quien atendió la diligencia. Podrá obtenerse en forma adicional pruebas como videos, fotografías, y en general, todas aquellas que

permitan establecer el estado general de las instalaciones y que sean autorizadas por la normalidad vigente.

22.1.1.4.4 En el evento en que la verificación no pueda ser atendida por persona alguna, se procederá a sellar la instalación eléctrica (instalando un sello de condenación), para lo cual procederá a informar al SUSCRIPTOR o USUARIO, la fecha en que se realizará la próxima visita.

22.1.1.4.5 La ruptura en el sello de condenación será un indicio grave de la posible existencia de anomalías o irregularidades, tanto en las conexiones o en el medidor y ello se dejará consignado en el acta de verificación.

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

22.1.1.4.7 Si el SUSCRIPTOR o USUARIO no permite la revisión se procederá a la suspensión del servicio, excepto en el evento en que la anomalía sea corregida inmediatamente por el personal de la EMPRESA o los contratistas que realizan la visita.

22.1.1.4.8 Se dejará constancia de la verificación o visita, e informará al usuario de la misma, dejando una copia del acta en sitio.

22.1.1.4.9 Si en la visita se detecta la ausencia de sellos, ruptura o indicio de alteración en uno o más de los elementos de seguridad instalados en los equipos de medida, o que los sellos no corresponden a los instalados, se procederá a verificar el equipo de medida en un laboratorio debidamente acreditado. De todo lo anterior, se dejará constancia en el acta de verificación o visita.

22.1.1.4.10 Se podrán reemplazar los sellos de seguridad por nuevos, si se encuentra que aquellos han sido violados o retirados. La EMPRESA podrá enviar los sellos afectados, al laboratorio para su verificación. La anterior facultad aplica igualmente tratándose de presunta irregularidad en los elementos de protección, de control, de gabinete o en celdas, bloque de terminal o similares, ya sea porque han sido alterados o retirados. Constituirá un indicio grave en contra del SUSCRIPTOR o USUARIO, la circunstancia de que en posterior visita se encuentre que éste ha incurrido en cualquiera de las anteriores conductas.

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

22.1.1.4.12 Una vez retirado el medidor, el aparato de medida se embalará en una bolsa diseñada para el efecto, la cual será sellada para su posterior apertura en el laboratorio acreditado.

22.1.1.4.13 Si del resultado del dictamen del laboratorio o del análisis en terreno se determina la no existencia de una anomalía, y por el contrario, tan sólo se determina una irregularidad externa, como sellos rotos, rotura de tapas o del vidrio protector o la existencia de cualquiera de estos elementos que al verificarlos con los registros de la EMPRESA no concuerden, la EMPRESA procederá a cobrar por la reinstalación de los sellos, lo concerniente a dos salarios mínimos diarios legales vigentes. En todo caso, si la EMPRESA dentro del ejercicio de su labor de control ha advertido de tales irregularidades al SUSCRIPTOR y/o USUARIO, y éste ha hecho caso omiso, habrá lugar a la aplicación de las causales contenidas en el numeral 9.1, relacionadas con la suspensión del servicio.

22.1.2 PROCEDIMIENTO. Si del análisis del acta de revisión y/o del dictamen del laboratorio de medidores y/o de las demás pruebas recaudadas, se determina que las situaciones halladas en el inmueble objeto de visita, generaron un consumo de energía que no fue facturado, dentro de los cinco (05) días hábiles, posteriores a la visita, la EMPRESA procederá de la siguiente manera:

22.1.2.1 Apertura y pliego de cargos: A través de este documento, se da inicio a la investigación ordenada para la recuperación de la energía eléctrica dejada de facturar, el cual deberá contener como mínimo, de manera clara y precisa los hechos que la originaron, las pruebas que motivaron la iniciación de la misma y que se pretenderán hacer valer dentro de la actuación, así como la posibilidad de que el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, pueda presentar sus descargos y aportar también las pruebas que estime necesarias para resolver de fondo, dentro del término de cinco (05) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su notificación.

22.1.2.2 Notificación y comunicación: Proferida la anterior decisión, ésta deberá ser notificada personalmente al SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por éste para notificarse, en la forma y con el cumplimiento de los requisitos contenidos en el numeral 14.7 de este contrato.

