

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

Julio 24 de 2024

Tabla de Contenido

CAPITULO I.....	3
DEFINICIONES.....	3
CAPITULO II.....	8
DISPOSICIONES GENERALES Y RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO	8
CAPITULO III.....	11
CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	11
CAPITULO IV.....	14
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES.....	14
CAPITULO V	22
INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, REPOSICIÓN, CONTROL Y FUNCIONAMIENTO DE SISTEMAS DE MEDICIÓN	22
CAPITULO VI.....	25
DETERMINACIÓN DEL CONSUMO.....	25
CAPÍTULO VII.....	31
DE LA LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO Y LA FACTURA.....	31
CAPITULO VIII.....	39
RECUPERACIÓN DE ENERGÍA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR.....	39
CAPITULO IX.....	43
CALIDAD DEL SERVICIO, FALLA Y RESPONSABILIDAD DE LAS REDES	43
CAPITULO X	45
SUSPENSIÓN, CORTE, RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.....	45
CAPITULO XI.....	50
DEFENSA DE LOS USUARIOS EN SEDE DE LA EMPRESA	50
CAPITULO XII.....	53
INMUEBLES ARRENDADOS.....	53
CAPITULO XIII.....	56
DISPOSICIONES FINALES.....	56
CAPITULO XIV	58
ÉTICA Y TRANSPARENCIA.....	58

Para efectos del presente contrato se entiende que las siguientes expresiones significan:

CAPITULO I DEFINICIONES

- **ACOMETIDA DE ENERGÍA:** derivación de la red local de distribución del servicio, que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general.
- **ACOMETIDA FRAUDULENTA:** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización del prestador del servicio.
- **ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE INTERCAMBIOS COMERCIALES - ASIC:** Dependencia del Centro Nacional de Despacho de que tratan las Leyes 142 y 143 de 1994, encargada del registro de fronteras comerciales y de los contratos de energía a largo plazo; de la liquidación, facturación, cobro y pago del valor de los actos, contratos y transacciones y en general de todas las obligaciones que resulten por el intercambio de energía en la bolsa, para generadores y comercializadores.
- **AFORO:** Actividad tendiente a determinar el consumo del suscriptor o usuario o las necesidades de modificación de la carga autorizada o de los equipos de suministro o la medición del consumo de energía, mediante procedimientos diferentes al uso del equipo de medición.
- **AGENTE:** Personas que realizan por lo menos una actividad del sector eléctrico (generación, transmisión, distribución, comercialización de energía eléctrica).
- **ALUMBRADO PÚBLICO:** Servicio público consistente en la iluminación de las vías públicas, parques públicos y demás espacios de libre circulación que no se encuentren a cargo de ninguna persona natural o jurídica de derecho privado o público, diferente del municipio. Su objeto es proporcionar la visibilidad adecuada para el normal desarrollo de las actividades de las personas y los vehículos.
- **ANOMALÍA:** Alteración o daño en las instalaciones eléctricas o en el medidor del inmueble del USUARIO o suscriptor que afecta la medida del consumo de energía.
- **ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** En virtud de la adhesión a este contrato LA EMPRESA podrá suministrar y/o comercializar el servicio de energía eléctrica en el INMUEBLE del USUARIO que pertenezca al Sistema de Interconexión Nacional (SIN) del territorio colombiano, siempre que le sea permitido por la normatividad vigente en la materia.
- **AUTOGENERACIÓN:** Aquella actividad realizada por personas naturales o jurídicas que producen energía eléctrica principalmente, para atender sus propias necesidades.
- **AUTOGENERADOR:** Usuario que realiza la actividad de autogeneración. El USUARIO puede ser o no ser propietario de los activos de autogeneración.
- **AUTOGENERADOR A PEQUEÑA ESCALA, AGPE:** Auto generador con potencia instalada igual o inferior al límite definido en el artículo primero de la Resolución UPME 281 de 2015 o aquella que la modifique o sustituya.
- **CARGA O CAPACIDAD INSTALADA:** Es la capacidad nominal del componente limitante de un sistema.

- **CÓDIGO DE REDES:** Conjunto de reglas, normas, estándares y procedimientos técnicos expedidos por Comisión de Regulación de Energía y Gas a los cuales deben someterse las EMPRESAS de servicios públicos del sector eléctrico y otras personas que usen el Sistema de Transmisión Nacional.
- **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Actividad consistente en la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a los usuarios finales, regulados o no regulados. Quien desarrolla esta actividad se denomina comercializador de energía eléctrica
- **COMERCIALIZADOR DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Persona natural o jurídica que comercializa energía eléctrica.
- **COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS (CREG):** La función principal de la Comisión es expedir la regulación para el sector de energía eléctrica y gas combustible.
- **CONEXIÓN:** Conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la derivación de la red local de energía eléctrica hasta el registro de corte de un inmueble y se instala el medidor. Los elementos de la conexión comprenden la acometida y el medidor. La red interna no forma parte de la conexión.
- **CONSUMO:** Cantidad de kilovatios y/o kilovatios-hora de energía activa o reactiva, recibidos por el suscriptor o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en la presente resolución.
- **CONSUMO ANORMAL:** Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por La EMPRESA.
- **CONSUMO ESTIMADO:** Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios con características similares, o con base en aforos individuales de carga.
- **CONSUMO FACTURADO:** Es el liquidado y cobrado al suscriptor o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión para los usuarios regulados, o a los precios pactados con el USUARIO, si éste es no regulado. La tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del suscriptor o usuario.
- **CONSUMO MEDIDO:** Es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, o en la información de consumos que este registre.
- **CONSUMO NO AUTORIZADO:** Es el consumo realizado a través de una acometida 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.
- **CONSUMO PREPAGADO:** Consumo que un suscriptor o usuario paga en forma anticipada a La EMPRESA, ya sea porque el suscriptor o usuario desea pagar por el servicio en esa forma, o porque el suscriptor o usuario se acoge voluntariamente a la instalación de medidores de prepago.
- **CONSUMO PROMEDIO:** Es el que se determina con base en el consumo histórico del USUARIO en los últimos seis meses de consumo.
- **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES:** Se refiere al contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios que se caracteriza por ser uniforme y consensual. En virtud del contrato de condiciones uniformes, una EMPRESA de servicios públicos presta el servicio domiciliario a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados (Artículo 128 de la ley 142 de 1994).

- **CONTRIBUCIÓN:** Valor que resulta de aplicar el factor que determina la ley y la regulación a los USUARIOS pertenecientes a los estratos residenciales 5 y 6, a los industriales y comerciales sobre el valor del servicio.
- **CORTE DEL SERVICIO:** Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 1842 de 1991, y en el contrato de servicios públicos.
- **DATOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Es el conjunto de información relacionada con la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica. Se incluyen, además de los registros de voltaje, corriente, consumo o producción de energía activa y reactiva periódicos, las tarifas del servicio, los relacionados con ausencia/presencia de tensión, cantidad y duración de las interrupciones del servicio y todas aquellas alarmas o señales que indiquen cambios en las condiciones del medidor avanzado, así como la programación del medidor avanzado incluyendo el software/firmware de operación del medidor y su posible actualización sin afectar la parte metrológica y los saldos de energía en los casos de los medidores con función de prepago. En adelante se denominan datos. Dentro de estos datos se deberán tener en cuenta la existencia de aquellos que tengan la calidad de datos personales en el marco de la Ley 1581 de 2012 y sus disposiciones reglamentarias, para lo cual, en estos casos, se debe atender lo dispuesto en estas normas por parte de los agentes que adquieran la calidad de responsables o encargados del tratamiento de datos personales. Los datos de energía eléctrica que no tengan la categoría de datos personales, y la información producida a partir de ellos, corresponden a información directamente relacionada con la prestación del servicio público domiciliario.
- **DESVIACION SIGNIFICATIVA:** para efectos de lo contenido en la resolución 105 007 de 2024, se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos conforme al procedimiento consignado en la cláusula 50 de este contrato.
- **USUARIO ESTACIONAL:** Los usuarios con consumos estacionales corresponden a aquellos que presentan patrones de consumo diferentes en determinados periodos de un mismo año de acuerdo con resolución 105 007 de 2024.
- **DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Es la actividad de transportar energía a través de una red de distribución a voltajes iguales o inferiores a 115 kw. Quien desarrolla esta actividad se denomina distribuidor de energía eléctrica.
- **ENERGÍA ACTIVA:** Energía eléctrica potencialmente transformable en trabajo, movimiento, iluminación, calor, etc.
- **ENERGÍA NO FACTURADA:** Energía no facturada dentro del periodo correspondiente, por acción u omisión de La EMPRESA o del USUARIO.
- **ENERGÍA REACTIVA INDUCTIVA:** Es la energía que se debe intercambiar con condensadores e inductancias y finalmente se almacena en forma de campo eléctrico y campo magnético en transformadores, motores y otros equipos que tienen bobinas. Su unidad es el kilovar-hora, donde VAR se define como Voltiamperio Reactivo
- **EQUIPO DE MEDIDA:** Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo.
- **EMPRESA:** Es la persona jurídica denominada RUITOQUE S.A. ESP identificada con el NIT No. 804.001.062-8, que presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica.
- **FACTOR DE POTENCIA:** Relación entre potencia activa (kilovatios) y potencia aparente (kilovoltamperios) del mismo sistema eléctrico o parte de él.

- **FACTOR DE MULTIPLICACIÓN DEL MEDIDOR:** Número por el que se debe multiplicar la diferencia de lecturas consecutivas que registran los medidores para obtener el consumo real en un período de facturación. Este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente y de potencia.
- **FACTURACION:** Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, que comprende: lectura, determinación de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumos, elaboración y entrega de la factura.
- **FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Es la cuenta de cobro que La EMPRESA entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes prestados, en desarrollo de un contrato de servicios públicos. En el caso de consumos prepagados, es el acto de cobrar, a solicitud del USUARIO, una cantidad de energía o de gas que él desea pagar anticipadamente.
- **FNCER:** Son las fuentes no convencionales de energía renovables tales como la biomasa, los pequeños aprovechamientos hidroeléctricos, la eólica, la geotérmica, la solar y los mares.
- **FRONTERA DE COMERCIALIZACIÓN:** Corresponde al punto de medición donde las transferencias de energía que se registran permiten determinar la demanda de energía de un comercializador. Estas fronteras se clasifican en: Fronteras de Comercialización entre Agentes y Fronteras de Comercialización para Agentes y Usuarios.
- **FRONTERA DE COMERCIALIZACIÓN PARA AGENTES Y USUARIOS:** Corresponde a una Frontera de Comercialización que permite determinar la demanda de energía empleada por RUITOQUE S.A. E.S.P. para la atención de un USUARIO regulado o USUARIO no Regulado. Dependiendo de las condiciones técnicas de cada USUARIO, podrá ser simultáneamente el sistema de medición empleado por RUITOQUE S.A. E.S.P. la facturación de los consumos realizados por el USUARIO.
- **FRONTERA AGRUPADORA:** Corresponde a una Frontera de Comercialización para agentes y usuarios que permite determinar la demanda de energía empleada por RUITOQUE S.A. E.S.P. para la atención de varios USUARIOS finales, cuyos consumos se encontraban agrupados antes del veintiséis (26) de diciembre de 2011, y cuya medición aguas abajo se realiza de forma individual, al igual que la facturación de sus consumos.
- **GIDI:** Es la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios, organizada en los términos del artículo 15 de la Ley 142 de 1994, encargada de realizar las funciones de gestión independiente de datos e información y funciones independientes de intercambio, gestión, integración, analítica y valor agregado de datos e información, y aquellas determinadas en el artículo 12 de la resolución CREG 101 001 DE 2022
- **INFRAESTRUCTURA DE MEDICIÓN AVANZADA, AMI (POR SUS INICIALES EN INGLÉS DE ADVANCED METERING INFRASTRUCTURE):** Según la definición de la Resolución 4 0072 de 2018 expedida por el Ministerio de Minas y Energía, es la infraestructura que permite la comunicación bidireccional con los usuarios del servicio de energía eléctrica. Esta infraestructura integra hardware (medidores avanzados, centros de gestión de medida, enrutadores, concentradores, antenas, entre otros), software y redes de comunicaciones que, en conjunto, permiten la operación de la infraestructura y la gestión de los datos del sistema de distribución de energía eléctrica y de los sistemas de medida
- **LECTURA:** Registro del consumo que marca el medidor.
- **MEDIDOR AVANZADO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, MEDIDOR AVANZADO:** Según la definición de la Resolución 4 0072 de 2018 expedida por el Ministerio de Minas y Energía, es el dispositivo que mide y registra datos de uso de energía eléctrica de los usuarios, en intervalos máximos de una hora, con capacidad de almacenar y transmitir dichos datos, por lo menos, con una frecuencia diaria, y que hace parte de AMI. La información registrada se podrá

utilizar, entre otros fines, para la gestión comercial, la planeación y la operación del sistema, y la gestión de pérdidas.

