

ENERTEL EC SAS ESP

**CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

ENERO DE 2024

ENERGIA Y CONECTIVIDAD COMUNITARIA MONTES DE MARIA S.A.S E.S.P.

NIT 901395216-7 – ID SUI: 49147

Dirección – Calle 27 # 16A – 90, Sincelejo, Sucre, Colombia.

Contacto celular – +57 324 4016403

Email – gerencia@enertel-ec.com.co.



**CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
ENERTEL EC SAS ESP**

Contenido

1. DEFINICIÓN DE CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.....	6
2. CELEBRACIÓN DEL CONTRATO	6
3. RÉGIMEN JURÍDICO	6
4. OBJETO	6
5. MARCO LEGAL Y REGULATORIO.....	7
6. PARTES DEL CONTRATO	7
7. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA	7
8. DERECHOS DEL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR	9
9. OBLIGACIONES DEL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR	10
10. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO	12
11. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	12
11.1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	12
11.2. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	13
11.2.1. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA CONEXIÓN DE NUEVAS CARGAS.....	13
11.2.2. EQUIPO DE MEDIDA	16
11.2.3. INSTALACIÓN DEL EQUIPO	16
11.2.4. UBICACIÓN DEL EQUIPO DE MEDIDA	17
12. CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA	17
12.1. REEMPLAZO DEL EQUIPO DE MEDIDA.....	17
12.2. EQUIPOS DE MEDIDA O MEDIDOR TESTIGO	18
12.3. GARANTÍA DEL EQUIPO DE MEDIDA.....	18
12.4. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LOS EQUIPOS DE MEDIDA Y REDES O ACOMETIDAS INTERNAS	18
13. CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO.....	18
13.1. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	18
13.2. INCENTIVOS POR CALIDAD DEL SERVICIO	19



14. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	19
15. GLOSARIO	19
16. VIGENCIA Y TRANSICIÓN	30
17. DURACIÓN DEL CONTRATO.....	30
ANEXO 1. FACTURACIÓN DEL SERVICIO.....	31
1.1. PERIODO DE FACTURACIÓN	31
1.2. CONTENIDO DE LA FACTURA.....	31
1.3. TARIFAS APLICABLES	32
1.4. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO	32
1.4.1. PROMEDIO DEL ESTRATO SOCIOECONÓMICO	33
1.4.2. CARGA AFORADA	33
1.4.3. PROMEDIO INDIVIDUAL	33
1.4.4. CONSUMO DE ÁREAS COMUNES DE CONJUNTOS HABITACIONALES	33
1.4.5. CONSUMO PROVISIONAL O NO PERMANENTE.....	34
1.4.6. CONSUMO A USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES CON EQUIPO DE MEDIDA DE PREPAGO	34
1.4.7. ACCIÓN U OMISIÓN DE LA EMPRESA EN LA MEDICIÓN	34
1.4.8. DETERMINACIÓN DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DE CONSUMOS.....	35
1.5. OTROS COBROS	38
1.6. REMISIÓN Y ENTREGA DE LAS FACTURAS	38
1.6.1. COBRO OPORTUNO	38
1.6.2. COBROS INOPORTUNOS.....	39
ANEXO 2. CONDICIONES PARA EL PAGO	40
2.1. FECHA DE PAGO.....	40
2.2. FACILIDADES DE PAGO	40
2.3. INTERESES DE MORA	40
2.4. EXONERACIÓN EN EL PAGO	41
2.5. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO.....	41
2.6. MÉRITO EJECUTIVO DE LA FACTURA	41
2.7. CONSTITUCIÓN EN MORA.....	41
ANEXO 3. SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO	43



3.1. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	43
3.1.1. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	43
3.1.2. OTROS EVENTOS PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	45
3.2. TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO	46
3.2.1. TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO POR LA EMPRESA	46
3.2.2. OTROS EVENTOS PARA LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO	46
3.2.3. PROCEDIMIENTO PARA LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO	47
3.3. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD	47
ANEXO 4. CONDICIONES PARA LA RECONEXIÓN Y/O REINSTALACIÓN DEL SERVICIO	48
4.1 CONDICIONES PARA LA RECONEXIÓN DEL SERVICIO	48
4.1.1. IMPUTABLE AL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.....	48
4.1.2. SOLICITUD DEL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR	48
4.1.3. ACUERDO ENTRE LAS PARTES	48
4.1.4. IMPUTABLE A LA EMPRESA.....	48
4.1.5. ORDEN JUDICIAL.....	48
4.2. REINSTALACIÓN POR CORTE DEL SERVICIO.....	48
ANEXO 5. CONDICIONES PARA QUE EL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR SE LIBERE DE SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	50
ANEXO 6. MECANISMOS DE DEFENSA DEL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR	52
6.1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS	52
6.1.1. PRESENTACIÓN	52
6.1.2. TRÁMITE	53
6.1.3. RECURSOS	55
6.1.4. CONOCIMIENTO DE LAS DECISIONES.....	55
6.2. DESISTIMIENTO.....	55
ANEXO 7. COBRO DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	57
7.1. CÁLCULO DE LA ENERGÍA DEJADA DE FACTURAR	57
7.2. PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR EL COBRO DE LOS CONSUMOS NO FACTURADOS	58
7.2.1. ETAPA PRELIMINAR.....	58
7.2.2. EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS MEDIOS PROBATORIOS	60



7.2.3. ETAPA DE INVESTIGACIÓN Y COBRO DE LA ENERGÍA	60
7.2.4. FACTURACIÓN DE LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	61
7.2.5. DERECHO DE DEFENSA	62
7.2.6. TRANSACCIÓN	62
7.2.7. OPCIONES DE PAGO	62
7.3. EFECTOS PENALES.....	62



1. DEFINICIÓN DE CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual LA EMPRESA presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica en Zonas No Interconectadas a un usuario a cambio de un precio, de acuerdo con las Condiciones Uniformes aquí definidas.

Existe Contrato de Servicio Público de Energía aún cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES.

2. CELEBRACIÓN DEL CONTRATO

Existe Contrato de Servicio Público de Energía desde que LA EMPRESA define las Condiciones Uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas en este Contrato.

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

3. RÉGIMEN JURÍDICO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 142 de 1994, o aquellas normas que lo modifiquen o adicionen, los actos de las empresas de servicios públicos se regirán exclusivamente por las reglas del derecho privado, salvo que la mencionada ley disponga lo contrario.

4. OBJETO

El presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales ENERTEL EC SAS ESP, con NIT. 901395216-7, inscrita en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, como Generadores, Distribuidores y Comercializadores de energía eléctrica en Zonas No Interconectadas – ZNI, bajo el ID SUI No. 49147, en adelante la EMPRESA, presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica a cambio de un precio en dinero, a los suscriptores o usuarios del mercado regulado, en adelante los SUSCRIPTORES O USUARIOS.



5. MARCO LEGAL Y REGULATORIO

Para interpretar y aplicar este Contrato se tendrá en cuenta lo previsto en las Leyes 142, 143 de 1994 o aquellas que las modifiquen, complementen o adicionen, la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG, que sea aplicable a la relación contractual, el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), y las normas de construcción y técnicas vigentes, así como las normas expedidas por el Ministerio de Minas y Energía y demás autoridades competentes.

6. PARTES DEL CONTRATO

Son partes del Contrato LA EMPRESA y EL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, bien sea por convenio, por disposición legal o judicial. Una vez celebrado, serán solidarios en los derechos y obligaciones derivadas del Contrato, el propietario del inmueble y los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES.

7. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

Sin perjuicio de las establecidas en las normas que rigen la prestación del servicio, son obligaciones de LA EMPRESA las siguientes: 7.1. La prestación continua de un servicio de calidad, de acuerdo con lo establecido por las normas vigentes, salvo cuando existan motivos de fuerza mayor, caso fortuito o mandato de autoridad que lo impidan. 7.2. Evitar privilegios, discriminaciones y toda práctica que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de las demás empresas de servicios públicos. 7.3. Efectuar el mantenimiento de las redes de uso general y equipos de su propiedad. 7.4. Establecer, para los casos en los que lo exigen las normas vigentes, las condiciones de financiación a los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES relacionadas con el pago de los cargos por conexión domiciliaria. 7.5. Revisar, cuando lo estime conveniente, o lo solicite EL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, los medidores y demás elementos técnicos asociados a la medida para verificar su correcto funcionamiento. 7.6. Reconectar el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes una vez LA EMPRESA conozca que fueron superadas las causas que dieron origen a la suspensión. 7.7. Reinstalar el servicio, en el término máximo de tres (3) días hábiles, una vez EL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR informe que subsanó la causa que dio origen al corte, y LA EMPRESA verifique que se cumplan las condiciones de la instalación eléctrica previstas en el RETIE y demás normas técnicas vigentes. Lo anterior, sin perjuicio de las disposiciones legales que establezcan plazos distintos. Parágrafo. Para los numerales 7.6 y 7.7, la reconexión o reinstalación del servicio solo podrá ser ejecutada por personal autorizado por LA EMPRESA. Cuando por causas ajenas no imputables a LA EMPRESA, no fuera posible la reconexión o reinstalación en los plazos mencionados, LA EMPRESA quedará exenta de responsabilidad por daños o perjuicios. En estos casos se informará al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR el procedimiento para su normalización. En



caso de que EL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR no cumpla con las condiciones requeridas, el plazo se contará a partir del día en que LA EMPRESA verifique su cumplimiento. 7.8. Medir el consumo de energía de acuerdo con lo previsto en la cláusula 19.4 del presente Contrato, Determinación del consumo facturable. 7.9. Facturar en forma oportuna los cargos asociados al suministro de energía. Después de cinco (5) meses de entregada la factura no habrá lugar a cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto cuando se compruebe dolo por parte del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR. 7.10. Investigar las desviaciones significativas del consumo del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR durante un período de facturación respecto de períodos anteriores de acuerdo con lo previsto en la cláusula 19.4.4.3. Para USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES que presenten desviaciones significativas. 7.11. Enviar las facturas de cobro a la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica, que se entenderá es el lugar donde se encuentre ubicado el sistema de medición y/o dirección electrónica que el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR haya indicado, con por lo menos cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento. EL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR podrá solicitar a LA EMPRESA la entrega de la factura en un sitio diferente al de la prestación del servicio; para esto, deberá autorizar expresamente a LA EMPRESA y asumirá los costos adicionales que este servicio ocasione, los cuales serán incluidos en su factura. 7.12. Suspender el servicio cuando se presente una de las causales de suspensión contenidas en la cláusula 20.1 Suspensión del servicio. 7.13. Entregar al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR una factura de cobro periódica que tenga como mínimo la información contenida 19.1 Requisitos de las facturas de cobro, del presente Contrato. 7.14. Tener una oficina para recibir peticiones, quejas y recursos de los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES. 7.15. Informar a través de cualquier medio de comunicación masivo las interrupciones del servicio programadas con mínimo cuarenta y ocho (48) horas de anticipación. Para los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES INDUSTRIALES a través de comunicación de LA EMPRESA que será enviada a través de correo postal o medio electrónico con mínimo (72) setenta y dos horas de antelación. 7.16. Dotar a los trabajadores y demás personal autorizado por LA EMPRESA de un carné de identificación para desarrollar las labores inherentes a la prestación del servicio, así como, disponer de un medio de comunicación idóneo que le permita a los ciudadanos verificar la identidad de quien actúa en nombre de LA EMPRESA. 7.17. Dejar copia legible al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR del acta de visita técnica, la cual debe contener el detalle de las labores efectuadas, firma del trabajador o persona autorizada por LA EMPRESA. EL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR podrá consignar sus observaciones en el acta con su firma. Parágrafo. En los casos en que se requiera verificar el funcionamiento de las instalaciones o del equipo de medida deberá estar presente EL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR o una persona responsable que atienda la visita. 7.18. Poner a disposición del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR los medidores, materiales y demás elementos de su propiedad, que hayan sido retirados por LA EMPRESA, salvo cuando por razones de tipo probatorio sea necesario conservarlos. EL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR cuenta con sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la fecha de retiro, para solicitar por escrito a LA EMPRESA la entrega de los elementos retirados. Vencido este



plazo LA EMPRESA no se hace responsable de estos elementos. En los casos en que proceda la devolución de los elementos mencionados, LA EMPRESA informará al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR el procedimiento que debe seguir. 7.19. Cumplir las normas técnicas y de seguridad en las instalaciones eléctricas de acuerdo con la normatividad vigente. 7.20. Informar al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR que debe efectuar las adecuaciones correspondientes, cuando en desarrollo de una visita técnica se identifique incumplimiento de las condiciones técnicas ambientales de seguridad o acceso requeridas por LA EMPRESA para la prestación del servicio. 7.21. Informar al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR los requisitos necesarios para acceder a los servicios prestados por LA EMPRESA. 7.22. Suministrar, cuando EL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR lo requiera, copia del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica. 7.23. Ejecutar las acciones tendientes a la recuperación de los saldos en mora, y adelantar las gestiones de cobranza prejurídica y jurídica de acuerdo con el marco legal vigente. 7.24. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes. 7.25. Cumplir lo establecido en la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales”, o aquellas que la modifiquen o adicionen, y garantizar el tratamiento adecuado a la información de EL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR y usuarios de acuerdo con las condiciones establecidas en la Política de Tratamiento de Datos Personales de LA EMPRESA la cual puede ser consultada en la página web: www.enertel-ec.com.co 7.26. Recibir los excedentes producidos por los Autogeneradores a Pequeña Escala en los términos y condiciones previstos en la regulación vigente. 7.27. Liquidar, facturar e informar los valores correspondientes a los créditos de energía, exportación e importación de energía, y excedentes de acuerdo con la regulación vigente.