22.1.2.3 Descargos: Dentro del término reseñado en el numeral 1º, el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, podrá presentar los descargos respectivos, aportar y solicitar la práctica de pruebas.

22.1.2.4 Etapa Probatoria: Dentro de los ocho (8) días siguientes al vencimiento del término anterior, y cuando se requiera o se solicite la práctica de pruebas, se dará apertura al período probatorio, por un término no inferior a diez (10) días, ni mayor de treinta (30) días hábiles, lapso que podrá prorrogarse hasta por un período igual, en caso de ser necesario para la evacuación de aquellas.

22.1.2.5 Notificación y comunicación: Proferido el acta de apertura a la práctica de pruebas, éste deberá ser notificado en la forma prevista en el numeral 20.1. 2.2 que precede.

22.1.2.6 Decisión empresarial: Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al vencimiento del período probatorio, LA EMPRESA proferirá acto en el que, previa valoración de los fundamentos fácticos obrantes del mismo, definirá si se generó un consumo de energía que no fue facturada, e indicará el valor a pagar por este concepto, así como los demás costos a cargo del SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, conforme a lo precisado en el presente contrato, indicando además, los recursos que proceden y el término para presentarlos

22.1.2.7 Notificación y comunicación: Proferido el acta que define la actuación administrativa, éste deberá ser notificado en la forma prevista en el numeral 2º que precede, en armonía con lo previsto en el numeral 14.2 de este Contrato

22.1.2.8 En caso de interponerse recursos contra el acta que define la actuación administrativa, éstos se tramitarán en la forma y con el lleno de los requisitos previstos en los numerales 14.8 al 14.13 de este contrato.

eléctrica o gas combustible a que tiene derecho el SUSCRIPTOR o USUARIO, se calculará dividiendo el prepago neto, sobre la tarifa, considerando subsidios o contribuciones, consumo de subsistencia y demás condiciones tarifarias vigentes al momento de la activación del prepago. Dicha cantidad deberá ser informada al USUARIO en el momento de la activación. La vigencia del derecho a consumir las cantidades prepagadas no podrá ser inferior a tres meses y deberá ser informada al USUARIO en el momento del pago.

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

23.14 LIQUIDACIÓN DE LOS CONSUMOS. Para liquidar los consumos al SUSCRIPTOR o USUARIO de sistemas de comercialización prepago en cada período de consumo, la EMPRESA aplicará las tarifas en el momento de activación. Adicionalmente, se tendrán en cuenta las siguientes normas sobre esta materia:

23.14.1 Al SUSCRIPTOR o USUARIO que acepte la instalación de medidores de prepago, la EMPRESA se sujetará como máximo al cargo de comercialización aprobado por la CREG. Mientras la CREG aprueba este cargo la EMPRESA podrá ofrecerle una disminución de los cargos de comercialización, que tenga en cuenta el hecho de que este tipo de USUARIO no requiere de la lectura periódica del equipo de medida, la entrega de la factura en el domicilio y la gestión de recaudo.

23.14.2 Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones, los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos, de los SUSCRIPTORES o USUARIOS del respectivo conjunto habitacional.

23.14.3 Por solicitud expresa de la mayoría absoluta de los propietarios de un conjunto habitacional, la EMPRESA podrá activar el sistema de medición prepago para las áreas comunes de conjuntos residenciales y a partir de la activación del servicio prepago, cobrar de conformidad con el sistema de medición prepago directamente a cada SUSCRIPTOR o USUARIO la parte proporcional del consumo de las áreas comunes, aplicando los coeficientes de copropiedad establecidos en el respectivo régimen de propiedad horizontal. La decisión de los copropietarios deberá constar en el acta de la asamblea en la cual se tomó esa decisión.