- **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:** Dispositivo de energía que mide el consumo y que se conecta a la red a través de transformadores de tensión y corriente
- **MEDIDOR DE PREPAGO:** Dispositivo que permite la entrega al suscriptor o usuario de una cantidad predeterminada de energía, por la cual paga anticipadamente.
- **MULTIUSUARIO:** Corresponde al USUARIO cuyo sistema de medición se encuentra al interior de una frontera agrupadora. Su sistema de medida corresponde al de una frontera comercial sin reporte al ASIC
- **NIVELES DE TENSION:** Para el servicio público domiciliario de energía eléctrica, se definen los siguientes niveles de tensión, a uno de los cuales se pueden conectar, directa o indirectamente, los equipos de medida:
 - a. Nivel 1: Tensión nominal inferior a un (1) kilovoltio (kV), suministrado en la modalidad trifásica o monofásica.
 - b. Nivel 2: Tensión nominal mayor o igual a un (1) kilovoltio (kV) y menor a treinta (30) kV, suministrado en la modalidad trifásica o monofásica.
 - c. Nivel 3: Tensión nominal mayor o igual a treinta (30) kilovoltio (kV) y menor a sesenta y dos (62) kV, suministrado en la modalidad trifásica.
 - d. Nivel 4: Tensión nominal mayor o igual a sesenta y dos (62) kilovoltio (kV), suministrado en la modalidad trifásica.
- **NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O NIU:** Se refiere al número de identificación que el operador de red asigna a cada uno de los Usuarios conectados a su sistema.
- **OPERADOR DE RED, OR:** Es la persona encargada de la planeación de la expansión y de las inversiones, operación y mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL; los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para todos los propósitos son las EMPRESAS que tienen Cargos por Uso de los STR's y/o SDL's aprobados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas. El OR siempre debe ser una EMPRESA de Servicios Públicos.
- **PERÍODO DE FACTURACIÓN:** Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponda a uno de prepago.
- **PRESTADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Cualquiera de las personas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994. Para los efectos de este contrato se le denomina "La EMPRESA".
- **PRESTADOR DE ÚLTIMA INSTANCIA, PUI:** Agente seleccionado para realizar la actividad de Comercialización de energía eléctrica cuando el prestador que ha sido escogido por un Usuario no puede prestar el servicio por las causas definidas en la regulación
- **PRUEBAS DE RUTINA:** Procedimiento establecido para realizar los ensayos a los transformadores de corriente y transformadores de tensión con el fin de demostrar que estos elementos del sistema de medición mantienen sus características metrológicas
- **RED LOCAL O DE DUCTOS:** Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad, del que se derivan las acometidas de los inmuebles.
- **RED INTERNA:** Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o, en el caso de los suscriptores o usuarios sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios

de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

- **RECONEXIÓN DEL SERVICIO:** Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha suspendido.
- **REFACTURACION:** Corrección que se efectúa a la liquidación de una factura.
- **REINSTALACIÓN DEL SERVICIO:** Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha efectuado su corte.
- **SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del USUARIO final, incluida su conexión y medición. También se aplicará a las actividades complementarias de generación, de comercialización, de transformación, interconexión y transmisión.
- **SUBSIDIO:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio, y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. Se refleja como el descuento en el valor de la factura al USUARIO residenciales de los estratos 1, 2 y 3 en los límites que estipula la regulación. Para que un USUARIO pueda ser beneficiario del subsidio debe cumplir los requisitos establecidos en las leyes 142 y 143 de 1994.
- **SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- **SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.
- **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Interrupción temporal del suministro del servicio público respectivo, por alguna de las causales previstas en la Ley o en el contrato.
- **USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.
- **USUARIO NO REGULADO:** Persona natural o jurídica que requiere tener una demanda mensual de potencia, mayor a 0.1 MW, o en energía de 55 MWh-mes de acuerdo con la resolución CREG 131-1998 y CREG 183-2009. La Comisión de Regulación de Energía y Gas podrá revisar dicho nivel, mediante resolución motivada.
- **USUARIO REGULADO:** Persona natural o jurídica que requiere habitualmente de los servicios de la RUITOQUE S.A. E.S.P. y sus compras de energía están sujetas a las tarifas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas. Para efectos de la aplicación del presente contrato el USUARIO es el género que comprende las siguientes calidades: usuario, suscriptor, propietario, poseedor, tenedor y en general las personas obligadas ya sea como parte o solidariamente conforme a lo dispuesto en la ley 142 de 1994, Art. 130.

CAPITULO II

DISPOSICIONES GENERALES Y RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO

CLÁUSULA 1 - OBJETO: El presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales RUITOQUE S.A. E.S.P. como distribuidor y comercializador de energía eléctrica, presta el servicio público domiciliario a sus USUARIOS.

CLÁUSULA 2 - PARTES: Son partes en el contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica, por una parte, RUITOQUE S.A. E.S.P. en adelante La EMPRESA y por la otra el USUARIO beneficiado con el servicio o aquél a quien este último haya cedido el contrato, bien sea por

convenio o por disposición legal de un inmueble identificado plenamente; quien en adelante se llamará el USUARIO.

CLÁUSULA 3 - CAPACIDAD PARA CONTRATAR: Cualquier persona capaz de contratar, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica y ser parte del presente contrato, siempre y cuando demuestre que ocupa o habita a cualquier título un inmueble el cual reúne las condiciones de acceso exigidas por La EMPRESA. El USUARIO podrá demostrar el título de uso o habitación mediante cualquiera de los medios probatorios previstos en el artículo 165 del Código General del Proceso.

CLÁUSULA 4 - TIPO DE USUARIO: La EMPRESA suministra el servicio bajo la modalidad residencial o no residencial dadas las condiciones de uso que el USUARIO de al INMUEBLE objeto de prestación del servicio. Según la modalidad del suministro, La EMPRESA dará la tipología o clasificación al USUARIO. En caso de algún cambio en la modalidad o la tipología asignada por La EMPRESA al USUARIO, este deberá informar y acreditar ante La EMPRESA de esta situación para realizar los cambios necesarios.

La modalidad de atención al USUARIO residencial es cuando el servicio se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo el área común de los conjuntos habitacionales, las cuales tendrán la misma estratificación de la unidad inmobiliaria a la que pertenece.

El USUARIO residencial tendrá la clasificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente, lo cual, en caso de ser diferente a la indicada en la factura emitida por La EMPRESA, el USUARIO deberá notificarlo y acreditarlo, adjuntando la certificación de la autoridad de Planeación del respectivo municipio, la EMPRESA realizará la actualización correspondiente a más tardar al segundo periodo de facturación siguiente al recibo de la notificación. La EMPRESA también realizará actualizaciones al estrato socioeconómico cuando éstas le sean notificadas por la autoridad competente y serán aplicadas en el mismo plazo o en los plazos indicados en la norma.

El USUARIO no residencial tendrá la clasificación de acuerdo como la información del CIU (Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas de las Naciones Unidas) que sea adoptada por la DIAN u organismos competente, con excepción del USUARIO oficial, especial, EMPRESAS de servicios públicos (ESP), distritos de riego y zonas francas que tienen una clasificación separada.

El USUARIO es responsable de informar y mantener actualizada a La EMPRESA de la información de la modalidad de suministro y su clasificación socioeconómica o CIU, sin que la falta de información por parte de LA EMPRESA le ocasione reliquidaciones a su facturación, excepto cuando así lo exprese la Ley o normatividad específica.

CLÁUSULA 5 - EXISTENCIA: Existe contrato de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica desde que La EMPRESA comunica al solicitante su disposición a prestarle el servicio, definiendo las condiciones uniformes y siempre que no exista otro contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble o sobre la misma parte de él. Del mismo modo se entenderá celebrado, en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para todos los efectos, la obtención del servicio por parte de un USUARIO hace presumir la existencia del contrato y, en consecuencia, las partes tendrán los derechos y deberán cumplir las obligaciones y cargas derivadas del mismo. La EMPRESA suspenderá o eliminará el servicio cuando éste no haya sido obtenido en regular forma, salvo que consienta en la regularización del servicio con el llenado de los requisitos legales.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En la enajenación de bienes inmuebles, se entiende que hay cesión del presente contrato. La cesión operará de pleno derecho e incluye aquellos bienes que por adhesión o destinación son utilizados para hacer uso del servicio.

CLÁUSULA 6 - FORMALIZACIÓN CONTRATO AGPE: Una vez aceptadas las condiciones de entrega o venta de excedentes de energía, las partes deberán suscribir el acuerdo especial según corresponda, y se inicia la relación entre el USUARIO AGPE y el comercializador.

Las obligaciones de los comercializadores de comprar excedentes de energía, contratos para la entrega de excedentes de energía y tipos de contrato se rigen conforme a los artículos 9,10,11,12 de la resolución CREG 135 de 2021.

CLÁUSULA 7 - EJECUCIÓN: El presente contrato entrará en ejecución una vez el USUARIO reciba la prestación del servicio. Las partes verificarán permanentemente las obligaciones y derechos inherentes contraídos en el presente.

CLÁUSULA 8 - SOLIDARIDAD: El USUARIO son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos de conformidad con el artículo 130 de la ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la ley 689 de 2001. En el evento que se dé la denuncia del contrato de arrendamiento de un inmueble residencial urbano, en los términos definidos en el presente contrato, la solidaridad operará en la forma definida en la ley 820 de 2003 artículo 15 y en el decreto 3130 de 2003.

CLÁUSULA 9 - TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: La EMPRESA conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y los demás decretos que la modifiquen, aclaren o sustituyan, la EMPRESA usará los datos personales obtenidos con motivo de la prestación del servicio público domiciliario de energía de esta información para los fines diferentes a los vinculados con la prestación del servicio deberá ser previamente informado y autorizado por el USUARIO, titular del dato.

CLÁUSULA 10 - AUTORIZACIONES PARA CONSULTA, REPORTE Y COMPARTIR INFORMACIÓN: El USUARIO, con la adhesión a este contrato de manera libre y voluntariamente, autoriza de manera expresa e irrevocable a LA EMPRESA para que obtenga de cualquier fuente y/o reporte, de cualquier base o banco de datos, información o referencias sobre el USUARIO, y a que se incorpore en éstas su nombre y apellidos o razón social y documentos o números de identificación, y se informe sobre su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de sus cuentas corriente o de ahorros, tarjetas de crédito y en general sobre el comportamiento y cumplimiento de todas sus obligaciones inherentes a la prestación del servicio de energía eléctrica y actividades conexas prestadas por LA EMPRESA, al hacer uso de esta

autorización se compromete a respetar los derechos, libertades y garantías constitucionales del USUARIO.

CLÁUSULA 11 - NATURALEZA JURÍDICA Y RÉGIMEN LEGAL: Es un contrato de condiciones uniformes, consensual, en virtud del cual una EMPRESA de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. Encuentra su origen en la ley de servicios públicos domiciliarios, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes que señale La EMPRESA, y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil. En el marco de tal régimen, cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán éstas.

CAPITULO III

CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 12 - CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Los aspectos relativos a los requisitos técnicos, las solicitudes y conexión del servicio se regirán por las disposiciones contenidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica (Anexo General de la Resolución CREG 070 de 1998), normas técnicas establecidas por el Operador de Red, Reglamento de Comercialización (Resolución CREG 156 de 2011) y las normas que los aclaren, modifiquen o reemplacen.

CLÁUSULA 13 - SOLICITUD DEL SERVICIO: Para la solicitud del servicio por primera vez el USUARIO debe diligenciar el formulario respectivo, adjuntando los documentos que identifiquen al USUARIO, el inmueble, y las condiciones especiales de suministro, si las hubiere. Así mismo para la legalización del servicio, la EMPRESA verificará el cumplimiento de los requisitos técnicos y legales.