8. DERECHOS DEL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR

Sin perjuicio de los derechos establecidos por la ley o la regulación, son derechos del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR los siguientes:

8. 1. Solicitar el servicio público domiciliario de energía.
8. 2. Recibir un trato igualitario por parte de LA EMPRESA en desarrollo del Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.
8. 3. Conocer el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica y obtener un ejemplar del mismo cuando lo solicite.
8. 4. Recibir el servicio con la calidad y continuidad establecida por la regulación vigente.
8. 5. Contar con medición periódica del consumo a través de instrumentos idóneos, salvo las excepciones contempladas en la normatividad vigente, o cuando, por las condiciones de la prestación del servicio, se requiera calcular el consumo a través de las metodologías previstas en el presente Contrato.
8. 6. Recibir las facturas a su cargo con mínimo cinco (5) días hábiles antes de la fecha de pago oportuno.
8. 7. Contar con canales de pago para cancelar sus facturas.
8. 8. Presentar peticiones, quejas y recursos en relación con el Contrato de Servicio Público de Energía Eléctrica.
8. 9. Recibir información sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios prestados por LA EMPRESA. EL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR podrá recibir información relacionada con el servicio a través de diferentes medios tecnológicos como correo electrónico y mensajes de texto. Si lo



autoriza podrá recibir información sobre productos de valor agregado. 8. 10. Obtener la correcta aplicación de las tarifas de acuerdo con las normas vigentes. 8. 11. Ejercer su defensa en sede de LA EMPRESA. 8.12. Ejercer sus derechos frente a sus datos personales de acuerdo con lo previsto en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales”, o aquellas que la modifiquen o adicionen, según las condiciones establecidas en la Política de Tratamiento de Datos Personales de LA EMPRESA la cual puede ser consultada en la página web: www.enertel-ec.com.co

9. OBLIGACIONES DEL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR

Son obligaciones del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR las siguientes: 9.1. Hacer uso del servicio público de energía eléctrica en los términos que establezca la ley, la regulación y este Contrato. 9.2. Informar a LA EMPRESA sobre cualquier cambio en la propiedad, datos del inmueble o el uso del servicio. 9.3. Utilizar el servicio únicamente en el inmueble para el que se contrató, con la cuenta, carga y clase de servicio, con las condiciones estipuladas en la respectiva solicitud de servicio o contrato. 9.4. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas del diseño y construcción de instalaciones eléctricas de acuerdo con el RETIE como condición para contar con el servicio de energía. 9.5. Facilitar el acceso al inmueble a las personas autorizadas por LA EMPRESA para hacer revisiones, nuevas conexiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria, para la ejecución de este Contrato. 9.6. Garantizar que el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos disponga de iluminación, de las condiciones técnicas, ambientales, de seguridad y acceso requeridas por LA EMPRESA. 9.7. Proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos, el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio. 9.8. Pagar el valor de las inspecciones técnicas o revisiones solicitadas por EL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR; toda revisión solicitada expresamente por EL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR le será cobrada, aun en el evento de encontrarse total normalidad en las condiciones de prestación del servicio. De otro lado, no se cobrarán las visitas de revisión al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR cuando se hagan por iniciativa de LA EMPRESA y no se encuentre alteración alguna en las instalaciones o en el sistema de medición. Cuando se detecten alteraciones se cobrará la revisión del sistema de medición, el retiro y la calibración de los medidores o pruebas de rutina de los transformadores de medida, así, como la instalación de estos elementos. Este cobro se hará de acuerdo con las tarifas vigentes al momento de detectarse la no conformidad. Si ha sido suspendido el servicio y EL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR se reconecta, LA EMPRESA procederá a efectuar una revisión y garantizar que se mantenga la condición de suspensión. Los cobros que se deriven de ella serán asumidos por EL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR. 9.9. Pagar el valor a partir de la segunda visita solicitada por EL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR con ocasión de una nueva conexión, cuando EL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR no cumpla con los requisitos documentales y técnicos previamente informados o cuando habiendo sido informado, previamente, la visita necesaria para la atención



de una reclamación, ésta no se efectúe por causas atribuibles al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR. 9.10. Informar de inmediato a LA EMPRESA y presentar explicaciones sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones eléctricas, en los sellos de seguridad, en el equipo de medida, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, de propietario, dirección, u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el Contrato de servicio. No será obligación del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de LA EMPRESA, cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, acorde con lo establecido en el numeral 12.3 Reposición del equipo de medida, de este Contrato. 9.11. Cumplir con el pago oportuno de los servicios de conexión y las facturas de cobro expedidas por LA EMPRESA. 9.12. Pagar la energía consumida y no registrada correctamente por causa de anomalías detectadas en los medidores o instalaciones eléctricas. Para determinar el cobro se procederá de acuerdo con lo previsto en este Contrato. 9.13. Corregir, de acuerdo con la exigencia definida por la resolución CREG 016 de 2007 o aquella que la modifique, adicione o sustituya, las perturbaciones por calidad de potencia que afecten la calidad del servicio prestado por LA EMPRESA verificables en el punto de conexión, Pcc, registradas por EL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR o LA EMPRESA a través de un equipo de medición de calidad de potencia de acuerdo con los requerimientos y especificaciones técnicas definidas en la norma técnica colombiana NTC-IEC 61000-4 30 ed. 2012 (ed. 2008 IEC) o aquellas que la modifiquen, adicione o sustituyan. 9.14. Estar al día en todos sus pagos para adelantar cualquier trámite relacionado con la prestación del servicio. Se exceptúan los trámites relacionados con la presentación de peticiones, quejas y recursos, en cuyo caso no se exigirá el pago total de la factura como requisito para atenderlas, pero sí acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación; o en su defecto, en los casos en que el reclamo o recurso sea por incremento del consumo, acreditar el pago del promedio del consumo de los últimos cinco (5) meses. 9.15. Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo cuando así lo exija LA EMPRESA. 9.16. Suministrar la información que se le requiera para identificar plenamente el usuario y el inmueble objeto de la prestación del servicio. 9.17. Dar aviso a LA EMPRESA cuando no haya recibido la factura pasados treinta y cinco (35) días calendario (si la facturación es mensual) o sesenta y cinco (65) días calendario (si la facturación es bimestral) de la entrega de la última factura o de la instalación del servicio y solicitar su duplicado. 9.18. Permitir a LA EMPRESA la desconexión del equipo de medida y de la acometida en caso de que se requiera para la suspensión o el corte del servicio. 9.19. Presentar en forma respetuosa los derechos de petición, quejas, recursos, y en general todas las formas de comunicación con LA EMPRESA. 9.20. Ejecutar las obras solicitadas por LA EMPRESA para la normalización del servicio, de acuerdo con las normas vigentes, en un plazo no superior a treinta (30) días calendario, siguientes a la solicitud de LA EMPRESA. 9.21. Efectuar el pago de los honorarios que se generen por las gestiones de cobranza prejurídica y jurídica mencionadas en el numeral 7.23 de este Contrato. 9.22.



Mantener un factor de potencia igual o superior a cero punto nueve (0.9) en atraso, o el que determine la autoridad competente. En el evento en que el factor de potencia sea menor del valor indicado, EL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR deberá instalar por su cuenta los dispositivos o correctivos apropiados para controlar y medir la energía reactiva. LA EMPRESA podrá indicar esta necesidad al momento de aprobar la conexión al servicio o producto de la verificación inicial del sistema de medición, o de revisiones a la instalación del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.

9.23. Cumplir con todas las demás obligaciones contenidas en la Ley 142 de 1994 y normas que rigen la prestación del servicio.

10. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

Cuando EL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR lo autorice expresamente, LA EMPRESA con sustento en las disposiciones legales que regulan la materia, podrá consultar, solicitar, procesar, reportar y divulgar a la Central de Información del Sector Financiero CIFIN, 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 USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, 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.

11. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

11.1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- LA EMPRESA prestará el servicio público de energía eléctrica en forma provisional o en forma permanente bajo la modalidad de residencial o no residencial, a toda persona capaz de contratar, que habite o utilice de modo permanente un inmueble a cualquier título.

LA EMPRESA suministrará el servicio de energía eléctrica, siempre y cuando exista viabilidad técnica, económica y financiera en las condiciones de continuidad, calidad, normas de seguridad reglamentarias que lo regulan, y se hayan cumplido con los requisitos para la conexión de nuevas cargas que adelante se detallan.

La negación de la conexión al servicio se comunicará por escrito al solicitante, con indicación expresa de los motivos que sustentan la decisión, contra ella proceden los recursos de reposición ante LA EMPRESA y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.



LA EMPRESA podrá prestar el servicio provisionalmente en las condiciones que se establezcan para las zonas de difícil gestión, siempre que desde el punto de vista de la actividad de distribución sea posible hacerlo, excepto que el bien esté ubicado en zona de alto riesgo.

11.2. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- En razón a que LA EMPRESA presta el servicio de energía eléctrica tanto en la actividad de distribución como Operador de Red –OR– así como en la actividad de comercialización, por el presente contrato informa las condiciones que tiene establecidas para que los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES POTENCIALES puedan ser legalizados para efectos de la prestación del servicio:

11.2.1. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA CONEXIÓN DE NUEVAS CARGAS.-

1. Toda persona capaz de contratar, que habite o utilice de modo permanente un inmueble a cualquier título, que requiera el servicio de energía eléctrica deberá efectuar su solicitud de punto de conexión ante LA EMPRESA, diligenciando el formato indicado por la Compañía y presentando los respectivos anexos, bien sea de modo personal, por correo o por otros medios que permitan conocer su voluntad inequívoca de contratar el servicio.

LA EMPRESA suministrará el servicio de energía eléctrica, siempre y cuando exista viabilidad técnica, económica y financiera en las condiciones de continuidad, calidad, normas de seguridad reglamentarias que lo regulan, y se hayan cumplido con los requisitos para la conexión de nuevas cargas que adelante se detallan.

Las solicitudes no requieren la intervención de intermediarios o tramitadores. LA EMPRESA no cobrará ningún valor por la solicitud del servicio o los formatos requeridos para ello, y no responderá por los valores cobrados por terceros, tramitadores o intermediarios.

El USUARIO Y/O SUSCRIPTOR POTENCIAL también podrá solicitar una instalación provisional del servicio de energía eléctrica para consumir en forma temporal o transitoria bien a espectáculos públicos, ferias, fiestas, obras en construcción, circos, juegos de tracciones mecánicas, trabajos no permanentes de construcción, iluminaciones decorativas, vallas publicitarias no permanentes, entre otras. En el caso de solicitud para prestación del servicio en locales o negocios que ocupen el espacio público, se deberá adjuntar el permiso expedido por el municipio para la utilización del espacio público. La prestación del servicio provisional no exime al usuario del cumplimiento de los requisitos técnicos de conexión, medición e instalaciones eléctricas que la norma ha definido para ello, tales como el RETIE, NTC 2050 y las resoluciones CREG en lo referente. El servicio provisional no deberá dar servicio a instalaciones de uso final.

LA EMPRESA prestará hasta por un término no mayor a seis (6) meses el servicio en forma provisional siempre y cuando se dé cumplimiento al RETIE. El término antes señalado no será



renovable, por lo que, en caso de requerirse el servicio por un plazo de tiempo mayor, se deberá tramitar nuevamente la solicitud de servicio provisional.

2. Una vez recibida la solicitud, LA EMPRESA, no queda comprometida a la prestación del servicio, se dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formato preparado para ese efecto. Los formatos podrán ser descargados de la página web de LA EMPRESA www.enertel-ec.com o solicitados en cualquiera de los centros de atención integral al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR de LA EMPRESA (CAICE); dicho formato no tendrá costo alguno.

3. LA EMPRESA adelantará un análisis preliminar de viabilidad de la conexión y del punto al cual se pueden conectar las cargas de baja y media tensión. Si ésta implica una cualquiera de las siguientes situaciones, lo tratará como estudio particularmente complejo:

- No existe infraestructura eléctrica frente o cerca al inmueble.
- El proyecto involucra el montaje de una subestación o transformador de distribución.
- El proyecto implica un cambio de nivel de tensión.
- La carga solicitada por el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR supere la mínima definida en la norma técnica de LA EMPRESA y la Compañía no cuente con disponibilidad de carga en el transformador que alimenta el sector.

4. LA EMPRESA comunicará la respuesta sobre el punto de conexión al que técnicamente se debe conectar y al que está dispuesta a prestar el servicio de energía eléctrica de un USUARIO Y/O SUSCRIPTOR POTENCIAL, por cualquier medio idóneo, en un plazo que puede variar entre los siete (7) días hábiles y los tres (3) meses, dependiendo de la complejidad del estudio y de los niveles de tensión que se soliciten.

LA EMPRESA solo prestará el servicio siempre y cuando el resultado del estudio haya determinado la viabilidad técnica de la conexión, el bien cumpla con los requisitos de tipo urbanístico establecidos por la autoridad competente, la zona en donde esté ubicado no haya sido declarada como de alto riesgo y las instalaciones eléctricas y el conjunto de medida cumplan con las normas técnicas establecidas por la autoridad competente y/o LA EMPRESA en cuanto hace a su actividad de distribución; caso contrario deberá comunicárselo y notificárselo por escrito al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR POTENCIAL, señalándole las razones o motivos que impiden su prestación; en consecuencia LA EMPRESA podrá negar la conexión del servicio en los siguientes casos:

- a. Por razones técnicas que estén expresamente previstas en este contrato o en la norma técnica de la Compañía.
- b. Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo por la autoridad competente.
- c. Cuando el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR POTENCIAL no cumpla con las condiciones técnicas y de seguridad establecidas por LA EMPRESA y en el RETIE.



- d. Por no existir redes locales en el lugar donde se encuentra el inmueble del solicitante.
- e. Cuando las redes y/o instalación y/o conjunto de medida del inmueble no ofrecen las condiciones técnicas, y de seguridad al sistema de LA EMPRESA o a las personas que lo habitan.
- f. Cuando el usuario incumple con los requisitos de conjunto de medida definidos en la norma técnica de la compañía.

4.1. En caso de que el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR POTENCIAL haya solicitado un punto de conexión especial, LA EMPRESA podrá ampliar el término de respuesta por tres (3) meses más y así se lo dará a conocer por escrito a éste. El USUARIO Y/O SUSCRIPTOR POTENCIAL deberá considerar que LA EMPRESA en su respuesta indicará el punto de conexión al cual podrá conectarse la carga informada, por lo que es claro que todos los trámites, actividades, acuerdos o contratos para hacer efectiva dicha conexión son de responsabilidad exclusiva del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR POTENCIAL. Si la red a la que se de viabilidad para conectar la carga no es de propiedad de LA EMPRESA, el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR POTENCIAL suscribirá con el propietario de dicha red, el respectivo contrato de conexión.

4.2. Cuando en la respuesta que LA EMPRESA emita, le sea requerido al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR POTENCIAL que ejecute por su cuenta las obras necesarias para la conformación de la red, incluidas las de infraestructura, éstas deberán cumplir con la aplicación de las normas que fijen las condiciones técnicas que garanticen la seguridad en los procesos de distribución y utilización de energía eléctrica, en particular con la construcción y uso de redes, acometidas y de las instalaciones eléctricas internas de los inmuebles y/o con los requisitos técnicos y antifraude definidos en la norma técnica de la compañía. No obstante, previo acuerdo entre el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR POTENCIAL y LA EMPRESA, ésta podrá ejecutar las obras de conexión. En este caso se establecerán los cargos a que hubiere lugar y el cronograma de ejecución del proyecto mediante un contrato totalmente independiente del presente.

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 USUARIO Y/O SUSCRIPTOR POTENCIAL o el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, 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 periodo 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. Una vez efectuadas las obras de qué trata el numeral anterior, adquirido e instalado el conjunto de medida y previa comunicación del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR POTENCIAL a LA EMPRESA en ese sentido, ésta efectuará una revisión a fin de verificar que la acometida y en



general, todos los equipos que hacen parte de la conexión, según se trate, cumplan con las normas técnicas exigibles y que la operación de los equipos no deteriorarán la calidad de la potencia suministrada a los demás USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES y a dar la orden de conexión para la prestación del servicio.

6. LA EMPRESA cobrará las tarifas por cargo de conexión por el valor señalado a través de la factura que en cuanto hace a la actividad de comercialización emita al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, según el plan de pago escogido, entre los establecidos por ella; igualmente cobrará los costos de las demás actividades relacionadas con

la conexión tales como instalación del equipo de medida y/o suministro de los materiales de la acometida y/o ejecución de la obra de conexión, incluso los estudios particularmente complejos, siempre y cuando estas hayan sido autorizadas por el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR POTENCIAL y/o USUARIO Y/O SUSCRIPTOR y realizados e informados en detalle sus costos.

11.2.2. EQUIPO DE MEDIDA.- Por regla general todos los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES deberán contar con equipo de medición individual para su consumo.

El USUARIO Y/O SUSCRIPTOR POTENCIAL puede suministrar el equipo de medida manifestando tal hecho por escrito al momento de diligenciar la solicitud de servicio. La aceptación del equipo de medida adquirido por él, quedará sujeta a la verificación de sus condiciones técnicas y antifraude mínimas, contempladas en la norma técnica de LA EMPRESA y a la revisión, además debe contar con la calibración emitida por un laboratorio debidamente acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Si LA EMPRESA rechaza el equipo de medida, el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR POTENCIAL 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 USUARIO Y/O SUSCRIPTOR POTENCIAL suministre e instale el equipo de medida, LA EMPRESA podrá suministrarlo e instalarlo y cobrar su valor en la factura que se emita por el servicio de energía eléctrica.

11.2.3. INSTALACIÓN DEL EQUIPO.- La conexión de la acometida y del medidor, así como el sellado del equipo de medida deberá ser efectuado únicamente por LA EMPRESA o por personal autorizado por ella, mientras que la instalación, retiro, cambio y traslado del equipo de medida deberá ser efectuado o autorizado previamente por LA EMPRESA.

Ninguna persona ajena a LA EMPRESA podrá manipular, alterar, intervenir ni desconectar los aparatos y equipos de medida y control una vez sean conectados por ella.