23.14.4 Por solicitud expresa de la mayoría absoluta de los propietarios de un conjunto habitacional, LA EMPRESA DE ENERGÍA DE ARAUCA ENELAR E.S.P. podrá activar el sistema de medición prepago para las áreas comunes de conjuntos residenciales y a partir de la activación del servicio prepago, cobrar de conformidad con el sistema de medición prepago directamente a cada SUSCRIPTOR o USUARIO la parte proporcional del consumo de las áreas comunes, aplicando los coeficientes de copropiedad establecidos en el respectivo régimen de propiedad horizontal. La decisión de los copropietarios deberá constar en el acta de la asamblea en la cual se tomó esa decisión.

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

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

23.15 INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS. El procedimiento y criterios de desviación significativa, serán los mismos que se aplican en el numeral 6.1.12.

23.16 EL SUSCRIPTOR o USUARIO declara haber recibido copia de este contrato y podrá solicitar copia del mismo.

24. JURISDICCION DE COBRO COACTIVO

24.1 NATURALEZA. El procedimiento de jurisdicción coactiva es de naturaleza administrativa, por cuanto su objeto es hacer efectiva la orden de cobro de una obligación, dictada por la administración, en consecuencia las decisiones que se tomen dentro del mismo tienen el carácter de actos administrativos.

24.2 NORMATIVIDAD APLICABLE. En virtud de la Ley 1066 de 2006, artículo 5°, "**FACULTAD DE COBRO COACTIVO Y PROCEDIMIENTO PARA LAS ENTIDADES PÚBLICAS.** Las entidades públicas que de manera permanente tengan a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios del Estado colombiano y que en virtud de estas tengan que recaudar rentas o caudales públicos, del nivel nacional, territorial, incluidos los órganos autónomos y entidades con régimen especial otorgado por la Constitución Política, tienen jurisdicción coactiva para hacer efectivas las obligaciones exigibles a su favor y, para estos efectos, deberán seguir el procedimiento descrito en el Estatuto Tributario".

Al procedimiento de jurisdicción coactiva se le aplicaran las normas del procedimiento previstas para ello en el estatuto tributario nacional, la Ley 1066 de 2006, el Decreto Reglamentario N° 4473 de 2006, Reglamento Interno de Recaudo de ENELAR E.S.P.- Resolución N° 134 de 2007, y las demás disposiciones legales vigentes sobre las materias como normas y resoluciones internas.

25. PROCESO DE COBRO COACTIVO

25.1 COBRO PERSUASIVO. Es la ocasión en la cual LA EMPRESA, invita al deudor a pagar sus obligaciones previamente al inicio del proceso de cobro por jurisdicción coactiva, con el fin de evitar al trámite administrativo coactivo, los costos que conlleva la acción coactiva y, en general, para solucionar el conflicto de una manera consensual y beneficiosa para las partes.

25.2 MEDIOS UTILIZADOS. El cobro persuasivo podrá realizarse a través de los siguientes mecanismos: invitación escrita, llamada telefónica, fax, correo electrónico, comunicación a través de la página web de la empresa, mensaje de texto, visitas al predio del usuario, jornadas de atención al usuario, u otro medio de comunicación con el deudor.

25.3 TERMINO. El término para desarrollar la etapa de cobro persuasivo no deberá superar los tres (3) meses, contados a partir del día hábil siguiente al de la fecha de recibo del título en la oficina del funcionario ejecutor de la unidad de cobro persuasivo y jurisdicción coactiva.

25.4 COBRO COACTIVO: Constituye la etapa del proceso de cobro en la cual LA EMPRESA, utiliza los medios coercitivos para satisfacer las obligaciones a su favor, una vez agotada la etapa persuasiva y siempre y cuando el título ejecutivo, la factura, reúna los requisitos para exigir al cumplimiento de la obligación coactivamente.

25.5 PROCEDIMIENTO. Las etapas de cobro coactivo se adelantaran de conformidad con el procedimiento establecido en el estatuto tributario nacional. El funcionario competente para realizar el cobro tendrá todas las facultades y competencias que se requieran para resolver todos los asuntos que se presenten durante su trámite hasta la culminación del proceso de cobro coactivo, de acuerdo con lo establecido en dicho estatuto y en el reglamento de cobro coactivo adoptado por ENELAR E.S.P. El procedimiento de cobro coactivo se inicia e impulsa de oficio en todas sus etapas.