La EMPRESA recibirá las solicitudes de los USUARIOS en todos los casos. Una vez presentada la solicitud será resuelta dentro de los plazos establecidos en la cláusula 16. Para los casos de solicitudes incompletas o que no cumplen requisitos, al momento de la recepción de la solicitud se notificará al USUARIO de los requisitos faltantes, se dejará pendiente para que en un plazo de treinta (30) días aporte los documentos o información requeridos. Vencido este término sin que el petionario haya cumplido el requerimiento, La EMPRESA entenderá que ha desistido de su petición y dispondrá su archivo.

La EMPRESA determinará los valores por cobrar por servicios de conexión y complementarios, atendiendo a la resolución CREG 225 de 1997 o aquellas que la sustituyan, con el fin de que el USUARIO tenga elementos de comparación frente a otros proveedores de bienes o servicios equivalentes. Los costos de estas actividades estarán disponibles en la página web de La EMPRESA

PARÁGRAFO: De acuerdo a la resolución CREG 135 de 2021 en el artículo 4 El USUARIO AGPE deberá escoger, dentro de las alternativas existentes, el comercializador al cual venderá o entregará sus excedentes de energía, pudiendo ser un comercializador diferente al que le está

suministrando el servicio, para lo cual deberá informar de su decisión a su prestador mediante el formato dispuesto en la página web del comercializador.

CLÁUSULA 145- CARGO POR CONEXIÓN: De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 136 de la Ley 142 de 1994, la EMPRESA **podrá** exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato, pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el USUARIO cumpla las suyas.

La EMPRESA podrá cobrar las siguientes actividades asociadas con el servicio de conexión: El suministro del equipo de medición, el suministro de los materiales de la acometida, la ejecución de las obras de conexión y cualquier otro que pueda llegar a generarse en ejecución del presente contrato.

Los costos de conexión deberán ser cancelados dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a la fecha en que La EMPRESA le notifica el valor de estos, salvo que ésta haya otorgado plazos para amortizar dicho valor y el beneficiario haya otorgados un título valor para garantizar los saldos.

PARÁGRAFO: Cuando el constructor de un condominio, urbanización o copropiedad de tipo residencial o no residencial haya cubierto los respectivos cargos asociados a la conexión, La EMPRESA no podrá cobrar de nuevo al USUARIO por estos conceptos.

CLÁUSULA 15 - SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO Y FACTIBILIDAD DE PUNTOS DE CONEXIÓN: La responsabilidad de solicitar al operador de red el estudio de factibilidad del servicio será del USUARIO, quien podrá hacerlo directamente o a través de un comercializador o un tercero. El operador de red deberá estudiar la solicitud, sin perjuicio de quien la presente. Cuando el USUARIO no haga la solicitud directamente, el solicitante deberá acreditar que representa al USUARIO, mediante comunicación suscrita por este. La solicitud de disponibilidad del servicio y factibilidad de puntos de conexión deben ser diligenciadas de acuerdo con el formato exigido por la EMPRESA.

CLÁUSULA 16 - PLAZOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA APROBACIÓN O DESAROBACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CONEXIÓN: La EMPRESA tendrá los siguientes plazos para dar respuesta aprobando o desaprobando las solicitudes de conexión de cargas:

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

Se tendrán en cuenta las siguientes situaciones:

1. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional, este hecho interrumpe el término hasta tanto se practique la prueba o se allegue el informe o documento requerido.
2. La aprobación del proyecto por parte de La EMPRESA no exonera de responsabilidad al diseñador por errores u omisiones que afecten la red en la cual opera La EMPRESA.
3. En el evento que la confiabilidad y calidad requeridas por el USUARIO sean superiores a los estándares establecidos en el reglamento de distribución vigente y para mejorarlas se requieran obras de infraestructura para reforzar el STR o SDL, el pago de los costos que resulten será asumidos por el USUARIO.
4. La solicitud y planos aprobados para la conexión tendrán una vigencia de un (1) año, a partir de la fecha de respuesta. La EMPRESA podrá mantener vigente su aprobación por un plazo mayor al indicado. (Artículo 30 de la Resolución CREG 156 de 2011).

CLÁUSULA 17 - EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONEXIÓN: Las obras de infraestructura requeridas por el USUARIO deberán ser realizadas bajo su responsabilidad. No obstante, previo acuerdo, La EMPRESA podrá ejecutar las obras de conexión.

En este caso se establecerán los cargos a que hubiere lugar y el cronograma de ejecución del proyecto mediante un contrato de conexión. Así mismo, las instalaciones internas son responsabilidad del USUARIO y deberán cumplir las condiciones técnicas que aseguren que las mismas no afecten la seguridad de la red local ni a otro USUARIO. Las redes locales o de uso general que se requieran para la conexión del USUARIO son responsabilidad de La EMPRESA. Sin embargo, en el caso en que La EMPRESA presente limitaciones de tipo financiero que le impidan la ejecución de las obras con la oportunidad requerida por el USUARIO, tales obras podrán ser realizadas por éste.

CLÁUSULA 18 - PUESTA EN SERVICIO: Previo a la puesta en servicio de una conexión, La EMPRESA verificará que la acometida y en general todos los equipos que hacen parte de la conexión del USUARIO cumplan con las normas técnicas exigibles y que la operación de sus equipos no deteriorará la calidad de la potencia suministrada a los demás usuarios.

El USUARIO coordinará con La EMPRESA la realización de las pruebas y maniobras que se requieran para la puesta en servicio de la conexión, según la reglamentación vigente.

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

CLÁUSULA 19 - FINANCIACIÓN DE OBRAS Y EQUIPOS: LA EMPRESA podrá financiar las obras y equipos que instale directamente o través de personas autorizadas e incluir en la factura del servicio público de energía las cuotas e intereses de esta financiación acordados con el USUARIO.

CLÁUSULA 20 - CONEXIÓN DE AUTOGENERADORES A PEQUEÑA ESCALA: En los casos en que un AGPE requiera conectarse a la Red de la EMPRESA, el AGPE debe cumplir con las condiciones

para la conexión dispuestas en la Resolución CREG 174 de 2021 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

CLÁUSULA 21 - NEGACIÓN DE LA SOLICITUD DE CONEXIÓN AL SERVICIO: La EMPRESA negará por escrito la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

1. Por razones técnicas susceptibles de ser aprobadas que estén expresamente previstas en el contrato.
2. Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
3. Encontrarse el inmueble fuera del área de prestación del servicio.
4. Cuando el USUARIO no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.
5. Por impedimento de tipo normativo o regulatorio que no le permita a la EMPRESA, prestar el servicio en determinadas zonas.
6. En el caso de LOS USUARIOS que quieran convertirse en AGPE, cuando no se cumplan los requisitos establecidos para tal fin de acuerdo con la resolución CREG 174 del 2021 o aquella que la modifique, adicione o sustituya, según corresponda.

PARÁGRAFO: La negación de la conexión al servicio se notificará al solicitante por medio de comunicación escrita, con indicación de los motivos que sustentan la decisión. Contra ella proceden

los recursos de reposición frente a La EMPRESA y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

CLÁUSULA 22 - DETERMINACIÓN DE VALORES A COBRAR POR SERVICIOS DE CONEXIÓN Y COMPLEMENTARIOS: de conformidad con la Resolución CREG 225 de 1997, La EMPRESA podrá ofrecer los siguientes servicios de conexión y complementarios a sus USUARIOS y sus valores estará determinados por lo establecido en esta resolución. Los cargos para los servicios de corte, suspensión, reconexión y reinstalación estarán determinados por lo establecido en la normatividad vigente.

CAPITULO IV

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

CLÁUSULA 23 - DERECHOS DEL USUARIO: En este contrato de Servicios Públicos se entienden incorporados los derechos que la ley y la regulación vigente consagran a favor del USUARIO y la EMPRESA:

1. Solicitar y recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica, siempre y cuando cumpla con las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato y las normas que regulan la materia.
2. Obtener de La EMPRESA la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión

- reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de La EMPRESA o las categorías de los municipios establecidos por la ley.
3. Libertad de elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
 4. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el USUARIO asuma los costos correspondientes.
 5. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
 6. Convertirse en un AGPE una vez cumpla con los requisitos establecidos en la resolución CREG 030 de 2018 o la que la modifique, adicione, sustituya, se verifique la disponibilidad técnica del sistema según los estándares definidos en la resolución CREG 174 de 2021 o la que la modifique, adicione, sustituya.
 7. En caso de que ostente la calidad de AGPE, podrá entregar sus excedentes a la EMPRESA de acuerdo con los procedimientos y requisitos establecidos en Acuerdo 1071 del Consejo Nacional de Operación – CNO o la norma que la modifique, adicione, sustituya, según corresponda.
 8. En caso de que ostente la calidad de AGPE que utilice Fuentes No convencionales de Energía No Renovable (FNCR), que se le reconozca los excedentes como créditos de energía al cierre de cada periodo de facturación de acuerdo con los procedimientos establecidos en la resolución CREG -174 de 2021 o la que la modifique, adicione o sustituya, según corresponda.
 9. Ser informado de las interrupciones técnicas del servicio programadas, de conformidad con los avisos del operador de red.
 10. Exigir identificación por parte de los funcionarios de la EMPRESA y validar dicha información a través de los medios dispuestos por la EMPRESA.
 11. Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos en relación con el contrato para la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica y que estas sean atendidas dentro del término legal.

CLÁUSULA 24 - OBLIGACIONES DEL USUARIO: En virtud del presente contrato el USUARIO se obliga a:

1. Hacer uso del servicio público de energía eléctrica en los términos que establezca la ley, la regulación y este Contrato
2. Para dar cumplimiento a la Ley 142 de 1994, Ley 1437 de 2011, Resoluciones CREG 108 de 1997 y CREG 015 de 2018 el USUARIO o suscriptor del servicio, deberá:
 - a. Identificarse plenamente: Si es persona natural, indicar nombres y apellidos completos, tipo y número de documento de identidad, número de teléfono o celular, correo electrónico si lo tiene. Si es persona jurídica, nombre de La EMPRESA, tipo y número de documento de identidad de La EMPRESA; y nombres y apellidos completos, tipo y número de documento de identidad, correo electrónico y números telefónicos de la persona de contacto.
 - b. Informar su calidad respecto al inmueble: Propietario, poseedor, tenedor, u otra.

- c. Identificar el inmueble: Dirección física de manera amplia y completa, barrio, localidad, municipio y ciudad. En caso de predios en zona rural informar municipio, vereda y nombre del predio, finca o condominio cuando aplique.
 - d. Informar las condiciones de contratación del suministro.
 - e. Reportar cualquier cambio en la propiedad como: Compraventa, cesión de derechos del inmueble.
 - f. Indicar un número de celular y/o correo electrónico para que La EMPRESA informe los eventos programados por el Operador de Red y para efectos de comunicaciones y notificaciones relacionadas con actos de prestación del servicio.
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. Solicitar a La EMPRESA autorización expresa y por escrito para el cambio en la modalidad del uso del servicio contratado y para aumentar la carga instalada.
 4. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas y de seguridad exigidas en las normas técnicas establecidas por la EMPRESA, las resoluciones expedidas por las autoridades competentes y las Normas Técnicas Colombianas (NTC), el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE para el diseño y construcción de las instalaciones eléctricas, haciendo posible la instalación del medidor individual y/o múltiple según sea el caso.
 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.
 6. 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.
 7. Avisar a La EMPRESA cuando la factura de los servicios públicos domiciliarios de energía no hubiese llegado oportunamente. Si el USUARIO no recibe la factura en el inmueble o en la dirección acordada con la EMPRESA dentro del período de facturación, deberá acercarse a las instalaciones de ésta para que le sea expedido un duplicado, para su conocimiento y pago oportuno. El no recibo de la factura, no lo exonera de su pago.
 8. Cumplir con el pago oportuno de los servicios de conexión y las facturas de cobro expedidas por la EMPRESA.
 9. 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.
 10. 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.
 11. Pagar el valor comercial de los bienes de propiedad de la EMPRESA que haya suministrado a el USUARIO, en caso de pérdida o daño suministrado a el USUARIO, en caso de pérdida o daño producido por dolo o culpa leve imputable a el USUARIO o sus representantes o empleados, o en caso de no devolver los equipos.