Para los usuarios que opten por una instalación de medida centralizada dicho sistema debe ser avalado por LA EMPRESA, el software debe ser entregado a LA EMPRESA para su gestión y el sellado del equipo también será efectuado por LA EMPRESA o por personal autorizado por ella; mientras que la instalación, retiro, cambio y traslado del equipo de medida estará a cargo del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR con autorización previa de LA EMPRESA.

11.2.4. UBICACIÓN DEL EQUIPO DE MEDIDA.- Los equipos de medida deberán estar localizados en el exterior del inmueble. Cuando la localización del equipo de medida ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, LA EMPRESA podrá exigir como condición para la reconexión del servicio, el cambio de su localización al exterior del inmueble.

PARÁGRAFO: Las disposiciones establecidas en la presente cláusula se entenderán complementadas en lo pertinente, por las regulaciones contenidas en la norma técnica de LA EMPRESA denominada “Criterios de diseño y normas para la construcción de instalaciones de distribución y uso final de la energía”, o aquella que la modifique, derogue, complemente o adicione.

12. CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA

LA EMPRESA verificará cuando lo considere conveniente, el estado del conjunto de medida y podrá retirarlos temporalmente para examinarlos en el laboratorio, caso en el cual el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR podrá escoger el laboratorio que considere conveniente para la revisión del equipo de medida, si no lo hace LA EMPRESA lo escogerá.

LA EMPRESA podrá instalar un equipo de medida provisional mientras se determina el estado del equipo de medida retirado. Este equipo provisional deberá estar acreditado por un laboratorio homologado, con un dictamen no superior a un (1) año.

12.1. REEMPLAZO DEL EQUIPO DE MEDIDA

Cuando LA EMPRESA determine que el equipo de medida no permite medir en forma adecuada los consumos, o no reúne las condiciones técnicas exigidas, será obligación del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR hacerlo reparar o reemplazar a satisfacción de LA EMPRESA. En los anteriores eventos, LA EMPRESA informará las causas que motivan el reemplazo o la reparación del equipo de medida, requiriendo al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR para que lo adquiera o reemplace por su cuenta dentro del plazo que se le fije, el cual no será inferior a un periodo de facturación.

Si el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR no reemplaza o adquiere el equipo de medida en el plazo que se le fije, LA EMPRESA lo reemplazará por uno nuevo y lo instalará, facturando al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR el nuevo equipo.



12.2. EQUIPOS DE MEDIDA O MEDIDOR TESTIGO

LA EMPRESA podrá instalar un equipo de medida simultáneamente con el del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR o en las redes o líneas eléctricas que alimentan los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES, con el objeto de corroborar el correcto funcionamiento de los equipos de medida y/o el correcto uso del servicio. Estos equipos deben cumplir las características exigidas en las normas técnicas y de ello se dejará constancia al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR advirtiéndole que, de presentarse una diferencia entre los registros del medidor del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR con el medidor testigo, se realizará el procedimiento de revisión y normalización del medidor del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR; mientras se realiza dicho procedimiento se tendrá el medidor testigo como el medidor principal y los consumos se facturarán con fundamento en el registro del medidor testigo; así como se le indicará que le queda prohibido al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR manipular bajo cualquier modalidad este medidor.

12.3. GARANTÍA DEL EQUIPO DE MEDIDA

El correcto funcionamiento del equipo de medida suministrado por LA EMPRESA se avala por un periodo igual a un (1) año. Sólo para los casos en los que se presente defectos en su fabricación, LA EMPRESA lo repondrá por su cuenta. Si el equipo de medida se quema por cualquier tipo de descarga o sobretensión en la red o por manipulación o alteración del mismo, no aplica la reposición por garantía. Si el equipo de medida defectuoso fue suministrado por el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, se aplicará la del numeral 12.1 del presente anexo sobre remplazo del equipo de medida.

12.4. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LOS EQUIPOS DE MEDIDA Y REDES O ACOMETIDAS INTERNAS

En caso de pérdida, daño o destrucción del equipo de medida o de la red o acometida interna por cualquier causa, el costo de la reparación o de las reparaciones a que haya lugar, será en todo por cuenta del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.

13. CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

LA EMPRESA como OR se obliga para con el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR a que el servicio público de energía eléctrica se preste con la continuidad y calidad de acuerdo a los índices de referencia definidos por la Comisión Reguladora de Energía y Gas –CREG-.

13.1. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



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

13.2. INCENTIVOS POR CALIDAD DEL SERVICIO

De acuerdo con lo establecido en la regulación vigente, LA EMPRESA aplicará un esquema de calidad del servicio, el cual le permitirá aumentar o disminuir la tarifa o cargo de distribución que cobre a sus USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES, de acuerdo con la mejora o desmejora de la calidad prestada. Estas mejoras se evaluarán de acuerdo con la calidad de referencia establecida en la regulación.

14. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

En caso de controversias relacionadas con actos de negativa del contrato y facturación del servicio público de energía eléctrica o con la prestación oportuna, cobertura y calidad del servicio, las partes de este contrato podrán acudir al mecanismo de conciliación como forma alternativa de solución de conflictos ante los centros de conciliación de las cámaras de comercio donde ellas existan.

15. GLOSARIO

Para efectos de evitar controversias o diferencias relativas a la interpretación de las cláusulas, condiciones, obligaciones, derechos establecidos en el presente contrato, así como en la ejecución y terminación del mismo, se señalan a continuación algunas definiciones a tener en cuenta. En caso de contradicción entre las definiciones de estas y las consagradas en la normatividad vigente, se dará prelación a estas últimas.

- **ABONO:** Cantidad de dinero que un USUARIO Y/O SUSCRIPTOR entrega a LA EMPRESA como parte de pago del valor de la factura por la prestación del servicio público de energía eléctrica o por lo correspondiente a cada uno de los vencimientos de un crédito otorgado luego de la suscripción de un acuerdo de pago con ella.
- **ACOMETIDA:** Es el conjunto de obras, accesorios, equipos, cables, ductos y demás elementos que hacen parte de una derivación de la red local del servicio de energía eléctrica hasta el registro de corte del inmueble. En inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal o condominios y en general, en las unidades inmobiliarias cerradas, la acometida llega hasta el registro de corte general.



- **ACOMETIDA O CONEXIÓN NO AUTORIZADA:** Se entiende como tal, la instalación no autorizada de accesorios, equipos, cables, ductos y demás elementos para llevar el servicio directamente de la red local; traslado no autorizado, traslado adelantado de una acometida externa, reinstalación no autorizada o adelantada, reconexión no autorizada o adelantada del servicio; ejecución de obras para cualquier derivación externa de la red local o de otra acometida del servicio no autorizada por LA EMPRESA, cuyo objeto aparente es evitar total o parcialmente la medición de consumo por parte de LA EMPRESA.
- **ACTA DE REVISIÓN:** Documento de carácter consecutivo en el que LA EMPRESA hace constar el estado, las características, los sellos de seguridad y el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición del consumo.
- **ACTIVACIÓN DEL PREPAGO:** Momento en el cual LA EMPRESA a través del mecanismo que tenga establecido para tal fin, pone a disposición del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR la cantidad de energía eléctrica prepagada a que tiene derecho por el pago ya realizado.
- **AFORO:** Actividad adelantada por LA EMPRESA tendiente a determinar las capacidades nominales de los equipos, artefactos, e instalaciones eléctricas conectados o susceptibles de conexión encontrados en un inmueble al momento de la visita.
- **AJUSTES AUTOMÁTICOS EN LA FACTURA:** Son las modificaciones que se hacen en las facturas de los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES, luego de haberse comprobado datos de esta tales como carga contratada y cambio de uso del servicio de energía eléctrica, consignados en actas de revisión.
- **ANOMALÍA:** Irregularidad, adulteración y/o alteración técnica en una instalación eléctrica de un USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, que puede ocasionar la imposibilidad de medir en debida forma el consumo.
- **ALUMBRADO PÚBLICO:** Es el servicio público no domiciliario que se presta con el objeto de proporcionar exclusivamente la iluminación de los bienes de uso público y demás espacios de libre circulación con tránsito vehicular o peatonal, dentro del perímetro urbano y rural de un municipio o Distrito. El servicio de alumbrado público comprende las actividades de suministro de energía al sistema de alumbrado público, la administración, la operación, el mantenimiento, la modernización, la reposición y la expansión del sistema de alumbrado público. La iluminación de las zonas comunes en las unidades inmobiliarias cerradas o en los edificios o conjuntos residenciales, comerciales o mixtos, sometidos al régimen de propiedad respectivo, no hacen parte del servicio de alumbrado público y estará a cargo de la copropiedad o propiedad horizontal. También se excluyen del servicio de alumbrado público la iluminación de carreteras que no estén a cargo del municipio o distrito. El servicio de alumbrado público está a cargo de cada municipio.
- **ASIC:** Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales.
- **AUMENTO DE CARGA:** Incremento de la carga registrada o contratada para el inmueble que aparece registrada en la factura.
- **CARGA CONTRATADA:** Carga autorizada y aprobada por LA EMPRESA a un USUARIO Y/O SUSCRIPTOR determinado que aparece representada en la factura o cuenta de cobro.



- **CARGA AFORADA O CAPACIDAD INSTALADA.** Es la sumatoria de las capacidades nominales de los equipos, artefactos e instalaciones de una acometida interna conectados o susceptibles de conexión, encontrados en un inmueble al momento de la visita.
- **CARGO POR APORTES DE CONEXIÓN:** Es aquella suma de dinero que el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR paga para cubrir los costos involucrados en la conexión al servicio de electricidad.
- **CARGO POR CONSUMO:** Valor que se factura y cobra al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR por el consumo determinado por la aplicación de las tarifas vigentes para el servicio por el número de unidades consumidas.
- **CELEBRACIÓN DEL CONTRATO:** Existe Contrato de Servicio Público de Energía desde que la EMPRESA define las Condiciones Uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas en este contrato.
- **CIRCUITO:** Red o tramo de red eléctrica monofásica, bifásica o trifásica que sale de una subestación, de un transformador de distribución o de otra red y suministra energía eléctrica a un área específica. Cuando un circuito tenga varias secciones o tramos, cada sección o tramo se considera como un circuito.
- **USUARIO Y/O SUSCRIPTOR REGULADO:** Es aquella persona propietaria, usuaria, tenedora, poseedora, suscriptor y/o arrendataria de un inmueble que no puede escoger o negociar tarifa con LA EMPRESA y tiene que sujetarse a la establecida por la autoridad competente para los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES en general.
- **USUARIO Y/O SUSCRIPTOR NO REGULADO:** Para efectos del presente contrato en concordancia con lo dispuesto en la reglamentación vigente, se entenderá como tal al usuario no regulado; persona natural o jurídica con una demanda máxima superior a un valor en MW o a un consumo mensual mínimo de energía en MWh por instalación legalizada, definidos por la CREG, cuya energía es utilizada en un mismo predio o en predios contiguos. Sus compras de electricidad se realizan a precios acordados libremente entre el comprador y el vendedor.
- **USUARIO Y/O SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios.
- **CÓDIGO DE CUENTA:** Asignación numérica con el que LA EMPRESA identifica los inmuebles o bienes a los cuales les presta el servicio de energía eléctrica.
- **CÓDIGO DE REDES:** Conjunto de reglas, normas, estándares y procedimientos técnicos expedidos por CREG a los cuales se somete LA EMPRESA.
- **CÓDIGO O REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN:** Reglamento que regula la actividad de Transmisión Regional y/o Distribución Local de Energía Eléctrica, con base en los principios relacionados con la eficiencia, calidad y neutralidad, en cumplimiento del Art. 23 de la Ley 143 de 1994, contenida en la Resolución CREG 070 de 1998, la cual hace parte integral del Reglamento de Operación y complementa el Código de Redes, en lo pertinente a la actividad de Transmisión Regional y/o Distribución Local.



- **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Es la actividad de compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES regulados o no regulados o a otros agentes del mismo mercado.
- **COMERCIALIZADOR DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Se denomina así a las empresas que como LA EMPRESA desarrollan la actividad de comercialización de energía eléctrica.
- **COMPONENTE LIMITANTE:** Es la parte del sistema eléctrico que determina la máxima capacidad a operar.
- **CONEXIÓN:** Es el conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la derivación de la red local de energía eléctrica hasta el registro de corte de un inmueble y se instala el equipo de medida. La conexión comprende la acometida y el equipo de medida. La red interna no forma parte de la conexión.
- **CONSIGNACIÓN DE EQUIPOS:** Es el procedimiento mediante el cual se autoriza el retiro de operación de un equipo, una instalación o parte de ella para mantenimiento.
- **CONSUMO:** Cantidad de kilovatios-hora de energía activa o reactiva, recibidas por el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR en un periodo determinado, leídos en los equipos de medida respectivos, o calculados mediante la metodología establecida para el efecto.
- **CONSUMO ANORMAL:** Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, o con los promedios de consumo de USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por LA EMPRESA.
- **CONSUMO DE SUBSISTENCIA:** Cantidad mínima de electricidad requerida en un mes por un USUARIO Y/O SUSCRIPTOR para satisfacer necesidades básicas de acuerdo con lo reglamentado por la Unidad de Planeación Minero Energética -UPME.
- **CONSUMO ESTIMADO:** Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros periodos de un mismo USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, o con base en los consumos promedios de USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES con características similares, o con base en aforos individuales de carga.
- **CONSUMO FACTURADO:** Es el liquidado y cobrado al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la CREG para los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES regulados, o a los precios pactados con el USUARIO Y/O 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 en el equipo de medida del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.
- **CONSUMO MEDIDO:** Es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del equipo de medida, o en la información de consumos que este registre.
- **CONSUMO NO AUTORIZADO:** Es el consumo realizado a través de una acometida fraudulenta o conexión fraudulenta o conexión no autorizada por LA EMPRESA, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos o se realiza cuando el servicio se encuentra suspendido o cortado.
- **CONSUMO PREPAGADO:** Consumo que un USUARIO Y/O SUSCRIPTOR paga en forma anticipada a LA EMPRESA ya sea porque el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR desea pagar por el



servicio en esa forma, o porque el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR se acoge voluntariamente a la instalación de equipos medidores de prepago.

- **CONSUMO PROMEDIO:** Es el que se determina con base en suma de los consumos históricos del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, dividido entre el número de consumos.
- **CONSUMO VÁLIDO:** se considera un consumo válido cuando su registro es mayor a cero (0) kWh/mes.
- **CONTRATO DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual la EMPRESA presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica a un usuario a cambio de un precio, de acuerdo con las Condiciones Uniformes aquí definidas. Existe Contrato de Servicio Público de Energía aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno algunos USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES.
- **CONTRIBUCIÓN:** Es un gravamen que los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES residenciales de estratos 5 y 6, así como los industriales y comerciales y no regulados pagan, por encima del costo unitario de prestación del servicio y cuyo valor resulta de aplicar el factor que determina la ley y la regulación.
- **CORTE DEL SERVICIO:** Es la pérdida del derecho a recibir y consumir el servicio público de energía eléctrica.
- **COSTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Es el costo económico eficiente de prestación del servicio al usuario final regulado, expresado en pesos por kilovatio hora (\$/kWh) y en pesos por factura que resulta de aplicar la fórmula tarifaria general establecida en la regulación, y que corresponde a la suma de los costos eficientes de cada una de las actividades de la cadena eléctrica.

$$CUV_{n,m,i,j} = G_{m,i,j} + T_m + D_{n,m} + Cv_{m,i,j} + PR_{n,m,i,j} + R_{m,i}$$

$$CUf_{m,j} = Cf_{m,j}$$

- **CONTRATO DE ADHESIÓN.** El USUARIO Y/O SUSCRIPTOR en virtud de esta característica, acepta incondicionalmente el contenido del presente Contrato en toda su extensión, pues se presume legal.
- **CREG:** Comisión de Regulación de Energía y Gas.
- **CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA o DE UN TERCERO.** Responsabilidad que recae exclusivamente en una persona y eximen de toda responsabilidad a ENERTEL EC SAS ESP, por un hecho que le pudiera ser imputable.
- **DEBIDO PROCESO:** Principio y derecho constitucional consagrado en el artículo 29 de la Carta Política que guarda relación directa con el derecho a la defensa y que se rompe en la medida en que se omite un procedimiento procesal o se viola sustancialmente una norma. Hacen parte del debido proceso el derecho a la defensa, el de contradicción de la prueba, el consagrado en el



artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y el de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional.