25.6 MEDIDAS CAUTELARES. En cualquier etapa del proceso de cobro, mediante auto de cédula, el funcionario competente para efectuar el cobro dictará las medidas cautelares por los artículos 513 y siguientes del código de procedimiento civil sobre bienes del deudor, para que con el producto de su venta sea satisfecho íntegramente el crédito si lo fuere. Estas medidas pueden ser decretadas previa o simultáneamente con el mandamiento de pago, el cual no se notifica y deben ser comunicadas a la oficina pertinente a fin de que procedan de conformidad con lo decretado por el funcionario competente.

25.7 LÍMITE Y REDUCCIÓN DE EMBARGO. El valor de los bienes embargados no podrá exceder del doble de la deuda más sus intereses y las costas si hubiere lugar a ellas según se establece en el estatuto tributario. Si se ha efectuado el avalúo de los bienes, estos excedieren la suma indicada, deberá reducirse el embargo si ello fuere posible, hasta dicho valor, oficiosamente a solicitud del interesado.

25.8 MANDAMIENTO DE PAGO. Mandamiento de pago. El funcionario competente para exigir el cobro coactivo, producirá el mandamiento de pago ordenado la cancelación de las obligaciones pendientes en la factura, compuestas por el capital más los intereses respectivos y/o las sanciones e indexaciones a que hay lugar.

25.9 NOTIFICACIONES. El mandamiento de pago se notificará personalmente al deudor, previa citación para que comparezca en un término de diez (10) días. Si vencido el término no comparece, el mandamiento ejecutivo se notificará por correo. En la misma forma se notificará el mandamiento ejecutivo a los deudores solidarios. Cuando la notificaciones del mandamiento ejecutivo se haga por correo, deberá informarse de ello por cualquier medio de comunicación del lugar. La omisión de esta formalidad, no invalida la notificación efectuada.

25.10 VINCULACIÓN DE DEUDORES SOLIDARIOS. La vinculación del deudor solidario se hará mediante la notificación del mandamiento de pago. Este deberá determinar individualmente el monto de la obligación del respectivo deudor y se notificará en la forma indicada en el numeral anterior. Los títulos ejecutivos contra el deudor principal lo serán contra los deudores solidarios y subsidiarios sin que se requiera la constitución de títulos individuales adicionales.

25.11 TERMINO PARA PAGAR O PRESENTAR EXCEPCIONES. Dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación del mandamiento de pago, el deudor deberá cancelar el monto de la obligación. Dentro del mismo término, podrá proponerse mediante escrito las excepciones contempladas en el artículo siguiente.

25.12 EXCEPCIONES. Excepciones contra el mandamiento de pago procederá las siguientes excepciones:

1. El pago
2. La existencia de acuerdo de pago
3. La falta de ejecutoria del título.
4. La pérdida de ejecutoria del título por revocación o suspensión provisional del acto administrativo, hecha por autoridad competente.
5. La interposición de demandas de restablecimiento del derecho ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo.
6. La prescripción de acción de cobro
7. La falta de título ejecutivo o incompetencia del funcionario que lo profririó

Parágrafo. Contra el mandamiento de pago que vincule los deudores solidarios procederán además las siguientes excepciones

1. La calidad de deudor
2. La indebida tasación del monto de la deuda

25.13 TRAMITE DE EXCEPCIÓN. Dentro del mes siguiente a la presentación del escrito mediante el cual se propone las excepciones, el funcionario competente decidirá sobre ellas, ordenando previamente la práctica de las pruebas, cuando sea del caso.

25.14 EXCEPCIONES APROBADAS. Si encuentran probadas las excepciones, el funcionario competente a sí declarado y ordenará la terminación del procedimiento cuando

fuere del caso y el levantamiento de las medidas preventivas cuando se hubiere decretado. En igual forma procederá si en cualquier etapa del procedimiento el deudor paga la totalidad de las obligaciones.

Cuando la excepción probada, lo sea respecto de uno o varios de los títulos comprendidos en el mandamiento de pago, el procedimiento continuará en relación con los demás sin perjuicio de los ajustes correspondientes.