12. 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.
13. 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.
14. Responder por acceso indebido a la red de distribución, las acometidas y por las adulteraciones que se detecten en los medidores y demás elementos y equipos del sistema de medición, así como por variaciones o modificaciones que, sin autorización de la EMPRESA, se hagan en relación con las condiciones del servicio que se ha contratado, sufragando el valor de la energía consumida que la EMPRESA no pudo facturar por dicha situación. Esto en consonancia y sin perjuicio de lo establecido en los numerales 1 y 2 del artículo 28 de la Ley 1801 de 2016 (Código Nacional de Policía y Convivencia) o la norma que la modifique, sustituya, adicione o derogue.
15. Dar aviso de inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores, reguladores, instalaciones o redes de la EMPRESA o de otros suscriptores o usuarios, con el objeto de colaborar en la protección y la seguridad de la estructura de la red de distribución y sus respectivas conexiones.
16. Permitir la instalación de un equipo de medida provisional o equipo de medida de respaldo o un macromedidor cuando La EMPRESA lo requiera para sus programas de control y/o verificación.
17. No reconectar o reinstalar el servicio de energía eléctrica sin autorización previa de La EMPRESA, cuando ésta lo haya suspendido o cortado en cumplimiento de las obligaciones que legal y regulatoriamente le correspondan, de acuerdo y sin perjuicio de lo establecido en la Ley 1801 de 2016, artículo 28, numerales 1 y 2 o la norma que la modifique, sustituya o adicione o derogue.
18. En caso de ser AGPE, reportar la capacidad instalada de su planta de autogeneración.
19. Responder solidariamente por cualquier anomalía, irregularidad, adulteración de sellos, medidores o equipos de medida, elementos de seguridad tales como cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, etc., así como por las variaciones que sin autorización de La EMPRESA se hagan a las condiciones del servicio contratadas.
20. EL USUARIO ubicado en un punto de frontera comercial, deberá instalar a su cargo los equipos de medición y sistemas de telemida requeridos para el suministro del servicio, de conformidad con lo dispuesto por el Código de Medida Resolución CREG 038 de 2014 o aquellas que la modifiquen o sustituyan.
21. El USUARIO está obligado a permitir el acceso directo al equipo de medida a La EMPRESA y Operador de red para realizar la medición, con el fin de determinar los consumos del USUARIO.
22. Las demás obligaciones contenidas en la Ley 142 de 1994, Ley 1801 de 2016 y demás normas que la modifiquen, sustituya, adicione o derogue; aquellas obligaciones contenidas en las demás normas expedidas por las autoridades competentes; así como las obligaciones que por su naturaleza le pertenecen a este contrato.

PARÁGRAFO PRIMERO: Cuando el USUARIO, pasado un período de facturación no tome las acciones necesarias por su cuenta para ejecutar los trabajos requeridos por La EMPRESA, ésta podrá ejecutarlos y cargará los costos respectivos en la siguiente facturación del USUARIO. La

EMPRESA podrá dar por terminado el presente contrato, si el USUARIO se niega a aceptar la ejecución del trabajo después del tiempo acordado.

PARÁGRAFO SEGUNDO: De acuerdo con la resolución CREG 135 de 2021 establece en los artículos 8,19,32 y 36 los deberes de los usuarios AGPE en las distintas etapas contractuales: En el artículo 8. deberes de los usuarios AGPE en la etapa precontractual, en el artículo 19 deberes de los usuarios AGPE en la etapa contractual, artículo 32 deberes de los usuarios AGPE durante la etapa de ejecución del contrato y en el artículo 36 deberes de los usuarios AGPE en la etapa de terminación del contrato.

CLÁUSULA 25 – REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. Cuando EL USUARIO 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, 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.

CLÁUSULA 26 - EFECTOS POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES: Sin perjuicio de la suspensión, corte del servicio y la terminación del contrato, el incumplimiento de las obligaciones por parte de EL USUARIO dará lugar a que LA EMPRESA haga efectivo:

1. El cobro del valor de los bienes y servicios suministrados;
2. El cobro de los intereses moratorios;
3. La exigencia de los perjuicios causados;
4. El cobro de la energía dejada de facturar en los casos en que haya lugar; y
5. El ejercicio del amparo policivo.

CLÁUSULA 27 - DERECHOS DE LA EMPRESA: Son derechos de LA EMPRESA, los siguientes:

1. Establecer las condiciones uniformes en las que prestará el servicio.
2. Obtener el pago total de los servicios prestados, incluidos los dejados de cobrar por error u omisión dentro de los cinco (5) meses siguientes a haberse entregado la facturación.
3. Adelantar las revisiones, inspecciones e investigaciones pertinentes a fin de verificar la exactitud y precisión de la medida y el estado de las instalaciones eléctricas, así como también hacer censos o aforo de carga en el inmueble en donde se recibe el servicio.
4. Recuperar, previo agotamiento del procedimiento establecido en el presente contrato, el (los) consumo(s) dejado(s) de facturar.
5. Suspender el servicio y dar por terminado el contrato por incumplimiento de las obligaciones de EL USUARIO, según lo previsto en este contrato, la Ley y las normas técnicas vigentes en Colombia.

6. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a su favor, derivada de la conexión o prestación del servicio público, o de las revisiones y controles solicitados por el suscriptor o usuario, conforme a la normatividad vigente.
7. Suspender el servicio de manera general o particular, sin que constituya falla en su prestación, para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos preventivos y correctivos, racionamientos por fuerza mayor para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.
8. Ejercer las acciones de cobro prejudicial o judicial de las obligaciones en mora, de conformidad con la Ley.
9. Recaudar el cobro de la contribución de los USUARIOS que conforme a la Ley son sujetos pasivos de la misma.
10. Obtener el pago de toda la energía consumida, aunque no haya sido registrada.
11. Ejecutar a cualquiera de los USUARIOS solidarios responsables el cobro de los rubros contenidos en la factura, cuando ésta haya dejado de pagarse oportunamente.
12. Fijar tarifas conforme a las normas legales o fórmulas tarifarias señaladas por autoridad competente.
13. Implementar de manera directa o a través de terceros, mediante la contratación con alguna de las centrales de riesgo un banco de datos de deudores morosos del servicio, con el fin de que se pueda consultar, verificar, solicitar, procesar, reportar y divulgar el nombre, datos y estado de cartera de EL USUARIO, a las centrales de datos de deudores morosos.

CLÁUSULA 28 - OBLIGACIONES DE LA EMPRESA: Sin perjuicio de las que por vía general le impongan las leyes, decretos o reglamentos, son obligaciones de la EMPRESA, las siguientes:

1. Suministrar el servicio de energía eléctrica en forma continua, con eficiencia, calidad y seguridad, de acuerdo con los parámetros establecidos por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la EMPRESA. Esta obligación no se hace extensible a las redes instaladas de forma irregular y sin autorización de la EMPRESA.
2. Evitar privilegios, discriminaciones y toda práctica que genere competencia desleal o que restrinja en forma indebida la competencia respecto de otras empresas que presten servicios públicos similares o equivalentes.
3. Revisar, cuando lo estime conveniente, o lo solicite el USUARIO, los medidores y demás elementos técnicos asociados a la medida para verificar su correcto funcionamiento.
4. Efectuar el mantenimiento de las redes de uso general y equipos de su propiedad.
5. Establecer, para los casos en los que lo exigen las normas vigentes, las condiciones de financiación a los USUARIOS relacionadas con el pago de los cargos por conexión del servicio.
6. Medir el consumo de energía de acuerdo con lo previsto en la cláusula 48 del presente Contrato, Determinación del consumo.
7. 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 significativa frente a consumos anteriores, excepto cuando se compruebe dolo por parte del USUARIO.
8. Investigar las desviaciones significativas del consumo del USUARIO durante un período de facturación respecto de períodos anteriores de acuerdo con lo previsto en la cláusula 50 Desviación significativa.

9. 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 cliente haya indicado, con por lo menos cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento. El USUARIO 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.
10. En caso de que EL USUARIO no reciba el documento equivalente a la factura por causas no imputables a la EMPRESA, éste podrá solicitar una copia a la EMPRESA, quien lo podrá suministrar a través de los distintos medios disponibles, incluidos los tecnológicos.
11. Suspender el servicio cuando se presente una de las causales de suspensión contenidas en la cláusula 79 suspensión por incumplimiento del contrato.
12. Realizar la reconexión del servicio, en el término máximo de veinticuatro (24) horas hábiles siguientes una vez la EMPRESA conozca que fueron superadas las causas que dio origen a la suspensión, cuando esta sea imputable al USUARIO.
13. Reinstalar el servicio, en el término máximo de tres (3) días hábiles, una vez el USUARIO 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 12 y 13 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 el procedimiento para su normalización. En caso de que El USUARIO no cumpla con las condiciones requeridas, el plazo se contará a partir del día en que LA EMPRESA verifique su cumplimiento.
14. Asegurarse al momento de la conexión del nuevo servicio de la acreditación del cumplimiento Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE y negarse a la prestación del servicio ante el incumplimiento del mismo.
15. Expedir paz y salvo solicitado por un usuario, en los términos establecidos por la Ley.
16. Constituir una oficina de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, donde se reciban, se atiendan, se tramite y se responda al USUARIO sobre este tipo de solicitudes, conforme a lo establecido en la ley y en el presente contrato. En esta oficina se garantiza atención presencial al público mínimo cuarenta (40) horas a la semana.
17. Tramitar y responder en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, las peticiones, quejas y reclamaciones, conforme lo establecido en el Capítulo XI de este contrato.
18. Disponer en la página web el contrato de condiciones uniformes, actualizaciones realizadas. Así mismo sobre los requisitos para el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad en las instalaciones eléctricas de acuerdo con la normatividad vigente.
19. Suspender o cortar el servicio cuando se haya incurrido en cualquiera de las causales que expresamente señale estas condiciones uniformes y en las demás disposiciones que así lo ordene y en todo caso cuando se atente contra la seguridad del servicio.

20. A recibir los excedentes ofrecidos por los AGPE, liquidarlos y facturarlos al cierre de cada período de facturación, incorporando información detallada de consumos, de acuerdo con los lineamientos de la resolución CREG 174 de 2021 o, aquellas que la complementen, modifiquen o sustituyan.
21. Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio, en los términos del artículo 137.3 de la ley 142 de 1994.
22. Permitir al USUARIO elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la recibir y utilizar el servicio de energía eléctrica, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por La EMPRESA o la autoridad competente.
23. Devolver al USUARIO los medidores y demás equipos retirados por La EMPRESA que sean de su propiedad, en las condiciones previstas en este contrato.
24. Informar, por lo menos con setenta y dos (72) horas de anticipación para los usuarios industriales y cuarenta y ocho (48) horas para los usuarios no industriales, en medios de comunicación de amplia difusión o a través de un mecanismo directo de información, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de electricidad previamente autorizados.
25. Las demás obligaciones contenidas en la Ley 142 de 1994 y las normas que la modifiquen, complementen o adicionen; aquellas obligaciones contenidas en las demás normas expedidas por las autoridades competentes; así como las obligaciones que por su naturaleza le pertenecen a este contrato.

CLÁUSULA 29 - FACULTADES DE LA EMPRESA: En virtud del presente contrato, La EMPRESA queda facultada para:

1. Cobrar el valor de los servicios, incluidos los cobros dejados de efectuar por error u omisión dentro de los cinco (5) meses siguientes a haberse entregado la facturación.
2. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro para la Verificación.
3. Imponer las cargas pecuniarias especiales, legalmente establecidas cuando el Suscriptor o USUARIO incumpla en todo o en parte tanto el contrato como la normatividad vigente para la prestación del servicio público de energía eléctrica.
4. Incluir dentro de la facturación cualquier obligación a favor o en contra del suscriptor o usuario, derivada de la conexión o de la prestación del servicio público de energía eléctrica o de las revisiones y controles solicitados por el USUARIO, conforme a la normatividad vigente.
5. Realizar las revisiones técnicas de las instalaciones interiores de energía eléctrica a que haya lugar, incluyendo los equipos de medida, y solicitar su reparación, adecuación o sustitución, cuando sea necesario.
6. Suspender el servicio de manera general o particular, sin que constituya falla en su prestación, para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos preventivos y correctivos, racionamientos por fuerza mayor y para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.
7. Ejercer las acciones de cobro pre jurídico y judicial de las obligaciones en mora, de conformidad con la ley.
8. Las demás que le sean otorgadas por la ley.

CAPITULO V

INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, REPOSICIÓN, CONTROL Y FUNCIONAMIENTO DE SISTEMAS DE MEDICIÓN

CLÁUSULA 30 - EQUIPOS DE MEDIDA: Por regla general el USUARIO deberá contar con equipo de medición individual de su consumo. Se exceptúan los USUARIOS que no cuenten con equipo de medida por razones de tipo técnico.