- **DECISION EMPRESARIAL:** Acto administrativo expedido por LA EMPRESA en ejercicio de una función pública.
- **DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS:** Es un delito tipificado en el artículo 256 del Código Penal y definido por este así: Aquel que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos medidores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- **DESVIACIÓN ESTÁNDAR:** Es una medida de dispersión, que nos indica cuánto pueden alejarse los valores respecto al promedio (media).
- **DÍAS:** Cuando dentro del presente contrato se haga mención a días, se entienden suprimidos los días sábados, domingos y feriados a menos de expresarse lo contrario.
- **DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA.** Es la actividad de transportar energía que LA EMPRESA realiza como distribuidor a través de una red de distribución a voltajes iguales o inferiores a 115 kV.
- **ENERGÍA ACTIVA:** Energía eléctrica potencialmente transformable en trabajo o iluminación. En Colombia se factura en \$/kWh (kilovatios hora)
- **ENERGÍA NO FACTURADA:** Energía que por acción u omisión de LA EMPRESA o del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR no fue facturada dentro del periodo correspondiente.
- **ENERGÍA REACTIVA INDUCTIVA:** Energía utilizada para magnetizar transformadores, motores y otros aparatos que tienen bobinas.
- **EQUIPO DE MEDIDA:** Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo de energía y de los parámetros de calidad de la misma.
- **ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA:** Es la clasificación de los bienes inmuebles residenciales que hace un municipio en atención a los factores y procedimientos que determine la Ley.
- **ESTRATO SOCIO ECONÓMICO:** Nivel de clasificación de la población con características similares en cuanto a grado de riqueza y calidad de vida, determinado de manera indirecta mediante condiciones físicas de las viviendas y su localización, utilizando la metodología establecida por planeación Nacional y los parámetros definidos por la autoridad competente.
- **ESTUDIO PRELIMINAR:** Es el procedimiento mediante el cual LA EMPRESA determina la factibilidad de la conexión y del proyecto eléctrico de un bien y, las condiciones técnicas y operativas bajo las cuales está en disposición de prestar el servicio público de energía.
- **ESTUDIO DE CONEXIÓN PARTICULARMENTE COMPLEJO:** Se define como aquel que involucra como proyecto el montaje de una subestación o transformador de distribución o aquél que conlleva un cambio de voltaje para atender al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR. Podrá ser cobrado al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR de manera detallada.
- **FACTOR DE MULTIPLICACIÓN DEL EQUIPO DE MEDIDA:** Número por el que se debe multiplicar la diferencia de lecturas consecutivas que registran los equipos de medida para obtener el



consumo real en un periodo de facturación. Este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente o de potencia.

- **FACTURACIÓN:** Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, que comprende: lectura, determinación de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumos, liquidación otros conceptos, elaboración y entrega de la factura.
- **FACTURA:** Es la cuenta de cobro que LA EMPRESA entrega o remite al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, por causa del consumo y demás servicios inherentes prestados, en desarrollo del contrato. En el caso de consumos prepagados, es el acto de cobrar, a solicitud del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, una cantidad de energía que él desea pagar anticipadamente.
- **FRONTERA COMERCIAL.** Se define como frontera comercial entre el OR, o el Comercializador y el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR los puntos de conexión del equipo de medida, a partir del cual este último se responsabiliza por los consumos, y riesgos operativos inherentes a su Red Interna.
- **FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO.** Factores ajenos a la voluntad de LA EMPRESA, que la eximen de toda responsabilidad en el evento de un hecho dañoso.
- **INDEPENDIZACIÓN DEL SERVICIO:** Son las nuevas acometidas para una o varias unidades segregadas legalmente de un inmueble con autorización de LA EMPRESA que requiere autorización del propietario o poseedor del mismo.
- **INMUEBLE:** Bien que cumple con las condiciones del código civil para recibir ese calificativo.
- **INQUILINATO:** Edificación clasificada en los estratos socioeconómicos 1, 2 ó 3, con una entrada común desde la calle, que aloja tres o más hogares que comparten los servicios públicos domiciliarios y los servicios sanitarios.
- **INSTALACIÓN ELECTRICA:** Conjunto de una serie de elementos que permiten la conexión de la energía eléctrica al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, tales como el equipo de medida, sellos, cajas, celdas, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc. y sus conexiones eléctricas.
- **IRREGULARIDAD.** Es toda anomalía técnica en las instalaciones eléctricas y/o el equipo de medida de un usuario que afecta directa o indirectamente la fidelidad de la medida.
- **LECTURA:** Registro del consumo que marca el equipo de medida
- **LIBERTAD REGULADA:** Régimen de tarifas mediante el cual la CREG fija los criterios y la metodología con arreglo a los cuales LA EMPRESA puede determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.
- **LIBERTAD VIGILADA.** Régimen de tarifas mediante el cual LA EMPRESA puede determinar libremente las tarifas de venta a medianos y pequeños consumidores, con la obligación de informar a la CREG, sobre las decisiones tomadas sobre esta materia.
- **EQUIPO DE MEDIDA.** Es el aparato, dispositivo o equipo que mide la demanda máxima y los consumos de energía activa o reactiva o las dos. La medida de energía puede ser realizada en función del tiempo y puede o no incluir dispositivos de transmisión de datos.
- **MEDIDOR DE CONEXIÓN DIRECTA:** Es el dispositivo que mide el consumo y se conecta a la red eléctrica sin transformadores de medida.



- **MEDIDOR DE CONEXIÓN INDIRECTA:** Es el dispositivo de energía que se conecta a la red a través de transformadores de tensión y/o corriente.
- **MERCADO DE ENERGÍA MAYORISTA:** conjunto de sistemas de intercambio de información entre los generadores y los comercializadores que operan en el SIN, que permite a estos agentes realizar sus transacciones de compra y venta de electricidad tanto de corto como de largo plazo.
- **EQUIPO DE MEDIDA DE PREPAGO:** Dispositivo que permite la entrega al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR de una cantidad predeterminada de energía, por la cual paga anticipadamente.
- **MEDIOS DE PRUEBA.** De conformidad con lo dispuesto en los artículos 174 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, servirán todos y cada uno de los medios que sean útiles para la formación del convencimiento de LA EMPRESA en sus actuaciones administrativas.
- **MODALIDAD DEL SERVICIO:** Se refiere a la actividad del servicio para la cual el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR solicita recibir el servicio en las modalidades de residencial o no residencial.
- **MODALIDAD 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.
- **MODALIDAD NO RESIDENCIAL:** Es aquel que se presta para otros fines diferentes al residencial.
- **NIVELES DE TENSIÓN:** Los sistemas de Transmisión Regional y/o Distribución Local se clasifican por niveles, en función de la tensión nominal de operación, según la siguiente definición:
Nivel 4: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 57,5 kV y menor a 220 kV.
Nivel 3: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 30 kV y menor de 57,5 kV.
Nivel 2: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 1 kV y menor de 30 kV.
Nivel 1: Sistemas con tensión nominal menor a 1 kV. (Fuente: R.CREG - 097- 2008; Art 1)
Las tensiones hacen referencia al Sistema de Transmisión Nacional (STN)
- **NOMENCLATURA:** Asignación numérica y alfanumérica que realiza la autoridad municipal para identificar un inmueble de otro.
- **NOTIFICACIÓN:** Es toda acción inequívoca que se sigue para comunicar los efectos de un acto de carácter administrativo de conformidad con la legislación vigente.
- **PERIODO DE FACTURACIÓN:** Lapso entre dos lecturas consecutivas del equipo de medida de un inmueble, cuando el equipo de medida instalado no corresponda a uno de prepago.
- **PETICIÓN:** Es uno de los mecanismos en virtud del derecho constitucional que le asiste, mediante el cual un USUARIO Y/O SUSCRIPTOR o no del servicio, solicita a LA EMPRESA en interés particular o general, de manera respetuosa, cualquier información relacionada con la prestación del servicio o la ejecución del contrato, con el fin de obtener de ella una respuesta. Dependiendo de lo pretendido y del asunto, la respuesta se comunica o notifica.



- **PLAN DE EXPANSIÓN:** Programa de inversión establecido por LA EMPRESA para ser ejecutado en un periodo determinado, tendiente a ampliar la cobertura de prestación del servicio de energía eléctrica en aquellas áreas en donde éste no es suministrado. El plan se desarrollará y ejecutará de acuerdo con las disposiciones que rigen el presupuesto interno, el plan de ordenamiento territorial y la normatividad existente.
- **PREPAGO:** compra de energía que efectúan los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES con anterioridad a su consumo, en un sistema de comercialización prepago.
- **POTENCIA:** Es la cantidad de energía entregada o absorbida por un elemento en un momento determinado. Se mide en W (léase vatios)
- **PROVISIONAL:** Servicio de energía eléctrica que se presta en forma temporal hasta máximo por seis (6) meses.
- **PUNTO DE CONEXIÓN:** Sitio en el cual un USUARIO Y/O SUSCRIPTOR está conectado al Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local con el propósito de recibir allí la energía eléctrica para consumo.
- **QUEJA:** Es el mecanismo por el cual un USUARIO Y/O SUSCRIPTOR o no del servicio pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados colaboradores al servicio de LA EMPRESA o con la forma o condiciones en que se ha prestado el servicio.
- **RACIONAMIENTO:** suspensión temporal y/o colectiva del servicio de energía eléctrica por razones técnicas o de seguridad en la operación del sistema eléctrico.
- **RECARGO:** Sobre costo por la aplicación de una tasa de interés al valor no pagado de la factura por el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, en forma oportuna o dentro del plazo estipulado.
- **RECLAMO O RECLAMACIÓN:** Es el género que comprende a las especies de Petición y de Recurso.
- **RECONEXIÓN DEL SERVICIO:** Es el proceso mediante el cual LA EMPRESA reanuda la prestación del servicio de energía eléctrica cuando se ha suspendido temporalmente, por cualquier causa, una vez ha desaparecido la causa que le dio origen, y que dio lugar al cobro de un derecho por este concepto a favor de LA EMPRESA.
- **RECURSOS:** Son los mecanismos mediante los cuales el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR , dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se la haya notificado una decisión de LA EMPRESA en relación con un reclamo por facturación o un acto con carácter administrativo referido al servicio que presta la compañía, tales como la negación a la prestación del servicio, la suspensión o corte del servicio, le manifiesta por escrito a ésta, su inconformidad por todos o algunos de los argumentos considerados para decidir, con el fin que la compañía o la Superintendencia de Servicios Públicos los revise para modificarlos, aclararlos o ratificarlos.
- **RECURSO DE REPOSICIÓN:** Es el recurso que se presenta ante el mismo colaborador de LA EMPRESA que produjo la decisión o profirió el acto.
- **RECURSO DE APELACIÓN:** Es el recurso que normalmente otorga la ley para controvertir las decisiones de LA EMPRESA, que se interpone subsidiariamente al de reposición en un mismo escrito ante el colaborador que profirió el acto y del cual se da traslado a la Superintendencia de



Servicios Públicos Domiciliarios, una vez se resuelve de manera negativa, total o parcial el recurso de reposición.

- **RED DE USO GENERAL:** Red pública que no forma parte de acometidas o de instalaciones internas.
- **RED LOCAL O DE DUCTOS:** Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público de energía eléctrica a una comunidad, del que se derivan las acometidas de los inmuebles.
- **RED INTERNA:** Es el conjunto de redes o tuberías, obras, accesorios, equipos, cables, ductos y demás elementos que conforman el sistema de suministro del servicio público de energía eléctrica a un inmueble a partir del equipo de medida, o, en el caso de los suscriptores o USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES sin equipo de medida, a partir del registro de corte del inmueble. Para inmuebles en propiedad horizontal, condominios o cualquier otro bien en copropiedad, y en general, para unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. En el caso de USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES sin equipo de medida la acometida se entiende a partir del registro de corte del inmueble. Se le conoce también como instalación interna o acometida interna.
- **RED PÚBLICA:** Es aquella red que utilizan dos o más personas naturales o jurídicas, independientemente de la propiedad de la red.
- **REFACTURACIÓN:** Corrección que se efectúa a la liquidación de una factura.
- **REGISTRO DE CORTE:** Cajilla generalmente empotrada en donde se ubica un dispositivo que permite el corte de la energía a un bien. En su ausencia, entiéndase por aquel, la parte de la acometida externa más cercana al equipo de medida si lo hubiere. Si no hubiere equipo de medida, entiéndase por tal, la parte de la acometida más cercana al bien que permite suspender el suministro del servicio.
- **REGISTRO DE CORTE GENERAL:** Armario que almacena los instrumentos de corte individual en los inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal o condominios. En su defecto, entiéndase como la parte de la acometida en donde se derivan las conexiones a cada equipo de medida.
- **REINSTALACIÓN DEL SERVICIO:** Es el restablecimiento del servicio o la instalación que se hace nuevamente del servicio público de energía eléctrica cuando ha sido cortado por causas imputables al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, siempre y cuando elimine la causa que lo originó y exista disponibilidad técnica para hacerlo.
- **RESPONSABILIDAD OBJETIVA.** Fundamento jurisprudencial que se basa en el hallazgo de un hecho anómalo derivado de una conducta delictiva, que produjo o está produciendo perjuicio o daño patrimonial, que no se imputa a una persona en particular, por lo que basta solo con encontrar el hecho y que en virtud de la solidaridad es el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR (Usuario, poseedor, suscriptor y/o propietario) el llamado a responder por los daños que cause el hecho. Esta clase de responsabilidad está proscrita en el derecho penal, pero se encuentra vigente en el derecho administrativo.



- **RETIE:** Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas.
- **REVISIÓN:** Conjunto de actividades y procedimientos que realiza LA EMPRESA, directamente o a través de terceros a un inmueble o bien que va a recibir o ya tiene servicio.
- **SELLO DE CONDENACIÓN:** Sistema de seguridad instalado en el equipo de medida con el objeto de que este no sea manipulado por personal ajeno a LA EMPRESA.
- **SERVICIO DE CONEXIÓN:** es el conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la instalación eléctrica. Estas actividades incluyen los siguientes conceptos: Estudio de la Conexión, Suministro del equipo de medida y de los Materiales de la Acometida, Ejecución de la Obra de Conexión, Instalación y Calibración Inicial del equipo de medida de Energía cuando se trata de un equipo de medición de tipo electromecánico, y Revisión de la Instalación de la Conexión, incluida la Configuración y/o Programación del equipo de medida de Energía cuando el aparato de medición es de tipo electrónico.
- **SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE LA CONEXIÓN:** Corresponden a la Calibración del Equipo de Medida posterior a la calibración inicial, cuando el equipo de medición es de tipo electromecánico, la Reconexión y la Reinstalación del servicio de electricidad cuando sea del caso.
- **SIN:** Sistema Interconectado Nacional.
- **SSPD.** Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- **SUBSIDIO.** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio, y el costo unitario de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. Se refleja como el descuento que pueden recibir, en el valor de la factura, los **USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES** de menores ingresos que se encuentren ubicados en los estratos 1,2 y 3, denominado subsidio sobre el consumo de subsistencia.
- **SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual LA EMPRESA celebra el presente contrato.
- **SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios.
- **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Interrupción temporal del servicio de energía eléctrica por alguna de las causales previstas en la ley o en el presente contrato.
- **TARIFA:** Valor que le asigna LA EMPRESA a cada kilovatio hora suministrado al **USUARIO Y/O SUSCRIPTOR**, de acuerdo con los procedimientos y factores que previamente ha establecido la Comisión de Regulación de Energía y Gas.
- **UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS.** De acuerdo con la Ley 428 de 1998, son conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual; cuyos propietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras. El acceso a tales conjuntos inmobiliarios se encuentra restringido por un cerramiento y controles de ingreso.