25.15 RECURSOS EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO. Las actuaciones administrativas realizadas en el procedimiento administrativo de cobro, son de trámite y contra ellas no procede recuso alguno, excepto los que en forma expresa se señalen en este procedimiento para las actuaciones definitivas.

25.16 RECURSO CONTRA LA RESOLUCIÓN QUE DECIDE LAS EXCEPCIONES. En la resolución que rechace las excepciones, propuestas, se ordenará adelantar la ejecución y remates de los bienes embargados y secuestrados. Contra dicha resolución procede únicamente el recurso de reposición ante el funcionario componente que fallo las excepciones, dentro del mes siguiente a su notificación. El funcionario competente para resolver tendrá un mes, contado a partir de su interposición en debida forma.

25.17 ORDEN DE EJECUCION. Si vencido el término para proponer excepciones, estas no se hubieren propuesto, o el deudor no hubiere pagado, el funcionario competencia proferirá resolución ordenando la ejecución y el remate de los bienes embargados y secuestrados.

25.18 GASTOS DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COACTIVO. En el procedimiento administrativo de cobro, el deudor deberá cancelar además del monto de la obligación, los gastos en que ocurrió la administración para hacer efectivo el crédito.

26. ACUERDOS DE PAGO PARA LOS DEUDORES MOROSOS

26.1 SOLICITUD. El deudor de una acreencia a favor de la EMPRESA que se encuentre en una factura de servicio emitida por ENELAR E.S.P. podrá solicitar, en cualquier momento del proceso de cobro facilidades para el pago de la obligación exigible. Dicha solicitud deberá contener entre otros datos, el plazo solicitado, la periodicidad de las cuotas, la descripción de garantía cuanto sea el caso y a satisfacción de la empresa.

26.2 GARANTIAS. Tratándose de caudales publico adeudados por las entidades oficiales del orden nacional o territorial a favor de LA EMPRESA, y cuando el termino solicitado para el acuerdo de pago sea superior a un (01) año, se deberá exigir previamente al otorgamiento de la facilidad de pago una garantía de las establecidas en el código civil, código de comercio y estatuto tributario nacional, constituida legalmente y que cubrirá el valor de las obligaciones adeudadas más los intereses y las posibles costas que resulten del proceso, si hubiere lugar a ellas. Los costos que represente el otorgamiento de la garantía para la suscripción de la facilidad de pago deben ser cubiertos por el deudor o el tercero que suscriba el acuerdo en su nombre.

26.3 INCUMPLIMIENTO. Cuando el deudor incumpla el pago de una (1) cuota, por no cancelar en las respectivas fechas de vencimiento o incumpla el pago de obligaciones surgidas con posterioridad al otorgamiento de la facilidad de pago, se declarará mediante acto administrativo el incumplimiento del acuerdo de pago, el cual dejará sin vigencia el plazo concedido, y en el evento en que se hayan otorgado garantías ordenará hacerle efectivos hasta la concurrencia del saldo insoluto o para el caso de aquellas facilidades de pago se otorgaron con base en un relación detallada de bienes, se ordenará el embargo, secuestro y avalúo de los bienes denunciados por el deudor, para su posterior remate.

26.4 CONDICIONES DEL ACUERDO DE PAGO. Las condiciones sobre montos de cuota inicial, garantías, plazos y demás aspectos necesarios para la celebración de un acuerdo de pago, serán establecidos por parte de ENELAR E.S.P. de manera unilateral mediante acto administrativo, a los cuales el usuario y/o suscriptor morosos en caso de querer celebrar una acuerdo deberá acogerse sin posibilidad alguna de negociación.