CLÁUSULA 31 - ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DEL SISTEMA DE MEDIDA: Cuando el USUARIO desee suministrar directamente el medidor o los transformadores de corriente y tensión, deberá manifestarlo expresamente al momento de hacer la solicitud de servicio, y presentar el certificado de calibración expedido por un laboratorio acreditado y de parametrización de los equipos; adquiridos por el USUARIO.

Para los casos en que La EMPRESA suministre el equipo de medida o preste los servicios de revisión e instalación de sellos al medidor, estos serán cobrados al USUARIO de acuerdo con las tarifas vigentes para este tipo de servicio al momento de su prestación, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la Cláusula 22 de determinación de valores a cobrar por servicios de conexión y complementarios.

CLÁUSULA 32 - LOCALIZACIÓN DEL SISTEMA DE MEDIDA: Los medidores deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, permitiendo realizar la revisión del estado y funcionamiento de este, la lectura para la determinación del consumo facturable y los demás aspectos para una eficiente atención al USUARIO. Cuando la localización del equipo de medida ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, La EMPRESA exigirá como condición para el restablecimiento, el cambio de la localización a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble. La EMPRESA notificará por escrito al USUARIO, haciendo constar el plazo para su reubicación; en caso de incumplimiento, el cambio de localización del equipo podrá ser efectuado por La EMPRESA y los valores de esta adecuación se facturarán al USUARIO.

CLÁUSULA 33 - CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA: las características técnicas que deberán cumplir los equipos de medida serán los definidos en la Resolución CREG 038 de 2014 o aquellas que las modifiquen sustituyan o aclaren.

PARÁGRAFO: En el evento de la existencia de USUARIOS AGPE que entregan excedentes a la EMPRESA la medición debe cumplir con lo dispuesto en la Resolución CREG 174 de 2021 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

CLÁUSULA 34 - GARANTÍA DE LOS MEDIDORES Y/O EQUIPOS DE MEDIDA: Cuando La EMPRESA suministre el equipo de medida o uno de sus componentes, estos tendrán una garantía no inferior a la que establezcan las disposiciones legales vigentes o las que otorgue directamente el fabricante de estos bienes; siempre y cuando no haya sido manipulado o utilizado para fines distintos a los previstos en el contrato y se hayan seguido las recomendaciones previstas por el proveedor o fabricante.

En caso de falla o de incorrecto funcionamiento, La EMPRESA repondrá el medidor y/ o equipo de medida defectuoso a su costo durante la vigencia de la garantía. Se perderá la garantía por manipulación o uso indebido del medidor y/o equipo de medida.

PARÁGRAFO: En el caso de medidores y/o equipos de medida suministrados por terceros, La EMPRESA no se hace responsable y el USUARIO deberá acudir al proveedor del equipo.

CLÁUSULA 35 - REPOSICIÓN DEL SISTEMA DE MEDIDA: Será obligación del USUARIO remplazar los medidores a satisfacción de La EMPRESA conforme lo exija el código de medida vigente y cuyo aval lo dará, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el USUARIO, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para remplazar los medidores, La EMPRESA podrá hacerlo por cuenta del USUARIO.

CLÁUSULA 36 - INSTALACIÓN PROVISIONAL DE EQUIPO DE MEDIDA Y/O MEDIDOR: La EMPRESA podrá instalar sistema de medición provisional a los usuarios cuyas instalaciones no cumplan con las condiciones mínimas de seguridad requeridas para una medición definitiva y facturará los consumos de energía, mientras que el USUARIO realiza las obras requeridas para la adecuación de su instalación. En caso de que el USUARIO no realice las obras requeridas en el tiempo pactado entre 7 y 30 días hábiles, La EMPRESA podrá realizar los cobros en su factura de los costos de las conexiones, equipos y de infraestructura que realizaron.

CLÁUSULA 37 - SELLADO SISTEMA DE MEDICIÓN: Los equipos de medición deberán instalarse en una caja de seguridad u otro dispositivo tales como gabinetes, cajas (incluye tornillos de seguridad, chapas, bujes, visor, etc.); que asegure que el equipo de medida esté protegido contra interferencias, manipulación o intervención no autorizada, tanto intencional como inadvertida para lo cual La EMPRESA autorizará y sellará tales dispositivos. Los sellos sólo podrán ser retirados por personal autorizado por La EMPRESA, y el USUARIO o su representante, tiene derecho a estar presente y observar las operaciones que se ejecuten para tal fin.

PARÁGRAFO: En Fronteras comerciales se permitirá la instalación de sellos por parte del Operador de Red en caso de que la normatividad lo indique. En todo caso, el retiro o rotura de sellos deberá ser por parte del Agente que los instaló lo cual deberá coordinarse con LA EMPRESA una revisión conjunta. En caso de rotura, daño o apertura de los sellos de seguridad para realizar intervención al medidor o transformadores de medida para realizar cambio en sus parámetros o alterar su funcionamiento que afecte la correcta determinación de los consumos, estos requerirán ser calibrados de nuevo por un laboratorio debidamente acreditado por la entidad competente.

CLÁUSULA 38 - CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES: La EMPRESA por disposición legal o por petición del USUARIO, podrá hacer revisiones rutinarias al equipo de medida y a las acometidas, para verificar su estado o su funcionamiento y podrá retirarlos para su verificación. Únicamente el personal autorizado por La EMPRESA podrá manipular o desconectar los aparatos y equipos de medida y control, según lo dispuesto por la resolución vigente.

La EMPRESA podrá instalar un equipo de medida en forma provisional, mientras se determina el estado del medidor retirado. EL USUARIO no podrá negar el acceso al personal autorizado por La EMPRESA para cumplir la labor de verificación del estado de los instrumentos de medición del consumo y/o para realizar el aforo o censo de carga.

La EMPRESA podrá suspender el servicio y sólo lo reconectará hasta tanto le sea permitido el acceso a las instalaciones del USUARIO suficientes y necesarias para que La EMPRESA pueda acceder a revisar en cualquier momento el medidor, y las instalaciones internas.

Cuando por petición y autorización del USUARIO, solicitud del Operador de Red o por iniciativa propia de La EMPRESA, se realicen pruebas al equipo de medida para verificar su estado y funcionamiento y como resultado se encuentren observaciones técnicas sobre el mismo, La EMPRESA notificará al USUARIO para que efectúe la calibración, reparación o reposición del equipo o del elemento defectuoso, en un plazo no mayor a un periodo de facturación.

PARÁGRAFO: Para el mantenimiento del sistema de medición, La EMPRESA cumplirá lo establecido en el artículo 28 de la Resolución CREG 038 del 2014. Los costos asociados al programa de mantenimiento serán asumidos por el USUARIO de acuerdo con lo establecido en el presente contrato.

CLÁUSULA 39 - DEVOLUCION DE LOS MEDIDORES: La EMPRESA devolverá al USUARIO los medidores y demás equipos retirados que sean de propiedad de este último, salvo por razones de tipo probatorio o para verificación en el laboratorio o cuando informado sobre la devolución, el USUARIO no se presente a recibirlo en un plazo de ciento veinte (120) días, contados a partir de la fecha de la comunicación, caso en el cual LA EMPRESA no se hará responsable por el medidor no reclamado.

CLÁUSULA 40 - PROPIEDAD, CUSTODIA Y SEGURIDAD SISTEMA MEDICIÓN: La EMPRESA y el USUARIO definirán de común acuerdo la propiedad sobre el sistema de medición o cualquiera de sus elementos, en todo caso, la propiedad sobre los mismos será de quien los hubiere pagado, sin perjuicio de cualquier forma de transferencia de dominio que sobre el mismo se realice. Cuando la EMPRESA entrega un medidor a título de arrendamiento, comodato o cualquier otro título sin que opere la transferencia de la propiedad sobre el medidor o sistema de medición, el USUARIO lo recibirá a título de mera tenencia, por tanto, no habrá lugar a que prescriban a su nombre acciones reivindicado la propiedad de este. LA EMPRESA puede exigir al USUARIO la instalación del equipo de medición de tal manera que sea protegido contra hurto o daño.

CLÁUSULA 41 - OTROS SISTEMAS DE MEDICIÓN: La EMPRESA podrá instalar de manera temporal o permanente un sistema de medición en el punto de conexión a la red en forma paralela al sistema de medición del USUARIO. Estos equipos de medida cumplirán con las características técnicas exigidas por la normatividad vigente. En el caso de presentarse diferencia no justificada en los registros de consumo entre los dos equipos, la EMPRESA podrá facturar el consumo con fundamento en el registro de la medida de respaldo, y podrá facturar el costo del sistema de medición con base en este al USUARIO.

PARÁGRAFO: En fronteras comerciales deberá cumplir con lo establecido en el artículo 13 de la Resolución CREG 038 de 2014, y el numeral 3 del artículo 4 de la Resolución CREG 157 de 2011 o aquella que la modifique, adicione o sustituya, en contexto a otros sistemas de medición.

CLÁUSULA 42 – INSTALACIÓN DE SISTEMAS DE TELEMEDIDA: Cuando la EMPRESA lo considere conveniente o cuando el tipo de punto de medición lo requiera, se instalarán sistemas de telemetria, con el fin de efectuar la lectura remota garantizando que el USUARIO tenga acceso a la lectura mediante un visualizador u otros medios tecnológicos.

PARÁGRAFO: En el evento de la existencia de clientes AGPE que entregan excedentes a LA EMPRESA, la medición debe cumplir con lo dispuesto en la Resolución CREG 174 de 2021 y aquellas que la adicionen, modifique o sustituyan.

CLÁUSULA 43 - MANTENIMIENTO SISTEMA DE MEDICIÓN: En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 28 de la Resolución CREG 038 de 2014 (Código de medida), La EMPRESA realizará los mantenimientos de los sistemas de medición de las fronteras comerciales con reporte al ASIC con la periodicidad indicada en dicho Código. La responsabilidad de realizar el mantenimiento corresponde a La EMPRESA y USUARIO, y debe corresponder al procedimiento de mantenimientos del sistema de medición definido por La EMPRESA y al plan anual de mantenimientos y recalibraciones que La EMPRESA ha publicado en su página web. El costo del mantenimiento y las pruebas que se requieran, estarán a cargo del USUARIO, este cargo, será publicado en los costos eficientes que La EMPRESA realiza en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento de Comercialización.

De acuerdo con los artículos 144 y 145 de la Ley 142 de 1994, el USUARIO puede escoger libremente quién desarrolle las actividades señaladas en este numeral, considerando que la calibración sea realizada en un laboratorio acreditado. Para lo anterior, la EMPRESA debe notificar al USUARIO con una anticipación de seis (6) y de tres (3) meses al vencimiento del plazo máximo previsto para la realización del mantenimiento. Según el procedimiento mencionado, una vez surtido las etapas previas al mantenimiento y en el evento que el USUARIO no permita las actividades del mantenimiento o se encuentre ausente en la fecha programada de visita, La EMPRESA podrá suspender el servicio (según CLÁUSULA 82 del presente contrato) hasta tanto el USUARIO permita el acceso para efectuar las actividades propias del mantenimiento.

CAPITULO VI

DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

CLÁUSULA 44 - DETERMINACION DEL CONSUMO: Por regla general cuando exista medidor, el consumo se determinará por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, siempre y cuando el medidor esté funcionando correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación del documento equivalente y/o factura del servicio.

La EMPRESA podrá instalar un equipo de medida de respaldo con el del USUARIO o en las redes o líneas eléctricas que alimentan los USUARIOS, con el objeto de corroborar el correcto funcionamiento de los medidores, el registro real de la medida y/o el correcto uso del servicio suministrado. Este medidor debe cumplir las características técnicas y pruebas de calibración

exigidas por la normatividad vigente y de ello se dejará constancia al USUARIO, manifestándole que de presentarse una diferencia en los consumos se facturará con fundamento en el registro del medidor testigo. Le queda prohibido al USUARIO manipular bajo cualquier modalidad este medidor.

CLÁUSULA 45 - PERIODOS DE FACTURACION: El periodo de facturación para los usuarios será de forma mensual. No obstante, La EMPRESA podrá establecer para los usuarios periodos de lectura bimestrales, semestrales o trimestrales.

CLÁUSULA 46 - FALTA DE MEDICIÓN POR ACCIÓN U OMISIÓN: Conforme a lo dispuesto por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la falta de medición del consumo, por acción u omisión de La EMPRESA, le hará perder el derecho a recibir el precio.