- **USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público domiciliario de energía, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.
- **VIA GUBERNATIVA:** Etapa procesal mediante la cual se da la oportunidad al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR para acceder al control de legalidad de los actos expedidos por LA EMPRESA.
- **VOLTAJE:** Potencial con el que se puede transportar energía eléctrica. También se denomina “nivel de tensión”. A mayor voltaje, se puede transportar mayor cantidad de energía. El voltaje se mide en V (léase voltios)
- **ZONAS:** Es cada una de las divisiones territoriales, en que está organizada LA EMPRESA para prestar el servicio.

16. VIGENCIA Y TRANSICIÓN

El presente contrato rige a partir de la fecha de su publicación por cualquier medio idóneo, sin perjuicio que el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR pueda solicitar copia del mismo en cualquier momento y deja sin efectos jurídicos el contrato que regía las relaciones entre LA EMPRESA y los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES. Todas las actuaciones de los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES frente a LA EMPRESA iniciadas en vigencia el contrato anterior, seguirán rigiéndose por ese, salvo que resulte más conveniente adecuarlas a este y concurra la voluntad de los participantes.

17. DURACIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato es por término indefinido y se entiende celebrado a partir del momento que técnica, económica, ambiental y públicamente el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR y el bien para el cual se solicitó el servicio cumplen las condiciones uniformes previstas por LA EMPRESA, que conforme la regulación se denomina Operador de Red –OR- en cuanto hace a la actividad de distribución y, se compromete a que tanto él como el bien continuarán cumpliendo con las condiciones previstas para prestar el servicio y finaliza en los casos de terminación del contrato que más adelante se señalan.

PARÁGRAFO: No obstante, el término indefinido aquí previsto, los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES y LA EMPRESA podrán mediante acuerdo adicional establecer un plazo por tiempo determinado de duración del contrato de prestación del servicio de energía eléctrica.

PUBLÍQUESE Y CUMPLASE

Dado en Sincelejo, a los 01 días del mes enero de 2024.



ANEXO 1. FACTURACIÓN DEL SERVICIO

1.1. PERIODO DE FACTURACIÓN.- LA EMPRESA factura el consumo de sus USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES en intervalos de tiempo mensual o bimestral siempre y cuando el equipo de medida no sea de prepago, a su vez clasifica dichos intervalos en diferentes ciclos de facturación para efectos de distribuir equitativamente el proceso de recaudo y de atención a los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES, según se trate de USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES ubicados en zonas rurales o urbanas; en todo caso LA EMPRESA tiene especial cuidado de informar con claridad tal periodo y ciclo en la factura que expide y entrega.

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

1.2. CONTENIDO DE LA FACTURA.- LA EMPRESA identifica y cobra a través de una factura, los diferentes cargos por la prestación del servicio público de energía eléctrica, impuestos, tasas y contribuciones de ley, publicaciones autorizadas y demás servicios o actividades complementarias prestadas, a los cuales el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR tenga acceso según las tarifas establecidas y publicadas o informadas según el caso, y los cargos correspondientes a la prestación del servicio de otras empresas con las que se hayan celebrado convenios con tal propósito. Las facturas indican el hecho de que LA EMPRESA está sujeta al control y vigilancia de la "SSPD" y tienen como mínimo la siguiente información exigida por autoridad competente:

1. La denominación de "Factura" y su correspondiente número.
2. El nombre de Bienvenido: ENERTEL EC S.A.S. E.S.P. y el Nit. 901395216-7
3. El código que identifica al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.
4. La fecha de emisión.
5. El nombre o razón social del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.
6. La dirección o sitio de ubicación del inmueble al que se le suministra el servicio y el municipio.
7. El estrato socioeconómico si es residencial, la modalidad de uso del servicio y la carga contratada.
8. El periodo por el cual se cobra el servicio, consumo en kilovatios correspondiente a ese periodo y su valor.
9. Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla.
10. El valor del kilovatio y los cargos expresamente autorizados por la regulación vigente.
11. El número de periodos vencidos.
12. La lectura actual y anterior.
13. El consumo en kilovatios correspondientes al servicio de los últimos seis (6) meses; y de los últimos tres (3) periodos, cuando se trate de facturaciones bimestrales. En defecto de lo anterior, el promedio de consumo en kilovatios del servicio de los seis (6) últimos meses.



14. Valor a cargo de LA EMPRESA, valor de otras empresas, valor discriminado de impuestos, deudas atrasadas, cuotas de financiación, intereses, intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada, valores en reclamación, recargos, monto de los subsidios y base de su liquidación, cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación, valor de los cargos por concepto de reconexión, consumos dejados de facturar, reinstalación del servicio cuando a ello hubiere lugar, otros cargos autorizados por el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, etc.
15. El valor discriminado del impuesto de alumbrado público cuando haya celebrado convenios de administración y/o recaudo con los obligados directamente según la ley a prestar el servicio de alumbrado público.
16. Fecha máxima para el pago oportuno.
17. Fecha de suspensión y/o corte.
18. Valor total de la factura.
19. En cuanto a la actividad de distribución, indicar los valores de calidad calculados a compensar.
20. El costo unitario de prestación del servicio (CU) o costo económico que resulta de desagregar los costos de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía.

1.3. TARIFAS APLICABLES.- De conformidad con lo señalado en la cláusula primera del presente contrato LA EMPRESA una vez determinado el consumo de cada USUARIO Y/O SUSCRIPTOR en cada periodo de facturación, aplicará las tarifas calculadas según la fórmula establecida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG, que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del periodo correspondiente a su ciclo de facturación si se trata de un USUARIO Y/O SUSCRIPTOR REGULADO; si se trata de un USUARIO Y/O SUSCRIPTOR NO REGULADO, se aplicará la tarifa negociada.

1.4. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO.- Con excepción de los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES que tengan equipo de medida de prepago, LA EMPRESA establecerá el consumo con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo, multiplicada por el factor del respectivo equipo de medida.

Para el caso de los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES NO REGULADOS, el total de la energía a liquidar se determinará con base en los consumos de energía leídos por LA EMPRESA de forma horaria, a partir de los registros tomados del equipo de medida.

En caso de no poder determinarse el consumo por diferencia de lecturas, por alguna de las siguientes causales:

- Que el inmueble carezca de equipo de medida por razones de interés social o de seguridad.
- Por hurto del equipo de medida.



- Por no permitir a LA EMPRESA y/o al personal autorizado por esta, el acceso al equipo de medida para tomar la lectura.
- Por la no exteriorización del equipo de medida.
- Por retirar el equipo de medida sin autorización de LA EMPRESA.
- Por no adquirir o reparar el equipo de medida a satisfacción de LA EMPRESA en el plazo que esta haya fijado.
- Por fuerza mayor o caso fortuito.
- Por causas no imputables a LA EMPRESA.
- Entre otros.

El consumo se obtendrá mediante alguna de las siguientes formas:

1.4.1. PROMEDIO DEL ESTRATO SOCIOECONÓMICO.- Para USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES RESIDENCIALES, que no posean equipo de medida, el consumo se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES de su mismo estrato socioeconómico que cuenten con medida y se encuentren en circunstancias similares.

1.4.2. CARGA AFORADA.- Para los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES NO RESIDENCIALES, que no cuenten con equipo de medida, el consumo se determinará con base en aforos individuales, caso en el cual el factor de utilización que se aplicará será del treinta por ciento (30%), a excepción de los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES industriales, cuyo factor de utilización a aplicar será del cuarenta por ciento (40%).

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%).

1.4.3. PROMEDIO INDIVIDUAL.- Para USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES que durante un periodo de facturación no sea posible tomar la lectura del equipo de medida, su consumo se determinará con base en el consumo promedio individual del mismo USUARIO Y/O SUSCRIPTOR de los últimos seis (6) meses y en caso de USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES con periodos de consumo inferior a seis (6) meses, se realizará con base en el consumo promedio de los periodos en los cuales se haya registrado consumo de energía.

1.4.4. CONSUMO DE ÁREAS COMUNES DE CONJUNTOS HABITACIONALES.- Cuando exista equipo de medida independiente para las áreas comunes, el consumo se establecerá por diferencia de lecturas; en caso de no existir dicho equipo se determinará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el macromedidor del conjunto habitacional y la suma de los equipos de medida individuales. En todo caso será obligación del conjunto habitacional instalar el macromedidor necesario para la medición del consumo.



1.4.5. CONSUMO PROVISIONAL O NO PERMANENTE.- El consumo para instalaciones con servicio provisional o no permanente, siempre y cuando no se acuerde previamente entre el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR y LA EMPRESA que el mismo se determinará con base en un equipo de medida, se determinará con base en la carga instalada y un factor de utilización del cincuenta por ciento (50%) 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. En casos en los cuales LA EMPRESA evidencie factores de utilización diferentes a los mencionados se establecerán de acuerdo con las condiciones para las cuales fue adquirido el servicio.

1.4.6. CONSUMO A USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES CON EQUIPO DE MEDIDA DE PREPAGO.- El consumo a facturar a los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES cuyo equipo de medida sea prepago será determinado por la cantidad de kilovatios hora de energía eléctrica que el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR pague en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del equipo de medida.

El USUARIO Y/O SUSCRIPTOR podrá pedir copia a LA EMPRESA de la información mínima que contiene una factura dentro del mes siguiente a la activación del prepago.

Adicionalmente tiene el derecho a recibir un extracto, previa solicitud del mismo, sobre el consumo efectivamente realizado.

1.4.7. ACCIÓN U OMISIÓN DE LA EMPRESA EN LA MEDICIÓN.- Se entiende que existe acción u omisión de LA EMPRESA entre otros, en los siguientes casos:

1. La no colocación de equipos de medida en un periodo superior a seis (6) meses después de la conexión del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, siempre y cuando éste no sea de aquellos que carezcan de equipo de medida por razones de orden técnico, interés social y de seguridad o asentamientos subnormales.
2. Cuando investigando la causa que originó la desviación significativa, no la establezca al cabo de cinco (5) meses de presentada.
3. Estimar el consumo por más de un (1) periodo por causa no atribuible al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.

LA EMPRESA podrá tener hasta el 5% de la totalidad de sus USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES sin equipo de medida, caso en el cual no se configurará la omisión enunciada en el numeral 1.

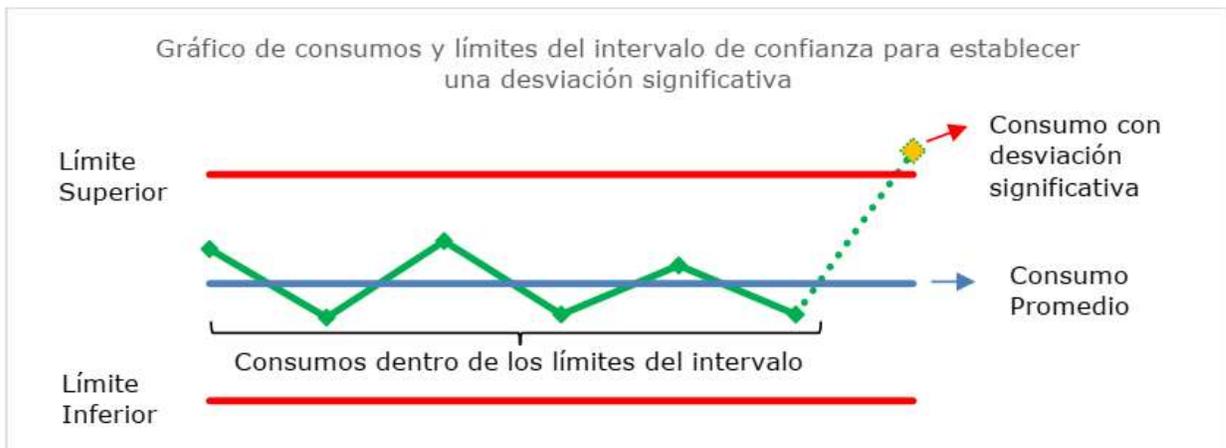
Una vez el inmueble cuente con equipo de medida, se abonará o cargará el consumo registrado, para que sea facturado en el siguiente ciclo de facturación.



1.4.8. DETERMINACIÓN DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DE CONSUMOS.- Para elaborar las facturas, LA EMPRESA adoptará mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores tal y como lo consagra el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores o en la de USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES en circunstancias semejantes o mediante aforo individual. Una vez se aclare la causa de la desviación, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, según sea el caso.

Para el cálculo de las desviaciones significativas LA EMPRESA utilizará la fórmula de Desviación Estándar, esta metodología permite comparar el comportamiento del consumo registrado por el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR con su histórico, ya que cada instalación tiene comportamientos particulares. Para saber si un consumo registra una desviación significativa, se debe establecer si dicho consumo supera los LÍMITES DEL INTERVALO DE CONFIANZA que determina la desviación estándar, calculada a partir de los consumos registrados en los últimos seis (6) meses.

PARÁGRAFO PRIMERO: En la práctica, no se revisarán desviaciones si el consumo, objeto de análisis, es inferior a 240 kWh/mes.



CALCULO DE LOS LÍMITES DE INTERVALOS DE CONFIANZA:

Límite Superior = [Consumo promedio + (F * Desviación Estándar)]

Límite Inferior = [Consumo promedio – (F * Desviación Estándar)]

Donde:



1. CONSUMO PROMEDIO: es la suma de los consumos históricos, dividido entre el número de consumos. Para establecer el consumo promedio es necesario tener en cuenta:

- Se deben seleccionar los consumos históricos registrados durante los seis (6) meses anteriores al consumo analizado.
- Los consumos históricos deben ser válidos, es decir mayores a cero (0). Si se registran consumos iguales a cero (0), estos se excluyen del cálculo.

$$\text{Consumo promedio} = \frac{\text{Sumatoria de consumos}}{\text{Número de consumos} > \text{a cero}}$$

Ejemplo 1

$$\text{Consumo promedio} = \frac{(271+293+280+260+308+290)}{6} = \frac{1.702}{6} = 283,67$$

Ejemplo 2

$$\text{Consumo promedio} = \frac{(271+293+0+260+308+290)}{5} = \frac{1.422}{5} = 237,00$$

- Si no existen consumos históricos o todos son igual a cero (0), se aplican los límites por defecto establecidos en el ítem 4.

2. F = FACTOR CONSTANTE: es la cantidad de desviaciones estándar que se consideran para establecer los límites máximos y mínimos, en que puede variar el consumo. El factor se establece a partir de la desviación estándar de cada caso y su valor corresponde al determinado en los siguientes rangos:

Desviación Estándar	Factor "F"
Entre 0 y 40	20
Mayor a 40 y menor o igual a 80	10
Mayor a 80 y menor o igual a 120	5
Mayor a 120	4

3. DESVIACION ESTANDAR: La Desviación se obtiene de la siguiente forma:

- A cada uno de los consumos validos (mayores a cero) se le resta el consumo promedio calculado en el paso anterior y cada uno de estos resultados es elevado al cuadrado.
- La suma de los resultados anteriores se divide entre el número de consumos validos (CV).