27. BARRIOS SUBNORMALES

27.1 ACUERDO PARA PRESTACION DE SERVICIOS A ZONAS ESPECIALES. La Empresa de Energía de Arauca ENELAR E.S.P., prestará el servicio a barrios subnormales, Áreas rurales de menor desarrollo y zonas de difícil gestión; analizando cada caso del sector o comunidad en cuestión en forma particular y pactando con ellos un acuerdo comunitario de acuerdo a lo permitido por las normas que regulen la materia vigentes al momento de la solicitud, y las obligaciones de los suscriptores / usuarios será de acuerdo al presente contrato de condiciones uniformes dentro del marco legal que regula esta prestación del servicio, entre los cuales podemos citar:

Decreto 111 de 2012 MME Artículo 10. Prestación del servicio en Área Especial. Con el objeto de que los usuarios ubicados en las Áreas Especiales de prestación del servicio puedan acceder a la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica en forma proporcional a su capacidad o disposición de pago, los Operadores de Red y/o los Comercializadores de Energía Eléctrica podrán aplicar uno o varios de los siguientes esquemas diferenciales de prestación del servicio:

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

La aplicación de cada uno de los anteriores esquemas de prestación diferencial se sujetará a lo establecido en los artículos siguientes (art. 11-14 decreto 111 de 2012 MME), sin perjuicio del desarrollo de los esquemas diferenciales que regule la Comisión

de Regulación de Energía y Gas.

Artículo 15. Acuerdos con Suscriptores Comunitarios. Para que un Comercializador de Energía Eléctrica aplique alguno de los esquemas diferenciales mencionados en el artículo 10 de esta disposición, deberá celebrar con un Suscriptor Comunitario un acuerdo que contendrá por lo menos los aspectos que se relacionan a continuación:

- a) Forma de efectuar la medición y facturación comunitaria;
- b) Determinación del representante del Suscriptor Comunitario y de ser el caso, su remuneración;
- c) Duración del acuerdo;
- d) Definición de los períodos de continuidad;
- e) Formas de pago;
- f) De ser el caso, garantías de pago.

Parágrafo. La celebración del acuerdo implica la suscripción de un contrato de servicio público entre el Comercializador de Energía Eléctrica y el Suscriptor Comunitario y por lo tanto sustituye los contratos de condiciones uniformes celebrados por cada usuario, en el evento de que estos existan, sin que por ello pierdan su vigencia. Las condiciones no pactadas en el referido acuerdo, serán suplidas por las contenidas en los contratos de condiciones uniformes en lo que no fuere incompatible con la esencia de los mismos.

Artículo 18. Temporalidad. Sin excepción, todos y cada uno de los esquemas diferenciales de prestación del servicio a que se refiere el artículo 10 del presente decreto, son temporales, de manera que su aplicación depende de que cada Área Especial mantenga las condiciones que la llevaron a ser catalogada como tal. Para los casos de distribución de pérdidas, estas se aplicarán hasta que la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, desarrolle lo establecido en el Decreto 388 de 2007 sobre este tema.

28. DE LAS DISPOSICIONES FINALES

28.1 MODIFICACIONES AL CONTRATO. Cualquier modificación que se haga al presente contrato por parte de la EMPRESA se entenderá incorporada al mismo y será informada a través de medios de amplia circulación del territorio donde la EMPRESA presta los servicios y en la página web de la EMPRESA. Dicha publicación se hará dentro de los quince días siguientes a la modificación. En todo caso la EMPRESA dispondrá de copias y tendrá la obligación de suministrarlas al SUSCRIPTOR o USUARIO que las solicite


28.2 DURACIÓN DEL CONTRATO. Este contrato se entiende celebrado por término indefinido.

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

28.4 DISPOSICIÓN FINAL. Harán parte del presente contrato las leyes 142 y 143 de 1994, 689 de 2001, 820 de 2003, Art. 105 Ley 1151 de 2007, la Ley 1437 de 2011, las Resoluciones de la CREG y las cláusulas especiales que se pacten con los SUSCRIPTORES o USUARIOS, y en general, la normatividad que regule la materia y las normas del Código de Comercio y del Código Civil, Estatuto Tributario y el Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en cuanto sean pertinentes, conducente y aplicables a cada caso concreto que se ventilen con ocasión al presente contrato de condiciones uniformes.

Publicación: Copia impresa de este documento se entregara en las oficinas de los siete Municipios del Departamento de Arauca donde ENELAR E.S.P. comercializa el servicio de energía y el mismo se publicara en la página WEB www.enelar.com.co

El presente Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, cuenta según oficio S-2016-001130 con concepto de legalidad favorable emitido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG.



BEATRIZ HELENA VAGEON PABON
Gerente
ENELAR E.S.P