Así mismo la falta de medición que tenga lugar por acción u omisión del USUARIO, justificará la suspensión del servicio y/o la terminación del contrato, sin perjuicio de que La EMPRESA determine el consumo en las formas a las que establezca según la cláusula 47 del presente contrato, en estos casos el consumo se determinará mediante aforo individual de carga.

Se entenderá igualmente que es omisión de La EMPRESA la no colocación de medidores en un período superior a seis (6) meses después de la conexión del USUARIO.

PARÁGRAFO PRIMERO: Corresponderá a La EMPRESA probar que realizó las diligencias oportunas para efectuar la medición en las oportunidades previstas en el contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Cuando la localización del equipo de medida de un usuario ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, La EMPRESA podrá exigir, como condición para la reconexión del servicio, el cambio en la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

CLÁUSULA 47 - DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA USUARIOS CON MEDICIÓN INDIVIDUAL: Para la determinación del consumo facturable de los usuarios con medición individual se aplicarán las siguientes reglas:

1. Con excepción de los usuarios con medidores de prepago, el consumo a facturar a un usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo.
2. De acuerdo con el inciso 2 del artículo 146 de la ley 142 de 1994, cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo usuario, o con base en los consumos promedios de usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.
3. Cuando a un usuario se la haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración, o éste se encuentre defectuoso, el consumo podrá establecerse, según dispone en este contrato, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo usuario, o con base en los consumos promedios de usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.
4. En desarrollo de lo dispuesto en el inciso 3º del artículo 144 y el inciso 4º del artículo 146 de la ley 142 de 1994, cuando el USUARIO no tome las acciones necesarias para reparar o

reemplazar los medidores, y La EMPRESA se abstenga de hacerlo por cuenta del USUARIO, se entenderá que es omisión de La EMPRESA la no colocación de los medidores.

5. Determinación del consumo en medidores prepago. El USUARIO que tenga un equipo de medida de prepago, el consumo se determinará por la cantidad de kilovatios hora de energía eléctrica que el USUARIO acepte pagar en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor.

CLÁUSULA 48 - MÉTODOS PARA DETERMINAR EL CONSUMO DE USUARIOS:

1. Determinación del consumo con medición individual:

- a. Cuando el sistema de medición es una Frontera Comercial. El consumo se determina como la sumatoria de los valores de energía horaria registrados por el medidor electrónico durante un periodo determinado.
- b. Cuando el sistema de medición es de inducción o electrónico sin perfil de carga: El consumo se determina como la diferencia de lecturas entre el final y el inicio de un periodo determinado, afectada por el múltiplo en caso de medición semi-directa o indirecta. El USUARIO con medición individual cuyo sistema de medición registra la energía generada por plantas eléctricas de respaldo, le será descontada esta energía generada para el mismo periodo de determinación de consumos, siempre y cuando dicha generación posea una medición de la energía que entrega. Para el caso de Unidades Inmobiliarias los descuentos se realizarán de acuerdo con los coeficientes de copropiedad de los bienes de dominio particular que integran la copropiedad, lo cual debe ser autorizado por la Asamblea de Copropietarios, dicha decisión debe consta en el acta de la asamblea debidamente suscrita, previa notificación expresa La EMPRESA.

2. Determinación del consumo con medición colectiva o con Frontera de Comercialización Agrupadora

- a. Para el caso de un USUARIO contenido en una Frontera de Comercialización Agrupadora. El consumo se determina por diferencia, es decir como la diferencia entre el consumo determinado en la Frontera de Comercialización Agrupadora y la sumatoria de los consumos individuales de los demás USUARIOS agrupados si tienen medición individual. En este caso los consumos no son horarios sino un valor total para el periodo.
- b. Para el caso de un USUARIO con medición colectiva. Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y se utilice por varias personas naturales o jurídicas, existe un único suscriptor frente a la EMPRESA, el consumo se determina como si tuviese medición individual y se factura en cuotas partes entre los USUARIOS finales, sin perjuicio de que existe un único suscriptor ante la EMPRESA. Esto no impide a cualquier USUARIO que exija a la EMPRESA la medición individual de sus consumos para lo cual debe instalar el equipo de medida según las condiciones técnicas exigidas por la EMPRESA.

3. **Determinación del consumo sin equipo de medida:** Para el caso del USUARIO que le corresponda una frontera comercial con reporte al ASIC, se aplicaran los medios de estimación por integración de la medida de potencia activa o curvas típicas que establecen los literales a

y b del artículo 38 de la Resolución CREG 038 de 2014 (Código de Medida) o aquella que la modifique, remplace o sustituya. Para la determinación del consumo facturable en las fronteras sin reporte al ASIC, por regla general, La EMPRESA determinará el consumo con base en los registros del sistema de medición. En caso de no ser posible La EMPRESA cuenta con los siguientes métodos para su determinación:

- a. **Aforo individual de carga:** Consumo calculado a partir de los equipos eléctricos que tiene instalado el USUARIO en el inmueble y se determina así:

$$Cc = Ci * Fu * 720 \text{ Horas / mes}$$

Donde:

Cc: Consumo Calculado

Ci: Carga Instalada obtenida como la suma de las potencias nominales de los equipos eléctricos instalados en el inmueble que son susceptibles de ser conectados y usados. En caso de tener inconvenientes en la verificación de las potencias nominales puede utilizarse mediante mediciones las potencias instantáneas (Pi) en lugar de los Ci, así:

$$Pi: VT * IT + VR * IR + VS * IS$$

Donde los valores de V e I corresponden a los Voltajes y Corrientes en cada fase respectivamente.

Fu: Factor de utilización, porcentaje de utilización de los equipos eléctricos y depende del tipo de USUARIO así:

- Residencial 20%
- No Residencial 30% por cada jornada de 8 horas o menos, hasta un 90%.
- Alumbrado Público 50%. En caso de Fu diversos se calcula de acuerdo con la siguiente tabla, pero sin limitarse, el Cc Total se calcula como la sumatoria de los Cc individuales por equipo eléctrico.

En caso de Fu diversos se calcula de acuerdo con la siguiente tabla, pero sin limitarse, el Cc Total se calcula como la sumatoria de los Cc individuales por equipo eléctrico:

Equipo Eléctrico	Fu	Tipo CLIENTE	Condición
Equipos de soldadura	5%	Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Horno de Cocina o Micro-ondas	5%	Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Duchas y Calentadores de Paso	5%	Todos	Si supera el 50% del aforo total
Motores	5%	Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Estufas eléctricas	5%	Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Equipos de soldadura	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Hornos	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Hornos de cerámica principal	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Hornos de cerámica adicionales	10%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Equipos de Rayos X	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Puente grúas	10%	Todos	Si supera el 50% del aforo total

- b. **Promedio de consumos anteriores (Cp.):** Se toma el promedio de consumo de los últimos seis (6) periodos si estos son mensuales o tres (3) periodos si estos son bimensuales propios del USUARIO que atiende LA EMPRESA.
- c. **Promedio de estrato socioeconómico o modalidad del servicio:** Se toma el promedio de consumo de los últimos seis (6) periodos si estos son mensuales o tres (3) periodos si estos son bimensuales, de los USUARIO atendidos por LA EMPRESA que pertenezcan al mismo estrato socioeconómico o modalidad de servicio.

Fórmulas para el cálculo del consumo no registrado:

$$CDF = (CP * TP) - CF$$

Donde:

CDF: Consumo dejado de facturar (en kilovatios hora mes).

CP: Consumo Promedio (en kilovatios Hora/mes).

CF: Consumo Facturado

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

- 4. **Determinación del consumo facturable para usuarios que carecen de medición individual por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social:** El consumo facturable a usuarios residenciales que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) periodos si estos son mensuales o tres (3) periodos si estos son bimensuales de los USUARIOS del mismo estrato que cuenten con medida considerando el mercado total de La EMPRESA . Para usuarios no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales
- 5. **Determinación del consumo facturable para usuarios residenciales y no residenciales localizados en zonas de asentamientos subnormales:** Para los USUARIOS localizados en zonas de asentamientos Humanos, a los cuales se les presta el servicio mediante programas provisionales de normalización del mismo, y que no cuenten con medida individual, su consumo se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los USUARIOS del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el USUARIO, atendidos por la EMPRESA; o con fundamento en los consumos promedios de otros USUARIOS que están en circunstancias similares o con base en aforos individuales.
- 6. **Medición, determinación y cobro de energía reactiva:** El cobro de energía reactiva es una penalización establecida por la regulación al USUARIO con la finalidad de evitar el incremento del consumo de energía reactiva, ya que el mismo produce un aumento en la circulación de corriente eléctrica, limitando la cantidad de potencia activa que puede ser transportada a través de las redes y generando cambios de voltaje que afectan el rendimiento del sistema de distribución, transmisión y transporte. En tal sentido, LA EMPRESA realizará la medición y

determinará el consumo de energía reactiva a aquellos USUARIOS que su sistema de medida posea los instrumentos idóneos para tal fin. Acorde con lo definido en la metodología de remuneración de la actividad de distribución (Res CREG 015 de 2018), el cobro del transporte de la energía reactiva se deberá efectuar cuando:

- a. En caso de que la energía reactiva inductiva consumida por el USUARIO sea mayor al cincuenta por ciento (50%) de la energía activa que ha consumido en un mismo periodo. En el caso que la energía activa sea igual a cero (0) y exista transporte de energía reactiva, el cobro del transporte de energía reactiva se efectuará sobre la totalidad de la energía reactiva registrada en dicho periodo.
- b. En el caso que se registre transporte de energía reactiva capacitiva, independientemente del valor de la energía activa, se cobrará la energía reactiva sobre la totalidad de energía reactiva registrada.

La liquidación y facturación de la energía reactiva en exceso será cobrada por La EMPRESA en la factura donde cobra la energía activa para el mismo periodo, conforme los valores aprobados por la CREG.

Para el USUARIO con Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios, el cobro del transporte de la energía reactiva se efectuará con base en la siguiente expresión:

$$\text{CTER} = \text{ER} * \text{M} * \text{D}$$

Donde:

CTER: Cobro del transporte de energía reactiva

ER: Cantidad de energía reactiva transportado en exceso sobre el imite

M: Factor de penalización asociado al periodo mensual en el que se presenta el transporte de energía reactiva en exceso sobre le limite variando entre 1 y 12.

D: Cargo por uso del SDL

El exceso de energía reactiva (inductiva o capacitiva) se determina para cada periodo horario de medición y facturación aplicando los criterios Medición, determinación y cobro de Energía Reactiva Cuando el transporte de energía reactiva en exceso sobre el límite se presente durante cualquier periodo horario en diez días (10) o menos, la variable M será igual a 1.

Cuando el transporte de energía reactiva en exceso sobre el límite se presente durante cualquier período horario en más de diez (10) días en un mismo mes calendario, la variable M será igual a 1 durante los primeros 12 meses en los que se presente esta condición y, a partir del décimo tercer mes de transporte de energía reactiva con la misma condición, esta variable se incrementará mensualmente en una unidad hasta alcanzar el valor de 12. Si la condición desaparece durante más de seis meses consecutivos, la variable reiniciará a partir de 1.

El inicio de la aplicación de este numeral será de acuerdo con la vigencia del Capítulo 12 del Anexo general de la Resolución CREG 015 de 2018 o aquella que la modifique remplace o sustituya.

PARÁGRAFO: El USUARIO con medidor que no permite el registro de energía reactiva, el Operador de Red podrá agregar al sistema de medición, equipos de medida de energía reactiva para identificar si el USUARIO consume en exceso energía reactiva. En estos casos, LA EMPRESA procederá a partir de la fecha de instalación de estos equipos a realizar la medición de la energía reactiva y su cobro si es el caso.