- Al resultado anterior se le saca la raíz cuadrada.

$$\text{Desviación estándar} = \sqrt{\frac{\sum(\text{Consumo Validos (1 al 6)} - \text{Consumo Promedio})^2}{\#CV}}$$

Aplicando la formula al ejemplo 1, tenemos:

Desviación Estándar =

$$= \sqrt{\frac{(271-283,67)^2+(293-283,67)^2+(280-283,67)^2+(260-283,67)^2+(308-283,67)^2+(290-283,67)^2}{6}}$$

$$= \sqrt{\frac{160+87+13+560+592+40}{6}} = \sqrt{\frac{1453}{6}} = \mathbf{16}$$

Una vez hallados el Consumo promedio, el Factor y la Desviación Estándar, los límites se despejan así:

$$\text{Límite Superior} = [\text{Consumo promedio} + (F * \text{Desviación Estándar})]$$

$$\text{Límite Inferior} = [\text{Consumo promedio} - (F * \text{Desviación Estándar})]$$

$$\text{Límite Superior} = [284 + (20 * 16)] = 595$$

$$\text{Límite Inferior} = [284 - (20 * 16)] = -28$$

4. LIMITES POR DEFECTO:

- Si no existen consumos históricos o todos son iguales a cero (0), por defecto el límite inferior es 20 y el límite superior 1.000.
- Si la desviación es cero (0), se aplica por defecto como límite inferior 20 y límite superior 1.000.
- Si el límite inferior calculado es menor a 20, por defecto se establece el límite inferior en 20.
- Si el límite superior calculado es menor que 20, por defecto se establece como límite superior 1.000.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Cuando LA EMPRESA adelante la verificación de las conexiones y/o correcto funcionamiento del equipo de medida de un USUARIO Y/O SUScriptor, este podrá ser asistido durante la visita por parte de un técnico electricista o testigo hábil, caso en el cual LA EMPRESA concederá quince (15) minutos antes de iniciar dicha revisión.



PARÁGRAFO TERCERO: Cuando LA EMPRESA realice dos (2) visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no se puedan realizar por causa imputable al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, siempre y cuando de estas exista acervo probatorio, LA EMPRESA podrá cargar la totalidad del consumo dejado en investigación. No obstante, el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR afectado podrá controvertir dicho cobro mediante una reclamación.

PARÁGRAFO CUARTO: En los casos donde la investigación determine que la desviación significativa de consumos se atribuye a anomalías en los equipos de medida, elementos de seguridad o uso no autorizado del servicio, se dará lugar a la confirmación de la desviación sin que esta situación exima al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR de un eventual cobro de recuperación de energía por consumos no registrados.

1.5. OTROS COBROS

LA EMPRESA podrá incluir en la factura el cobro de valores distintos al cobro de energía eléctrica como son la adquisición de otros bienes, servicios públicos u otros conceptos legalmente permitidos siempre que: a) El USUARIO Y/O SUSCRIPTOR así lo autorice, b) el valor ajeno al servicio público se totalice por separado y c) LA EMPRESA no suspenda o corte el servicio de energía por el no pago de tales conceptos a excepción del servicio de aseo y saneamiento básico. Los cobros distintos al servicio de energía eléctrica no son el resultado de la imposición unilateral de la posición dominante de LA EMPRESA, sino el consenso de las partes del contrato de condiciones uniformes.

1.6. REMISIÓN Y ENTREGA DE LAS FACTURAS

1.6.1. COBRO OPORTUNO.- Las facturas se entregan con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles a la fecha del vencimiento para el pago, mediante mecanismos de reparto y sectorización que garantizan su entrega oportuna. Las facturas se envían por correo físico a la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR registre para estos efectos un correo electrónico u otro medio idóneo. No obstante, en las zonas rurales, LA EMPRESA indicará e informará con anticipación a los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES el sitio donde podrá retirar la factura, pudiendo ser entre otros los centros de atención integral al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR -CAICE-, las oficinas de correo, sitios en donde funcionen organizaciones comunitarias o entidades gubernamentales, aliados de la compañía como puntos de recaudo autorizados, entre otros. El envío oportuno de la factura en la forma y modo aquí previsto, hace presumir de derecho que el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR la conoce en su integridad; es decir que cuando el usuario no recibe la factura tiene el deber de acercarse a la



empresa y solicitar una copia. El hecho de no recibir la factura no libera al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR de la obligación de atender su pago.

LA EMPRESA, salvo que en el contrato individual que suscribe con un USUARIO Y/O SUSCRIPTOR NO REGULADO señale otra cosa, la factura del servicio se enviará dentro de los quince (15) días calendario siguientes al respectivo mes de consumo en original y copia, por correo certificado y correo electrónico, siendo válida como fecha de recepción de la misma, la fecha de recibo del correo por el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.

1.6.1.1. FACTURACIÓN EN SITIO.- LA EMPRESA, puede implementar procesos de facturación en sitio a través de los cuales la entrega de la factura se realiza en la misma fecha de lectura del medidor.

1.6.1.2. FACTURA ELECTRÓNICA.- LA EMPRESA, hará entrega de la factura en forma de mensaje de datos, en aquellos casos en que cuente con la autorización del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, autorización que podrá ser obtenida a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por LA EMPRESA para sus USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES.

1.6.2. COBROS INOPORTUNOS.- Se consideran cobros inoportunos, que ocasionan para LA EMPRESA la pérdida del derecho a recibir el precio, los siguientes:

1. Los facturados luego del término de cinco (5) meses, por falta de medición del consumo por acción u omisión de LA EMPRESA.
2. Los facturados luego de seis (6) meses sin que hubiese instalado el equipo de medida después de la conexión del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, salvo cuando el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR obtenga el servicio de manera directa por razones de interés social, orden técnico o por encontrarse en asentamientos subnormales o se encuentre dentro del 5% del total de USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES de LA EMPRESA que se encuentren sin equipo de medida.
3. Los facturados al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, cuando no facturó bienes o servicios por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, salvo que exista dolo del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.



ANEXO 2. CONDICIONES PARA EL PAGO

2.1. FECHA DE PAGO.- El USUARIO Y/O SUScriptor deberá efectuar el pago de la factura dentro del plazo señalado en la misma, en las entidades financieras y de recaudo autorizadas por LA EMPRESA. El pago realizado solo se imputará al código de cuenta del bien registrado en la factura; no obstante, LA EMPRESA no será responsable por los inconvenientes que puedan presentarse por deficiente atención, exigencias especiales, horarios restringidos y en general por cualquier situación irregular que afecte o dificulte el pago de las facturas, en los establecimientos con los cuales tenga convenios o contratos de recaudo.

El USUARIO Y/O SUScriptor que posea cuenta corriente o de ahorros en una entidad financiera, podrá autorizar a su entidad bancaria para que mediante acuerdo se debite directamente de su cuenta el valor de la factura correspondiente. En el evento en que el saldo en la cuenta del USUARIO Y/O SUScriptor no sea suficiente para cancelar la totalidad del valor de la factura habrá lugar al cobro del recargo por mora en las condiciones establecidas en el presente contrato.

En caso de que el USUARIO Y/O SUScriptor celebre acuerdos especiales con terceros no autorizados por LA EMPRESA, ésta se exime de toda responsabilidad por la utilización de ese medio o sistema de recaudo.

2.2. FACILIDADES DE PAGO.- LA EMPRESA para facilitarle a los USUARIOS Y/O SUScriptores el pago de sus obligaciones, podrá celebrar convenios de recaudo con entidades financieras, cooperativas y almacenes de cadena, entre otros. LA EMPRESA no se responsabiliza por pagos realizados en lugares no autorizados.

LA EMPRESA podrá efectuar descuentos, condonar intereses y otorgar créditos para financiación de deudas mediante la celebración con sus USUARIOS Y/O SUScriptores de acuerdos de pago a plazos que faciliten el cumplimiento de sus obligaciones, siempre y cuando se cumplan las condiciones y requisitos exigidos para cada situación en particular, de conformidad con la política de cartera vigente. El no pago oportuno, luego que entre el USUARIO Y/O SUScriptor y LA EMPRESA se ha hecho un acuerdo de pago en los términos acordados, dará lugar a la reversión de la operación y en consecuencia se reingresarán nuevamente los conceptos e intereses condonados al componente total de la deuda.

2.3. INTERESES DE MORA.- En caso de incumplimiento en el pago de la factura contentiva de las obligaciones contraídas por el USUARIO Y/O SUScriptor, u otros valores liquidados en la factura, LA EMPRESA cobrará intereses de mora. Para los USUARIOS Y/O SUScriptores no residenciales se aplicará la tasa máxima legal permitida según las normas comerciales; para los



USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES residenciales se aplicará el interés legal previsto en el artículo 1617 del Código Civil o en las normas que lo aclaren, modifiquen o adicionen.

2.4. 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 USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.

2.5. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO.- Cuando el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR lo autorice expresamente, LA EMPRESA con sustento en las normas legales y demás disposiciones normativas que regulen la materia, podrá consultar, procesar, reportar, y divulgar a la central de riesgo 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 USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, por cualquier concepto y 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.

2.6. MÉRITO EJECUTIVO DE LA FACTURA.- La factura expedida por LA EMPRESA representativa de los bienes, servicios, y obligaciones derivadas con ocasión de la prestación del servicio inherentes al mismo o pactadas especialmente con el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, una vez firmada por el representante legal de LA EMPRESA o quien haga sus veces, presta mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del derecho comercial y civil, sin defecto del mecanismo o medio empleado para su entrega. En consecuencia, al no ser pagada una factura en la fecha indicada para pago oportuno, podrá ser cobrada ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria, sin perjuicio de la aplicación de las demás acciones legales y contractuales a que haya lugar.

2.7. CONSTITUCIÓN EN MORA.- La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR renuncia a todos los requerimientos para constituirlo en mora y se obliga 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 USUARIO Y/O SUSCRIPTOR en el pago de los servicios y conceptos facturados, LA EMPRESA podrá aplicar interés de mora sobre los saldos insolutos; para los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES no residenciales se aplicará la tasa máxima legal permitida según las normas comerciales y para los





USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES residenciales se aplicará el interés legal previsto en el artículo 1617 del Código Civil o en las normas legales que lo aclaren, modifiquen o adicionen.

Conforme al artículo 1629 del código civil, estarán a cargo del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR los gastos que se ocasionen con el pago, tales como costos de transferencias, canjes, impuestos, entre otros.

ENERGIA Y CONECTIVIDAD COMUNITARIA MONTES DE MARIA S.A.S E.S.P.

NIT 901395216-7 – ID SUI: 49147

Dirección – Calle 27 # 16A – 90, Sincelejo, Sucre, Colombia.

Contacto celular – +57 324 4016403

Email – gerencia@enertel-ec.com.co.



ANEXO 3. SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO

3.1. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.- LA EMPRESA podrá suspender el servicio público de energía eléctrica al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR en los siguientes eventos:

3.1.1. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- Por acción u omisión por parte del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, en los siguientes casos, además de los establecidos en la ley:

1. No pagar el servicio energía dentro de la fecha señalada en la factura en la cual se incluirá la fecha de vencimiento y la fecha a partir de la cual se suspenderá; salvo que exista con anterioridad reclamación o recursos interpuestos y solo por el valor de la reclamación o que corresponda únicamente a cobros adicionales no derivados del servicio de energía eléctrica autorizados previamente por el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.
2. Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco al momento de su presentación, sin perjuicio del cobro de la sanción que para estos casos establece el Código de Comercio y de las demás acciones legales que se consideren necesarias. LA EMPRESA podrá abstenerse de recibir el pago en cheque girados por los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES y solicitar que los mismos sean de Gerencia.
3. Dar al servicio de energía un uso distinto al convenido con LA EMPRESA o ejercer prácticas de reventa.
4. Efectuar sin autorización de LA EMPRESA una reconexión.
5. Impedir la suspensión con documentos no veraces, relacionados con reclamos o pagos efectuados.
6. Proporcionar el servicio de energía a otro inmueble en forma temporal o permanente.
7. Aumentar la capacidad contratada sin permiso por escrito de LA EMPRESA y/o sin cumplir con los requisitos técnicos.
8. Por utilizar equipos o instalaciones que no cumplan con las normas técnicas y las condiciones de homologación que determine la autoridad competente.
9. Cuando la acometida, instalaciones internas o equipos instalados desmejoren el servicio de energía a otro USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, o generen perjuicios a las redes o equipos de LA EMPRESA.
10. Por impedir u obstaculizar a las personas autorizadas por LA EMPRESA, y debidamente identificadas, la inspección y/o la revisión de las instalaciones eléctricas, equipos de medida, realización del aforo o censo de carga y/o efectuar la medición del consumo.
11. Dañar, retirar o cambiar el equipo de medida o los dispositivos de seguridad, sin autorización previa de LA EMPRESA.
12. Adulterar el normal funcionamiento de las conexiones y aparatos de medida o de control sin autorización de LA EMPRESA.
13. No permitir el traslado del equipo de medida para calibración o el cambio justificado del mismo.



14. No ejecutar dentro del plazo fijado la adecuación, normalización y exteriorización del equipo de medida, conforme a las normas técnicas y de seguridad establecidas por LA EMPRESA y en el RETIE, que garanticen la correcta toma de lectura. Este plazo será notificado al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR mediante comunicación escrita, posterior a la revisión técnica en la que se determine las adecuaciones necesarias para el cumplimiento antes descrito.

15. No permitir la instalación de un equipo de medida provisional, de un medidor testigo o de la macromedida en un transformador de distribución.

16. Manipular o alterar el equipo de medida provisional, el medidor testigo o la macromedida.

17. Conectar equipos a las acometidas externas sin la autorización escrita de LA EMPRESA.

18. Interferir en la operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio de energía eléctrica, que sean de propiedad de la LA EMPRESA o del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.

19. Por inyectar armónicos en la red al incumplir los indicadores de la calidad de la potencia establecidos por la regulación y no tomar los correctivos en el tiempo establecido.

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

21. Cuando por razones atribuibles al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, LA EMPRESA no pueda tomar la lectura durante dos (2) períodos consecutivos o tres (3) períodos no consecutivos de facturación en los últimos doce (12) meses, se comunicará al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR la imposibilidad de tomar la lectura y se le indicará la obligación de permitir a LA EMPRESA tomar la lectura directamente del equipo de medida. Después del segundo período consecutivo o tres (3) períodos no consecutivos de facturación en los últimos doce (12) meses, sin que el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR tome las acciones que permitan la lectura de su equipo de medida, LA EMPRESA podrá suspender el servicio. LA EMPRESA exigirá, como condición para la reconexión del servicio, el traslado del medidor a un lugar de fácil acceso para la toma de lectura, para lo cual el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR contará con un plazo máximo de un período de facturación. Las adecuaciones necesarias para el cambio de la localización del sistema de medición estarán a cargo del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.

22. En caso que personal técnico de LA EMPRESA, en razón a la labor de verificación a los predios cuyo servicio de energía se haya suspendido y se encuentren con servicio, LA EMPRESA procederá nuevamente a realizar la suspensión. Esta operación y los cobros que se deriven de ella serán asumidos por el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR de acuerdo con las tarifas vigentes al momento de detectarse la irregularidad.

PARÁGRAFO PRIMERO: En todos los casos de suspensión LA EMPRESA dejará constancia escrita indicando la causa que originó la suspensión del servicio y los trámites a seguir para la reconexión.

PARÁGRAFO SEGUNDO: LA EMPRESA restablecerá el servicio de energía eléctrica una vez el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR elimine la causa que dio origen a la suspensión y haya pagado los gastos en que haya incurrido LA EMPRESA para la suspensión y reconexión del servicio de



energía eléctrica. Los cargos por suspensión y reconexión podrán ser cargados por LA EMPRESA en la factura siguiente a la ejecución de la acción.

3.1.2. OTROS EVENTOS PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.-

1. Orden de autoridad judicial o administrativa.
2. Por fuerza mayor o caso fortuito.
3. 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 USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, presentará ante la 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:

- a. Autorización escrita del propietario del bien, si esta calidad no la tiene el solicitante.
- b. 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 a estos aparecieren con posterioridad y se hayan causados daños. De existir terceros, deberá allegarse autorización expresa de estos para la suspensión. Cuando sea viable la suspensión del servicio de energía eléctrica 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 suspensión. Cuando LA EMPRESA compruebe que existe consumo del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, terminará unilateralmente el acuerdo de suspensión y procederá a cobrar los consumos y cargos a que hubiere lugar.