CAPÍTULO VII

DE LA LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO Y LA FACTURA

CLÁUSULA 49 - LIQUIDACION DE LOS CONSUMOS: Para liquidar los consumos a los usuarios en cada período de facturación, La EMPRESA aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del periodo correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el USUARIO. Adicionalmente, se tendrán en cuenta las siguientes normas:

1. A los usuarios que acepten la instalación de medidores de prepago, La EMPRESA podrá ofrecerles una disminución de los costos de comercialización, que tenga en cuenta el hecho de que estos usuarios no requieren de la lectura periódica del equipo de medida.
2. Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos, de los usuarios del respectivo conjunto habitacional.
3. Por solicitud expresa de la mayoría absoluta de los propietarios de un conjunto habitacional, La EMPRESA podrá facturar directamente a cada usuario la parte proporcional del consumo de las áreas comunes, aplicando los coeficientes de copropiedad establecidos en el respectivo régimen de propiedad horizontal. La decisión de los copropietarios deberá constar en el acta de la asamblea en la cual se tomó esa decisión.
4. Una vez se cumplan las condiciones establecidas para aplicar el cargo por disponibilidad del servicio, cuando el valor de los consumos liquidados a un usuario sea menor que el cargo por disponibilidad que tenga aprobado La EMPRESA, ésta podrá facturar al usuario el cargo por disponibilidad. En el caso de inquilinatos, el cargo por disponibilidad se entiende aplicable al inmueble.
5. La EMPRESA podrá aproximar, por defecto o por exceso, el valor total de la factura al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos (\$ 5.00), La EMPRESA podrá aproximar a los diez pesos (\$ 10.00); en caso contrario se despreciará.

CLÁUSULA 50 - DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: La EMPRESA debe investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, al preparar las facturas. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores del mismo usuario o en la de usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al USUARIO, según sea el caso.

Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos conforme al siguiente procedimiento:

Se utilizará la información de los consumos reales del usuario de las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero. Se normalizarán a meses de treinta (30) días, dividiendo el consumo facturado en cada mes, entre el número de días efectivamente facturados, y luego el resultado se multiplicará por treinta (30). Con los valores obtenidos se calculará el promedio simple del consumo del usuario, el cual se tomará como el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación, el cual es diferente al consumo promedio definido en el artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adiciona o sustituya.

$$\text{Consumo Promedio} = \frac{\sum_{i=1}^{12} \left(\frac{\text{Consumo}_{\text{mes}_i}}{\text{Días efectivamente facturados}_{\text{mes}_i}} \right) \times 30}{N}$$

Donde:

- *Consumo Promedio* es el consumo promedio histórico del usuario.
- *Consumo_{mes_i}* es el consumo facturado en el mes *i* de los últimos 12 periodos de facturación donde el consumo es diferente de cero.
- *Días efectivamente facturados_{mes_i}* es el número de días efectivamente facturados en el mes *i* de los últimos 12 periodos de facturación.
- *N* es el número de meses dentro de los últimos 12 periodos de facturación hacia atrás, excluyendo aquellos meses en los que el consumo es igual a cero.

A partir de los valores obtenidos se calculará la desviación estándar poblacional, la cual es una medida del grado de dispersión de los datos con respecto al valor promedio. Determinada conforme a lo siguiente:

$$\text{Desviación} = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^N (X_i - \bar{x})^2}{N}}$$

DEFINICIÓN DE LIMITES: para determinar el inicio de la investigación por desviaciones significativas se calculan límites:

- El límite superior para el periodo de facturación de análisis del usuario corresponderá al consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación más tres (3) desviaciones estándar.
- El límite inferior para el periodo de facturación del usuario corresponderá al máximo entre cero y el resultado de tomar el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación y restarle tres (3) desviaciones estándar.

INDICADORES DE INICIO DE INVESTIGACIÓN POR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Serán indicadores los siguientes:

El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite superior calculado anteriormente para cada periodo, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea superior a 100, será obligación de la EMPRESA iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.

$$\frac{\text{Consumo Normalizado}}{\text{Limite Superior}} \times 100 > 100$$

Donde:

- *Consumo Normalizado* es el consumo normalizado del usuario.
- *Limite Superior* es el límite superior calculado anteriormente.

El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite inferior calculado anteriormente para cada periodo, siempre y cuando este sea mayor a cero, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea menor al 100, la empresa podrá iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.

$$\frac{\text{Consumo Normalizado}}{\text{Limite Inferior}} \times 100 < 100$$

Donde:

- *Consumo Normalizado* es el consumo normalizado del usuario.
- *Limite Inferior* es el límite inferior calculado anteriormente.

Con lo expuesto inmediatamente anterior la empresa podrá decidir si realiza o no la investigación por desviación significativa, situación que deberá ser informada al usuario con la remisión de la factura.

En los periodos de facturación siguientes al que se inicie una investigación por desviaciones significativas de consumo del usuario, solo se realizará nuevamente el procedimiento definido una vez la empresa encuentre la causa de la desviación, ajuste los consumos del periodo en investigación y los consumos de los periodos siguientes según sea el caso.

Siempre que se inicie una investigación por desviaciones significativas la EMPRESA deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.

Mediante proceso de analítica de datos la EMPRESA estará exceptuada de realizar la visita cuando compruebe que la desviación se encuentra justificada; lo cual será informado al usuario para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar necesaria la visita, caso en el cual la empresa estará obligada a realizarla.

Para el proceso de análisis de data las acciones que se incluyen:

- Validación de desviaciones: Se revisan detalladamente las desviaciones registradas en períodos anteriores para identificar cualquier anomalía o discrepancia en los consumos.
- Verificación de registros fotográficos: Se utilizan registros fotográficos disponibles para corroborar las lecturas registradas y descartar posibles errores en la captura de datos.
- Comparación de consumos históricos: Se analizan los consumos de períodos anteriores para identificar tendencias y patrones que puedan ayudar a detectar desviaciones significativas.
- Evaluación de otros factores: Se consideran otros factores relevantes que puedan influir en los consumos, como cambios estacionales, factores externos o eventos extraordinarios, para contextualizar la información y realizar un análisis completo.

Para usuarios nuevos que tengan menos información de facturación de 12 periodos de consumo la EMPRESA podrá hacer el análisis y la verificación por la variación de consumos, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa del usuario.

La EMPRESA contará con base de datos con la identificación y caracterización de usuarios con consumos estacionales, los cuales corresponden a aquellos que presentan patrones de consumo diferentes en determinados periodos de un mismo año. En estos casos la EMPRESA no tendrá la obligación de hacer la investigación por desviación significativa conforme al mecanismo indicado con anterioridad a menos que el usuario lo solicite. El usuario podrá informar a la EMPRESA la caracterización de usuario con consumo estacional para que sea incluido dentro de la base de datos o novedades en su consumo.

CLÁUSULA 51 – FACTURACIÓN EN CASO DE DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA: Mientras se establece la causa de la desviación del consumo del usuario, dentro de la investigación iniciada de conformidad con el procedimiento indicado. La empresa facturará el consumo objeto de investigación cobrando al usuario el consumo promedio conforme a la definición del artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adiciona o sustituya, o consumos promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual.

En el caso de que el consumo objeto de investigación esté por debajo del límite inferior y la empresa, por decisión propia, inicie el proceso de investigación por desviación significativa, mientras se establece la causa de la desviación, la empresa facturará un consumo igual al valor del consumo que es objeto de investigación.

CLÁUSULA 52 - RESTABLECIMIENTO ECONÓMICO POR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Mientras se realiza la investigación por desviaciones significativas el usuario deberá pagar su

factura y una vez la empresa determine la causa de la desviación ajustará los valores cobrados en el siguiente periodo de facturación conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adicione o sustituya.

CLÁUSULA 53 - PLAZO MÁXIMO PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS Y EL COBRO DE SERVICIOS NO FACTURADOS POR ERROR U OMISIÓN: De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 150 de la ley 142 de 1994, al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, La EMPRESA no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del USUARIO.

CLÁUSULA 54 - FACTURAS: En la factura La EMPRESA cobrará los consumos y demás servicios prestados directamente, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con lo establecido en la ley, y aquellos servicios de otras EMPRESAS de servicios públicos con las que se hayan celebrado convenios con tal propósito. Las facturas se entregarán mensualmente, con cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento señalada en la misma, en la dirección o correo electrónico donde el usuario haya solicitado y autorizado. La factura podrá ser entregada personalmente o por correo.

De no encontrarse el USUARIO en dicho lugar, ésta se dejará en el sitio de acceso al inmueble. De cualquier forma, las partes podrán acordar que el envío del documento equivalente a la factura de servicios públicos se realice por medios electrónicos, evento en el cual, se entenderá entregada la factura en la fecha en que conste la remisión de esta.

La EMPRESA podrá facturar los demás cobros que hayan sido autorizados expresamente por el USUARIO, los que se derivan de la expedición de certificados, duplicados de las facturas, estados de cuenta y cambios dirección de envío.

Así mismo, La EMPRESA podrá exigir al USUARIO garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo.

PARÁGRAFO: La EMPRESA facturará y recaudará en conjunto el impuesto del servicio de Alumbrado Público en la factura del servicio público domiciliario de energía eléctrica, cumpliendo con las disposiciones establecidas en la normatividad vigente.

CLÁUSULA 55 – CONTENIDOS DEL DOCUMENTO EQUIVALENTE A LA FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: El documento equivalente a la factura de servicios públicos que expida La EMPRESA contendrá como mínimo la siguiente información:

1. Nombre de La EMPRESA, NIT, o NUIR y advertencia que es una entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
2. Número consecutivo del documento equivalente a la factura de servicios públicos y fecha de expedición.
3. Nombre del suscriptor.
4. Dirección del inmueble o área especial donde se presta el servicio.

5. Dirección de envío del documento equivalente a la factura de servicios públicos cuando ésta sea diferente a la dirección del inmueble donde se presta el servicio y así lo solicite el USUARIO.
6. Número de identificación del contrato – NIC.
7. Número de identificación del USUARIO – NIU.
8. Estrato socioeconómico del inmueble si el servicio es residencial.
9. Clase de servicio o uso del inmueble, según la solicitud.
10. Período de facturación del servicio, consumo correspondiente a ese período y valor.
11. Lectura anterior y actual del medidor en los casos en que pueda establecerse.
12. Determinación de la estimación del consumo en aquellos casos en que no sea posible la lectura del medidor.
13. El factor de corrección de lectura, si es aplicable.
14. El valor unitario expresado en pesos por kilovatio hora.
15. Descripción de la liquidación del consumo que se factura.
16. Fecha de emisión, de pago oportuno y de suspensión.
17. Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos más el actual, cuando se trate de facturaciones mensuales y de los últimos tres (3) periodos más el actual cuando se trate de facturaciones bimestrales; en defecto de lo anterior, deberá contener el promedio de consumo en unidades correspondientes al servicio de los últimos seis (6) meses.
18. Nombre, código y número de grupo de calidad del circuito y/o transformador, al cual se encuentra conectado el USUARIO.
19. Los cargos expresamente autorizados por la CREG.
20. Valor de las obligaciones en mora.
21. Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.
22. Monto del subsidio otorgado o valor de la contribución y porcentaje aplicado para su liquidación.
23. Conceptos económicos derivados de las investigaciones por recuperación de energía.
24. Cargos por concepto de reconexión o reinstalación si hay lugar a ello.
25. Otros cobros autorizados por el suscriptor, usuario o propietario.
26. Los indicadores de calidad del servicio calculados.
27. Teléfono de atención del operador de red.
28. Los valores máximos admisibles de los indicadores de calidad del servicio.
29. Cargos por reconexión o reinstalación.
30. Valor de los impuestos asociados a la facturación de los USUARIOS que resulten procedentes.
31. Los bienes y servicios que autorice expresamente a facturar el USUARIO.
32. Los servicios a los que La EMPRESA se vea obligada a facturar por mandato legal, judicial, de autoridad competente o por acuerdo entre La EMPRESA.
33. Los demás impuestos, tasas y contribuciones que La EMPRESA se vea obligada a facturar por mandato legal, judicial, de autoridad competente o por acuerdo entre La EMPRESA.
34. Los demás requisitos que establezca la ley de regulación.

PARÁGRAFO: En el caso de los usuarios con medidores de prepago, solo son aplicables los literales 1,2,3,10,13,14,15,17.

CLÁUSULA 56 - PRECIO DE LA ENERGÍA O TARIFA: Es el Costo Unitario de Prestación del Servicio de energía eléctrica para el USUARIO regulado, expresado en pesos por kilovatio hora (\$/kWh) y en pesos por factura que resulta de aplicar la fórmula tarifaria general establecida vigente o la que modifique o sustituya, y que corresponde a la sumatoria de los cargos aprobados de cada una de las actividades de la cadena.

Así mismo, la tarifa es el valor resultante de aplicar al Costo Unitario de Prestación del Servicio el factor del subsidio o contribución autorizado legalmente. En el caso de los usuarios de estrato 4 y/o usuarios no residenciales que no son beneficiarios de subsidio, ni están sujetos al pago de contribución, la tarifa corresponde al Costo Unitario de Prestación del Servicio.