4. En interés del servicio: LA EMPRESA podrá suspender el servicio de energía eléctrica en los siguientes casos:

- a. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito, siempre que de ello se de aviso al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.
- b. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias para que el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR pueda ejercer sus derechos.

5. Conexión No Autorizada: Por la utilización del servicio mediante una conexión no autorizada por LA EMPRESA, que puede consistir en la manipulación y/o anomalía de las instalaciones eléctricas externas equipos de medida, conexiones o elementos de seguridad del conjunto de medida; LA EMPRESA, no solo podrá proceder a efectuar la suspensión del servicio sino que



podrá promover su normalización en las condiciones técnicas de servicialidad previstas en el contrato que garanticen la adecuada medición del consumo, sin perjuicio de iniciar la acción judicial si lo considera pertinente.

3.2. TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO.-

3.2.1. TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO POR LA EMPRESA.- LA EMPRESA podrá dar por terminado unilateralmente el contrato cuando el USUARIO Y/O SUScriptor incurra o se presenten los siguientes eventos:

1. Incumplir en el pago oportuno de tres (3) facturas o reincida en una causal de suspensión del servicio de energía eléctrica en un periodo de dos (2) años.
2. Hacer reconexiones no autorizadas del servicio de energía eléctrica por más de dos (2) veces en un periodo de dos (2) años, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
3. Reincidir en la adulteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos.
4. Cuando permanezca suspendido el servicio de energía eléctrica por un período superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión hubiere sido por mutuo acuerdo o la suspensión obedezca a causas originadas por LA EMPRESA.
5. Adulterar o falsificar la factura de cobro o documentos presentados como prueba para obtener el servicio de energía eléctrica, o en desarrollo de cualquier gestión frente a LA EMPRESA relacionada con la prestación del servicio.
6. Gestionar, conociendo la existencia de una cuenta con deuda, la prestación del servicio de energía eléctrica para el mismo bien con cargo a una cuenta diferente.
7. Cuando sea demolido el inmueble al cual se le prestaba el servicio de energía eléctrica.
8. Por orden de autoridad competente.
9. Por vencimiento del plazo del contrato cuando se haya pactado.

El corte del servicio de energía eléctrica podrá efectuarse sin perjuicio de que LA EMPRESA inicie las acciones judiciales necesarias para obtener el pago de la deuda a que haya lugar. Para que LA EMPRESA restablezca el servicio de energía eléctrica, el USUARIO Y/O SUScriptor, debe eliminar la causa que dio origen al corte del servicio de energía, realizar una nueva solicitud de prestación del servicio de energía y cancelar los gastos de reinstalación en los que LA EMPRESA haya incurrido.

PARÁGRAFO: Para los anteriores eventos LA EMPRESA emitirá la respectiva acta de eliminación de matrícula y/o acto administrativo.

3.2.2. OTROS EVENTOS PARA LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO.-



1. Por acuerdo de las partes y con el consentimiento de los terceros que puedan verse afectados.
2. Por parte del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, cuando:
 - a. LA EMPRESA incumpla sus obligaciones.
 - b. Por unificación de medida.
 - c. No desee continuar con el suministro del servicio de energía eléctrica.
 - d. Suscriba contrato con otro comercializador. Para lo cual el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR y el nuevo comercializador deberán acreditar ante LA EMPRESA los requisitos exigidos en la Resolución CREG 156 de 2011, o en aquellas que la modifique, aclare o sustituya.

3.2.3. PROCEDIMIENTO PARA LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO.- LA EMPRESA, sin perjuicio de su facultad de acudir a la jurisdicción ordinaria, podrá según el caso proceder a la terminación del contrato con su respectivo corte, una vez cumpla el siguiente procedimiento:

LA EMPRESA comunicará al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR la causal de incumplimiento que da lugar a la terminación del contrato, mediante acto administrativo que dirigirá a la dirección reportada del inmueble, en la cual se indicará la procedencia de los recursos de conformidad con el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Los recursos y su notificación se tramitarán de conformidad con lo establecido en la ley 142 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y las normas que lo modifique o adicione.

Una vez en firme la decisión empresarial se procederá a ejecutar las actividades necesarias para hacer efectivo el corte del servicio.

3.3. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD.- LA EMPRESA quedará exonerada de toda responsabilidad derivada de la suspensión, aseguramiento de la suspensión o corte del servicio, cuando éstos hayan ocurrido por las causales anteriormente expuestas.

Se haga o no la suspensión o corte del servicio, LA EMPRESA podrá ejercer todos los demás derechos que las normas que regulan la prestación del servicio, además de este Contrato, le conceden cuando se presente el incumplimiento.



ANEXO 4. CONDICIONES PARA LA RECONEXIÓN Y/O REINSTALACIÓN DEL SERVICIO

4.1 CONDICIONES PARA LA RECONEXIÓN DEL SERVICIO.-

4.1.1. IMPUTABLE AL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.- Para obtener de nuevo el servicio en caso que la suspensión sea imputable al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, se requiere:

1. Que elimine la causa que la originó.
2. Que pague la deuda, los intereses de mora y demás conceptos que se hayan causado.
3. Que pague todos los gastos de reconexión, los cuales serán fijados anualmente e informados de forma amplia en todo el territorio en el que LA EMPRESA presta el servicio.
4. Que pague los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento que se haya tenido que recurrir a cualquiera de estas vías.
5. Los costos en que haya incurrido LA EMPRESA para la modificación o adecuación de la acometida, la red interna o para la ubicación o reubicación del equipo de medida.

Una vez cumplidas las anteriores obligaciones por parte del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, LA EMPRESA restablecerá el servicio dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas.

4.1.2. SOLICITUD DEL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.- Si la suspensión es a solicitud del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, ésta se levantará a pedido de éste, en cualquier momento, o al vencimiento del término de duración de la suspensión por él indicado.

4.1.3. ACUERDO ENTRE LAS PARTES.- Si la suspensión es por mutuo acuerdo, se levantará en cualquier momento en que se convenga, o al vencimiento del término pactado.

4.1.4. IMPUTABLE A LA EMPRESA.- Si la suspensión es imputable a LA EMPRESA o derivada de fuerza mayor o caso fortuito, ésta empleará la máxima celeridad que permita el restablecimiento del servicio, sin exceder en todo caso veinticuatro (24) horas siguientes al cese de la causa de la suspensión.

4.1.5. ORDEN JUDICIAL.- Cuando la suspensión sea por orden judicial, la misma se levantará cuando el funcionario competente lo ordene.

En los demás casos, el servicio se restablecerá cuando se elimine la causa que originó el cese, y se cumplan las prestaciones entre las partes que correspondan.

4.2. REINSTALACIÓN POR CORTE DEL SERVICIO.- Para restablecer el servicio en el evento en que el corte del servicio haya sido causado por incumplimiento de este Contrato por parte del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, éste deberá eliminar la causa que originó el corte, pagar los gastos de reinstalación o reconexión y los demás cobros a que hubiere lugar, y cumplir con todos los



requisitos establecidos en la cláusula 11 del presente contrato, para la nueva conexión del servicio. En todo caso, EL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR deberá estar a paz y salvo con LA EMPRESA por los siguientes cargos: la deuda, los intereses de mora, demás conceptos que se hayan causado y todos los gastos en que haya incurrido LA EMPRESA para efectuar el cobro de la deuda y hacer efectivo el pago de la obligación.



ANEXO 5. CONDICIONES PARA QUE EL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR SE LIBERE DE SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Frente a LA EMPRESA, el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR cualquiera que sea su calidad frente y en cuanto hace referencia a un solo inmueble, es solidario en sus obligaciones y derechos en el presente contrato, generados con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación. El USUARIO Y/O SUSCRIPTOR podrá liberarse de las obligaciones derivadas del contrato bajo las siguientes condiciones uniformes:

Que se presente fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.

Que el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR siendo propietario, poseedor o tenedor del inmueble en el cual se presta el servicio, sea privado de la propiedad, posesión, o tenencia del mismo mediante sentencia judicial. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato deberá presentarse junto con copia de la sentencia.

Que el SUSCRIPTOR siendo poseedor o tenedor del inmueble entregue la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. Para que la liberación solidaria proceda, el interesado deberá presentarse ante LA EMPRESA con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del inmueble, acepta expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor.

Que el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR acredite ante LA EMPRESA mediante certificación expedida por autoridad competente que existe actuación de policía o proceso judicial entre él y quienes efectivamente consumen el servicio de energía eléctrica relacionado con la tenencia, posesión material o la propiedad del inmueble al que se le suministra el servicio. En tal evento el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR se liberará de sus obligaciones en la forma en que la autoridad competente por vía general lo señale, es decir si se libera temporal o definitivamente de sus obligaciones contractuales, y no será parte del contrato. En estos casos, quien efectivamente consume el servicio será quien responderá ante LA EMPRESA.

Que opere la cesión conforme se señala en la cláusula cuarta del presente contrato.

El USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, propietario o poseedor de un inmueble cuando tenga la calidad de arrendador, podrá liberarse de sus obligaciones frente al contrato de prestación de servicio público de energía cuando se cumplan las condiciones establecidas en el Art. 15 de la ley 820 de 2003 y las normas que lo modifiquen, reglamenten o deroguen; sin embargo, cuando de arrendador y arrendatario de vivienda urbana se trate, el arrendador del inmueble podrá mantener la solidaridad en los términos anteriores o denunciar la existencia y/o terminación del



contrato de arrendamiento atendiendo el procedimiento señalado en el Decreto 3130 de 2003 y las normas que lo modifiquen, reglamenten o deroguen, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago del servicio de energía eléctrica y el inmueble no quedará afecto al pago del mismo.

PARÁGRAFO: No obstante, los casos anteriores y conforme a lo establecido en la ley 142 de 1994, Art. 128, la Comisión Reguladora de Energía y Gas -CREG- podrá señalar, por vía general, los casos en los que el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR podrá liberarse temporal o definitivamente de sus obligaciones contractuales.



ANEXO 6. MECANISMOS DE DEFENSA DEL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR

En caso de controversias por negación para contratar, suspensión del servicio, terminación y/o corte del servicio, facturación y en general, todas las decisiones administrativas y/o actos con los que LA EMPRESA niegue o afecte la prestación del servicio o la ejecución del contrato y que sean objeto de petición, queja, reclamo o recursos, en adelante PQR's, serán atendidas por LA EMPRESA a través de personal directo o mediante terceros, en las oficinas destinadas para tal fin.

Las PQR's se recibirán, tramitarán y responderán conforme con las condiciones uniformes que se señalan a continuación, cumpliendo en todo caso con los principios y garantías constitucionales y legales que le asisten a los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES durante el trámite de las mismas, en especial el derecho a la defensa y el debido proceso consagrado en el Art. 29 de la Constitución Nacional y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas que lo reglamenten, modifiquen o complementen.

Se sujetarán igualmente a lo anterior, todas las decisiones empresariales y/o actos que LA EMPRESA emita con ocasión de investigación por incumplimiento de este contrato.

6.1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.-

6.1.1. PRESENTACIÓN.- A efecto que el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR ejerza su derecho a presentar PQR's ante LA EMPRESA, éste debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Las peticiones, quejas y reclamos, podrán presentarse en cualquier tiempo, de manera verbal, por escrito, por correo electrónico o a través de los medios de contacto idóneos habilitados por LA EMPRESA; sin embargo, las que pretendan discutir un acto de facturación, deberán elevarse antes del quinto mes de expedida la factura. Los recursos deberán presentarse por escrito e interponerse dentro del plazo legal establecido.
2. Toda PQR debe formularse de manera respetuosa, so pena de rechazo.
3. Cualquier PQR no requiere de presentación personal ni intervención de abogado; de formularse a través de un mandatario, deberá acreditarse el mandato.
4. El USUARIO Y/O SUSCRIPTOR deberá suministrar la información mínima necesaria para que LA EMPRESA pueda realizar el análisis correspondiente y dar contestación o tomar la decisión respectiva, en particular a:
 - a. Indicar el nombre y apellido completo del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR y/o de su representante legal o apoderado, si es el caso, con indicación de la dirección donde se recibirán las respuestas. El USUARIO Y/O SUSCRIPTOR podrá solicitar notificación a la dirección electrónica que éste indique. Si el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR es una persona privada que deba estar inscrita en el



registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. En caso de una queja bastará el nombre y apellido del quejoso.

b. Exponer el objeto de la petición, queja o reclamo identificando o señalando claramente en qué consiste la misma o de las razones concretas que motivan un recurso. Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la PQR ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse se archivará la petición.

c. En caso de petición, reclamo o recurso indicar el número del código de USUARIO Y/O SUScriptor, si cuenta con él y el cual aparece señalado en la factura de servicio.

d. Probar la cancelación oportuna de las facturas en relación con las sumas no reclamadas, cuando se vayan a presentar recursos, o la del promedio del consumo de los últimos cinco (5) meses de facturación.

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

f. Firmar la petición, queja, reclamo o recurso cuando fuere el caso. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, se procederá de conformidad.

g. Tratándose de recursos, estos deberán ser presentados por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.

LA EMPRESA no exigirá el pago del bien o servicio objeto de petición, queja o recurso como requisito para atenderlo, pero podrá rechazar un recurso cuando el escrito en el que se formula no cumpla con los requisitos señalados.

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

6.1.2. TRÁMITE.- LA EMPRESA tramitará las PQR's siguiendo en general las siguientes pautas:

1. 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. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales que establezca el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



2. LA EMPRESA responderá las peticiones, quejas y reclamos dentro del término de quince días (15) hábiles contados a partir de su presentación, sin perjuicio de la actuación que sobre la materia pueda adelantar la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; si no fuere posible resolver o contestar dentro de dicho término se procederá a la ampliación del término de conformidad con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

3. El recurso de reposición se resolverá igualmente dentro del término de quince días (15) hábiles a menos que se requiera la práctica de pruebas, caso en el cual LA EMPRESA señalará un término no mayor de treinta (30) días hábiles. Los términos podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días hábiles. La decisión empresarial o el acto administrativo que LA EMPRESA expida decretando la práctica de pruebas, como acto de trámite indicará con toda exactitud, el día en que vence el término probatorio y se comunicará al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.

4. El efecto general de una reclamación de facturación consiste en que la exigibilidad de las sumas objetadas queda suspendida hasta tanto no se decida de fondo dicha petición.

Las reclamaciones que se formulen dan lugar a dividir la factura para permitir al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR el pago de las sumas no reclamadas; en este caso debe tenerse en cuenta que:

a. LA EMPRESA no cargará en las siguientes facturas los valores reclamados, mientras no exista una decisión en firme.

b. Si se le resuelve desfavorablemente y la decisión se encuentra en firme, los valores objetados se cargarán en la siguiente factura o dentro del término de la ejecutoria de la decisión.

c. Si la reclamación se presenta después de efectuado el pago de la factura y la decisión es favorable al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, se le descontarán dichos valores y el descuento se ordenará junto con la decisión.

5. Si las informaciones o documentos que proporcione el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR al elevar una PQR no son suficientes para decidir, LA EMPRESA lo requerirá por escrito, por una sola vez, para que lo subsane en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir. Desde el momento en que el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR aporte la información requerida, comenzarán nuevamente a correr los términos.

Se entenderá que el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR ha desistido de su PQR cuando no satisfaga el requerimiento, dando lugar al archivo del expediente; salvo que antes de vencer el plazo concedido el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR solicite prórroga hasta por un término igual y durante dicho periodo aporte la información requerida.

6. En caso que el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR no esté conforme con la respuesta a su petición o reclamo, puede presentar o interponer recursos al tenor con lo que adelante se dispone.



6.1.3. RECURSOS.- En los casos que proceda, LA EMPRESA indicará en la notificación de la decisión empresarial o acto administrativo los recursos que el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR podrá interponer frente a sus decisiones, los plazos para su interposición, las autoridades ante quienes deben interponerse y dispondrá de formularios o formatos sin que su uso sea obligatorio, para facilitar su presentación teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Los recursos deberán cumplir con los requisitos señalados en el numeral 6.1.1 punto 4 del presente anexo.
2. El recurso de reposición y en subsidio el de apelación deben interponerse por escrito y de manera simultánea ante la misma persona que lo expidió en LA EMPRESA, en la diligencia de notificación personal, o dentro del término que señale el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.
3. De resolverse el recurso de reposición negativamente para el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR y el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR hubiese interpuesto el recurso de apelación como subsidiario del de reposición, LA EMPRESA remitirá copia de la actuación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que ésta resuelva el recurso de apelación, si este ha sido concedido.
4. No proceden recursos contra las decisiones o actos de suspensión, terminación y corte, si con ello el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de reclamación o recurso oportuno.
5. No son procedentes los recursos contra los actos de carácter general, ni contra los de trámite, preparatorios o de ejecución, excepto en los casos previstos en norma expresa.
6. Si el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR no presenta los recursos con el lleno de los requisitos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, LA EMPRESA los rechazará de conformidad con las causales de rechazo establecidas en la ley.
7. Contra el rechazo del recurso de apelación, el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR podrá interponer el recurso de queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La interposición de este recurso y su trámite se efectuará de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

6.1.4. CONOCIMIENTO DE LAS DECISIONES.- LA EMPRESA comunicará sus actos informativos o de trámite, y notificará sus decisiones empresariales o actos administrativos conforme lo consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

6.2. DESISTIMIENTO.- Los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES podrán desistir en cualquier tiempo de sus PQR's y recursos. Igualmente, se entenderá que el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento para que complemente una información no da respuesta o no remite la misma en el término de un (1) mes. En este evento se archivará el





expediente. Las quejas que comprometan la responsabilidad disciplinaria de un colaborador de LA EMPRESA no son desistibles.

ENERGIA Y CONECTIVIDAD COMUNITARIA MONTES DE MARIA S.A.S E.S.P.

NIT 901395216-7 – ID SUI: 49147

Dirección – Calle 27 # 16A – 90, Sincelejo, Sucre, Colombia.

Contacto celular – +57 324 4016403

Email – gerencia@enertel-ec.com.co.



ANEXO 7. COBRO DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR

De conformidad con la Ley 142 de 1994, LA EMPRESA podrá determinar y cobrar la energía que el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR consumió y no pagó, porque no fue posible su correcto registro en los siguientes eventos:

1. Cuando se evidencie el uso del servicio de energía eléctrica a partir de una conexión no autorizada por LA EMPRESA.
2. Cuando se evidencie la existencia de una acometida o derivación de la misma en servicio directo, que no permita medir total o parcialmente la energía efectivamente consumida.
3. Cuando se evidencie una no conformidad como consecuencia de una falla, intervención o alteración de los bienes o equipos del conjunto de medida, que impidan el registro total o parcial de la energía efectivamente consumida por el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.
4. Retiro del medidor sin autorización de LA EMPRESA, impidiéndose el registro total o parcial de la energía que efectivamente se consume en el inmueble.

7.1. CÁLCULO DE LA ENERGÍA DEJADA DE FACTURAR.-

De constituirse una de las situaciones enunciadas anteriormente, LA EMPRESA procederá a calcular y cobrar la energía consumida y no pagada por el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, con fundamento en lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Para proceder al cobro, se tendrá en cuenta la siguiente fórmula:

$$\text{CNF} = (\text{CI} \times \text{FU} \times \text{número de horas} \times \text{TP}) - \text{CF}$$

Donde:

CNF: Consumo no facturado de energía en kWh/mes

CI: Carga instalada en kW, determinada mediante aforo en la revisión del predio.

Cuando no sea posible efectuar el aforo de carga o el inmueble se encuentre desocupado, se tomará como carga instalada la capacidad del transformador para USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES con transformador exclusivo; de no ser este el caso, se hará el cálculo con base en las variables asociadas al límite de carga como son: calibre de la acometida o la corriente nominal de la protección.

FU: Factor de utilización, correspondiente al porcentaje de horas al mes en el que se utiliza la carga instalada y se define, así:



Clase de servicio residencial: 50%

Clase de servicio no residencial: 70%

Para alumbrados exteriores: 50%

Número de horas: Corresponde al número de horas al mes.

TP: Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad en meses.

CF: Consumo efectivamente facturado de energía en kWh/mes, durante el tiempo de permanencia (TP) del consumo no facturado.

Casos especiales:

1. Cuando se identifique la carga no autorizada o en servicio directo no registrado por el equipo de medida, no se descontará el consumo facturado (CF) durante el tiempo de permanencia TP.
2. Cuando el conjunto de medida requiera de transformadores de potencial y/o corriente y no corresponda a un transformador particular, se realizará el cálculo de la energía dejada de facturar con base en el error determinado para el conjunto de medida de acuerdo a las pruebas técnicas realizadas al momento de la revisión.

El valor liquidado del CNF será el resultado de aplicar la siguiente fórmula:

$$VL = CNF \times TV$$

Donde:

VL: Valor liquidado en pesos por consumo no facturado

CNF: Consumo no facturado de energía en kWh-mes

TV: Tarifa vigente, corresponde al precio del kWh del mes en el que se ejecutó la revisión técnica.

7.2. PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR EL COBRO DE LOS CONSUMOS NO FACTURADOS.-

Para proceder con el cobro de los consumos no facturados, en virtud de las circunstancias señaladas anteriormente, se seguirán en general las pautas que se indican a continuación:

7.2.1. ETAPA PRELIMINAR.-

1. LA EMPRESA efectuará visita a los inmuebles de los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES, destinatarios del servicio de suministro de energía eléctrica.
2. LA EMPRESA informará al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR la razón de la visita y su derecho de estar asistido por un ingeniero o técnico electricista o testigo hábil, para lo cual se le concederá un tiempo de 15 minutos. Luego procederá a verificar el estado de los instrumentos que se



utilizan para medir el consumo, acometidas, instalaciones eléctricas y medidor, y verificará el cumplimiento de las obligaciones suscritas en el presente contrato.

3. LA EMPRESA elaborará un acta de revisión que contendrá, al menos: fecha y hora de la visita, dirección del inmueble, código cuenta, nombre y número de cédula de quien atiende la diligencia, nombre del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR o suscriptor potencial, 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.

4. El funcionario de LA EMPRESA, la persona que atendió la visita y los testigos hábiles o técnicos si los hubiere, firmarán el acta de revisión. 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.

5. En el evento en que la verificación no pueda ser atendida por persona alguna, LA EMPRESA procederá a dejar constancia en el acta de revisión y programará una nueva visita.

6. En caso de que el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, 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 presencia y la firma de un testigo hábil que se encuentre en el sitio.

7. Si el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR no permite la revisión se procederá a la suspensión del servicio de energía eléctrica.

8. LA EMPRESA dejará constancia de la revisión, e informará al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR de la misma, dejando una copia del acta en sitio.

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

10. Si en la visita LA EMPRESA encuentra ausencia de sellos, ruptura o indicio de alteración, en uno o más de los elementos de seguridad instalados en la tapa principal de 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 por el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC). De todo lo anterior, LA EMPRESA dejará prueba en el acta de revisión.

11. LA EMPRESA podrá remplazar los sellos de seguridad por nuevos si encuentra que aquellos han sido violados o retirados. La anterior facultad aplica igualmente tratándose de presunta irregularidad en los elementos de protección, de control, de gabinete o en celdas, tapa de bornera del medidor o similares, ya sea por qué han sido alterados o retirados.

12. LA EMPRESA podrá retirar el medidor con el fin de establecer técnicamente la existencia de la anomalía o la presunta irregularidad, dejando constancia de ello en el acta de revisión, así como del censo de carga e instalará un nuevo equipo de medida en calidad de préstamo hasta recibir el resultado de laboratorio.

13. Una vez retirado el medidor, LA EMPRESA adoptará medidas para evitar su deterioro. En todo caso, el equipo de medida se embalará en presencia de quien atiende la visita, en una



bolsa diseñada para el efecto, la cual será sellada para su posterior apertura en el laboratorio que designe LA EMPRESA.

14. Si como resultado de la investigación se determina una anomalía conforme a la cual no se ha registrado en parte o en su totalidad la energía consumida, LA EMPRESA cobrará la energía no facturada en lo concerniente a un (1) mes, con la tarifa vigente en el momento de la detección de la anomalía. No obstante, de evidenciarse dolo por parte del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, LA EMPRESA estará facultada para realizar el cobro de meses anteriores conforme lo establecido en el art 150 de la Ley 142 de 1994, de estos últimos LA EMPRESA deberá probar para cada uno de los periodos la existencia de la irregularidad. Para el cálculo de la energía no facturada, se tendrá en cuenta lo estipulado en el presente anexo.

7.2.2. EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS MEDIOS PROBATORIOS.- LA EMPRESA empleará como medios de prueba para determinar la existencia de circunstancias que dan origen a la actuación descrita en el presente anexo, los señalados a continuación:

- Acta de revisión de las instalaciones y equipos de medida, efectuadas por personal autorizado por LA EMPRESA, en la que conste la presencia de anomalías en las instalaciones, elementos de seguridad o equipos de medida.
- Resultado del análisis técnico practicado en un laboratorio debidamente acreditado.
- Fotografías, videos, y demás medios que comprueben el uso no autorizado del servicio de energía eléctrica.
- Actas de visitas efectuadas previamente por personal autorizado por LA EMPRESA, en las que conste el buen funcionamiento de los equipos y elementos de seguridad.
- Análisis histórico de consumos, facturaciones y antecedentes comerciales.
- Mediciones efectuadas a nivel del transformador (macromediciones).
- Documentos anteriores en los que se pruebe la reincidencia del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR en actos de manipulación del medidor o de las conexiones eléctricas.
- Balance del transformador de energía de la zona que surte de energía al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR examinado.
- Cualquier otro medio de prueba que legalmente sea conducente para demostrar las anomalías.

7.2.3. ETAPA DE INVESTIGACIÓN Y COBRO DE LA ENERGÍA.- En cumplimiento de las funciones administrativas que se entienden prestadas por orden constitucional y legal y en cuanto a la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, LA EMPRESA de oficio podrá dar inicio a la correspondiente actuación mediante el proceso pertinente para la recuperación de energía, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994. Proceso que iniciará de la siguiente manera:

1. El acta de revisión en que consten los datos relacionados y asociados con la prestación del servicio de energía eléctrica a un inmueble, debidamente firmado por quien atendió la visita, el



funcionario de LA EMPRESA y/o los testigos hábiles si los hay, será sometida al análisis técnico y jurídico al interior de LA EMPRESA, al igual que las fotografías y/o registros fílmicos y demás registros obtenidos en la revisión.

2. Si del análisis anterior LA EMPRESA encuentra que las situaciones halladas en el inmueble objeto de visita, se adecuan a los hechos descritos como incumplimiento de este contrato y que dan lugar a iniciar un proceso en aras de recuperar la energía, hará una liquidación provisional del consumo dejado de facturar (energía no facturada).

3. LA EMPRESA mediante escrito denominado “traslado de material probatorio”, comunicará al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR si hay lugar al cobro de la energía no facturada, comunicación que deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a. Los hechos a investigar y que constituyen presunto incumplimiento del contrato.
 - b. Las pruebas practicadas y el resultado de las mismas.
 - c. El derecho que le asiste al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR a presentar descargos y cualquier prueba que considere pertinente y conducente para desvirtuar las condiciones halladas en el inmueble.
 - d. Indicación de la oportunidad de defensa con el que cuenta el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, el derecho que tiene a controvertir las pruebas practicadas y la facultad de allegar las pruebas que él considere pertinentes para su defensa.
4. Una vez comunicado el traslado del material probatorio, el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR tendrá a partir del día siguiente, cinco (5) días para controvertir por escrito tanto los hechos como las pruebas y consideraciones expuestas, solicitar o aportar las pruebas que considere pertinentes para su defensa y que desvirtúen el presunto incumplimiento.

7.2.4. FACTURACIÓN DE LOS CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR.- Vencido el término señalado en el numeral anterior, LA EMPRESA hará una valoración previa del procedimiento adelantado, el respeto de los derechos fundamentales, los hechos, las pruebas recaudadas y practicadas, las cuestiones planteadas tanto por LA EMPRESA como por el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR en sus descargos, con el fin de determinar si hay lugar a efectuar el cobro de los consumos dejados de facturar, razón por la cual:

- Si se comprueba la inexistencia de la irregularidad en el inmueble, de la conducta investigada o alguna causal eximente de responsabilidad, LA EMPRESA se pronunciará en ese sentido y archivará el procedimiento iniciado en contra del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR.
- En caso de comprobarse la existencia de consumos dejados de facturar, LA EMPRESA emitirá la factura en la que se incluirá el cobro por concepto de energía no facturada y a su vez enviará una comunicación que contendrá:
 - a. Los fundamentos técnicos y jurídicos contemplados para el cobro de la energía no facturada.
 - b. La fórmula utilizada para calcular el valor correspondiente.



- c. La relación de todos los medios probatorios permitidos por la Ley, en orden tanto a verificar como a desvirtuar los aspectos que allí se acrediten.
- d. La identificación del periodo o periodos desde el cual procede la recuperación de energía.
- e. La identificación de las fechas de inicio y finalización de la irregularidad.

7.2.5. DERECHO DE DEFENSA.- Una vez emitida la factura y previo conocimiento de la misma, por parte del USUARIO Y/O SUSCRIPTOR, éste podrá controvertir el cargo facturado (energía no facturada) mediante la presentación de una reclamación, así como la presentación de los recursos de reposición y en subsidio el de apelación contra la decisión que resuelva dicha reclamación.

Ejecutoriada la decisión administrativa que impuso el cobro de los valores a que haya lugar, LA EMPRESA exigirá su pago. La factura deberá contener los valores establecidos anteriormente o la resolución en firme que los imponga la cual prestará mérito ejecutivo.

Si vencido el plazo para cancelar la factura, el suscriptor o usuario no ha presentado reclamación sobre los valores facturados, la empresa procederá a la suspensión o corte del servicio sin perjuicio del cobro de intereses y/o el inicio de las acciones judiciales procedentes a fin de obtener el pago de la suma adeudada.

LA EMPRESA y el USUARIO Y/O SUSCRIPTOR al que se le haya iniciado proceso por recuperación de energía podrán conciliar en cualquier etapa de la misma. Suscrito el acuerdo LA EMPRESA incluirá el valor acordado en la factura.

Sobre el valor de la decisión administrativa incluida en la factura, se generarán intereses los cuales serán tasados de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

7.2.6. TRANSACCIÓN.- LA EMPRESA y los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES podrán transar en cualquier etapa del proceso hasta que la decisión se encuentre en firme. Suscrita el acta de transacción, LA EMPRESA incluirá en la factura el valor transado por concepto de la energía dejada de facturar, la cual hará llegar al USUARIO Y/O SUSCRIPTOR para su pago. Vencido el plazo, si no se ha cancelado, LA EMPRESA procederá a la suspensión o corte del servicio de energía eléctrica sin perjuicio de las acciones judiciales procedentes a fin de obtener el pago de la suma adeudada.

7.2.7. OPCIONES DE PAGO.- LA EMPRESA dará a los USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES las opciones de pago que estén establecidas como políticas comerciales de LA EMPRESA.

7.3. EFECTOS PENALES.- Tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que, para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del



servicio mediante intervención en la medida o líneas directas, tendrá el tratamiento contemplado en el Código Penal el cual dispone:

“Defraudación de Fluidos: 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 multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes”.