La tarifa que aplicará LA EMPRESA al USUARIO en cada periodo dependerá de factores como: el nivel de tensión en que se encuentre instalado el medidor, el mercado de comercialización en que se encuentre, el Operador de Red al cual esté conectado y el cargo propio de distribución o el área de distribución en que se encuentre, la propiedad del activo de uso o activo de conexión en el caso del USUARIO cuyo sistema de medición se encuentre en el nivel de tensión 1.

La tarifa, presentará cambios de un periodo de facturación u otro, dependiendo de las variaciones que se presenten en sus componentes, los cuales están sujetos al comportamiento del índice de precios al consumidor (IPC), índice de precios al productor (IPP), la oferta y demanda de energía, la liquidación de las contribuciones a los entes de regulación, vigilancia y control, administrador y operador del mercado, y al comportamiento de las restricciones de la generación y red eléctrica del país.

LA EMPRESA publicará en un medio de amplia circulación el costo de la prestación del servicio y las tarifas a aplicar para cada mercado de comercialización. Igualmente podrá ofrecer una disminución del costo de comercialización de la tarifa al USUARIO en caso suministrar el servicio prepago, recepción de facturas y/o pagos mediante la web, o cualquier otra actividad de comercialización que le conlleve a una reducción de este, dentro del marco normativo correspondiente.

PARÁGRAFO: Si el USUARIO considera que el activo de distribución es de su propiedad, deberá presentar la reclamación ante el Operador de Red, acreditando documentalmente la titularidad del activo, para que este le informe a LA EMPRESA desde cuándo debe aplicar el respectivo descuento tarifario en el componente de distribución.

CLÁUSULA 57 - EXIGIBILIDAD Y MÉRITO EJECUTIVO DEL DOCUMENTO EQUIVALENTE A LA FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 130 de la ley 142 de 1994, las normas que lo modifiquen o adicionen, las normas de derecho civil y comercial. Los documentos equivalentes a las facturas emitidas por la EMPRESA y firmadas por su representante legal prestan mérito ejecutivo, razón por la cual son exigibles y podrán cobrarse ejecutivamente una vez se encuentren vencidas.

CLÁUSULA 58 - COBRO DE VARIOS SERVICIOS PÚBLICOS: De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 147 de la ley 142 de 1994, La EMPRESA podrá emitir factura conjunta para el cobro de los diferentes servicios que hacen parte de su objeto y para aquellos prestados por otras EMPRESAS de servicios públicos con las cuales hayan celebrado convenios con tal propósito.

PARÁGRAFO PRIMERO: En las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada servicio, cada uno de los cuales podrá ser pagado

independientemente de los demás. Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En los casos en que, en forma conjunta con el servicio de energía eléctrica, se facturen los servicios de saneamiento básico, y en particular los de aseo público y alcantarillado; no podrán cancelarse éstos con independencia de aquéllos, salvo que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado.

CLÁUSULA 59 - INTERESES POR MORA: En caso de mora del USUARIO en el pago de los servicio y conceptos regulados, La EMPRESA podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos.

Para los clientes no residenciales se aplicará la tasa máxima legal permitida según las normas comerciales; para los clientes residenciales se aplicará el interés legal previsto en el artículo 1617 del Código Civil o en las normas legales que lo aclaren o modifiquen.

CLÁUSULA 60 - RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA CONSTITUIRSE EN MORA: De acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994 artículo 36.1, la constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, el suscriptor, usuario o propietario obligados al pago, renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de la deuda. De esta forma, una vez vencido el plazo para el pago de la obligación por parte del suscriptor, usuario o propietario, estos quedarán constituidos en mora.

CLÁUSULA 61 - RESPONSABILIDAD Y SOLIDARIDAD EN EL PAGO DEL DOCUMENTO EQUIVALENTE A LA FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS: El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor o usuario son solidarios en el compromiso de pagar el documento equivalente a la factura de servicios públicos dentro del plazo señalado en la misma, salvo en los siguientes eventos:

1. Que el propietario o poseedor haya denunciado el contrato de arrendamiento y entregado a La EMPRESA las garantías o depósitos suficientes de que trata el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, sus Decretos Reglamentarios y lo pertinente del presente contrato, evento en el cual se romperá la solidaridad a partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquel en que el arrendador haya practicado estas diligencias ante La EMPRESA;
2. En el evento que se configure la ruptura de solidaridad prevista en la Ley 142 de 1994, artículo 130 modificada por la Ley 689 de 2001.
3. Que el suscriptor acredite ante La EMPRESA que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio existe proceso policivo o judicial relacionado con la tenencia, posesión material o propiedad del inmueble.

CLÁUSULA 62 - OPORTUNIDAD Y LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA: La EMPRESA entregará la factura en la dirección en donde se presta el servicio o en aquella que las partes pacten especialmente, como mínimo con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha límite señalada como de pago oportuno. De no encontrarse el USUARIO, la factura correspondiente se deberá

dejar en el sitio de acceso al inmueble o a la unidad residencial. Si por razones de orden público o la existencia de zonas de difícil acceso se impide o dificulta la entrega de las facturas en los lugares acordados, La EMPRESA podrá, previo aviso, mediante medios de comunicación de amplia circulación, anunciar a los USUARIOS la modificación del lugar donde serán dejadas las facturas para su entrega.

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

PARAGARAFOS SEGUNDO: No será obligación de La EMPRESA expedir facturas a USUARIOS con consumo cero (0) o cuyo valor sea inferior a los costos en que se incurra para su distribución.

CLÁUSULA 63 - PERÍODOS DE FACTURACIÓN: El período de facturación será el establecido en el documento equivalente a la factura de servicios públicos. Este periodo se establece teniendo en cuenta la fecha de la lectura anterior y la fecha de la lectura actual del medidor. Cualquier cambio en el período de facturación, deberá ser informado previamente a el USUARIO.

CLÁUSULA 64 - PROHIBICIÓN DE EXONERACIÓN EN EL PAGO: No existirá exoneración en el pago del servicio de energía eléctrica para ningún USUARIO, de acuerdo con el artículo 99.7 de la Ley 142 de 1994.

CLÁUSULA 65 - CELEBRACIÓN DE CONVENIOS DE FACTURACIÓN Y RECAUDO IMPUESTO DE ALUMBRADO PÚBLICO CON MUNICIPIO Y DISTRITOS: La EMPRESA podrá celebrar con los Municipios y Distritos que hayan fijado el recaudo del impuesto de alumbrado público en conjunto con el servicio de suministro de energía eléctrica, un acuerdo, contrato o convenio de facturación y recaudo del impuesto de alumbrado público, atendiendo a que los sujetos pasivos del mismo son sus USUARIOS. No obstante LA EMPRESA al ser recaudador del citado impuesto, será el Municipio o Distrito el responsable directo o indirecto, de la prestación del servicio de alumbrado público, así como de atender las peticiones, quejas y reclamaciones que se generen por la liquidación, facturación y recaudo del impuesto a través de la "Oficina de Atención al Ciudadano" de cada ente territorial, y/o de aquellas que por las mismas razones sean trasladadas por LA EMPRESA cuando hayan sido recepcionadas de sus USUARIOS.

CAPITULO VIII

RECUPERACIÓN DE ENERGÍA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR

CLÁUSULA 66 - PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE LA ENERGIA DEJADA DE FACTURAR: La EMPRESA podrá determinar y cobrar la energía que el USUARIO consumió y no pagó porque no fue posible su correcto registro en el sistema de medición en los siguientes eventos:

1. Conexiones eléctricas, equipos de medida o elementos adicionales del sistema de medición que hayan sido alterados, intervenidos, con alguna anomalía que impida su correcto

funcionamiento, en los que se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad la energía consumida.

2. Retiro, ruptura o alteración de uno o más de los elementos de seguridad instalados, tales como: cajas, sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc., o que los existentes no correspondan a los instalados por personal autorizado por LA EMPRESA.
3. Cuando el USUARIO no informe a LA EMPRESA el cambio de actividad y como consecuencia de ello se facture el valor del consumo a una tarifa inferior a la que corresponda al servicio prestado. En estos casos LA EMPRESA reliquidará el servicio teniendo como base las tarifas correspondientes al uso real. Si hay lugar a ello, LA EMPRESA cobrará los respectivos intereses moratorios.
4. Cualquier otra situación atribuible o no al USUARIO que implique un consumo de energía que no fue pagado por EL USUARIO, derivado del registro incorrecto del sistema de medida.

El tiempo de permanencia de la anomalía se determinará a partir de las pruebas que se tengan, para este cálculo se efectuará conforme a la cláusula 67 de este Contrato y conforme a lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

CLÁUSULA 67 - TÉRMINO LEGAL PARA ADELANTAR LA RECUPERACIÓN DE CONSUMOS: La EMPRESA podrá hacer efectivo el cobro retroactivo del consumo de energía no registrado pendiente por facturar por un periodo de cinco (5) meses, salvo que se acredite el dolo contractual del USUARIO, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. En las anomalías técnicas, la Ley 142 de 1994 en su artículo 150 señala que, a menos que se compruebe el dolo de EL USUARIO, cuando la falta de facturación atienda a un error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores a cargo del prestador, solo pueden recuperarse dichos valores hasta cinco (5) meses atrás, contados a partir del momento en que se entregó la factura en la cual debieron ser incluidos. El valor y tiempo por recuperar deberán estar debidamente acreditados.
2. En la manipulación indebida, cuando se compruebe la existencia del dolo contractual por parte del USUARIO, en el marco de estas facultades La EMPRESA podrá establecer una recuperación de consumos por un lapso mayor a los cinco (5) meses, de acuerdo con el límite temporal del artículo 150 de la Ley 142 de 1994. En tal sentido, La EMPRESA puede tomar el tiempo necesario para la demostración de la existencia de la manipulación indebida dolosa por parte del USUARIO y ejercer su derecho de cobro. El valor y tiempo para recuperar deberán estar debidamente acreditados.

CLÁUSULA 68 - RECURSOS PROCEDENTES: En contra del documento equivalente a la factura de servicios públicos en el cual se efectúa el cobro de la energía consumida y dejada de facturar, el cual venderá acompañado del documento soporte que contiene los fundamentos de dicho cobro, su determinación y liquidación, el USUARIO tendrá derecho de presentar reclamaciones y recursos en los términos del artículo 150 de la Ley 142 de 1994, con el objeto de controvertir el concepto facturado, los motivos que tuvo La EMPRESA para ello, las inspecciones, revisiones y la liquidación o el cobro efectuado.

Los recursos de reposición y apelación se presentarán cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 142 de 1994 y, deberán ser tramitados por La EMPRESA dentro de los términos establecidos en la mencionada Ley.

Las decisiones que adopten las EMPRESAS en desarrollo de las reclamaciones y recursos deberán ser notificadas a los usuarios en la forma establecida en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CLÁUSULA 69 - ENERGÍA CONSUMIDA Y NO FACTURADA: El cobro de la energía dejada de facturar, se hará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

1. Detección de la situación que causa el registro incorrecto de los consumos: Una vez detectada la ocurrencia de alguna situación que no permita determinar exactamente el consumo, la EMPRESA procederá a hacer las evaluaciones y verificaciones correspondientes que permitan determinar la cantidad de energía consumida y no registrada.
2. Retiro del medidor: En los casos en que se detecte alguna de las situaciones mencionadas en la cláusula 66 del presente contrato, se procederá a verificar la conexión y el medidor en su sitio de instalación, o en el laboratorio designado por la EMPRESA cuando se estime necesario. En este caso, se retirará el medidor dejando al USUARIO una copia del acta de retiro del equipo.

Una vez retirado el medidor se guardará dentro de un empaque o recipiente cerrado con sellos de seguridad que serán relacionados en el acta de revisión. EL USUARIO podrá estar presente en el dictamen del laboratorio previa solicitud (por escrito o personalmente) enviada dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de retiro del medidor, y acreditando la condición en la que actúa. De no comparecer en la oportunidad señalada o no solicitarlo, se evaluará sin su presencia.

3. Corrección de anomalías: Dentro de la inspección que efectúe la EMPRESA a los equipos de medida e instalaciones eléctricas, si se encuentran anomalías se reemplazará el elemento afectado o se corregirá la anomalía. Para el objeto de la presente CLÁUSULA, el elemento retirado será entregado para su verificación al correspondiente laboratorio acreditado. Comprobada la anomalía en el laboratorio, se adelantará el procedimiento previsto en este Contrato.

Los elementos de seguridad faltantes o con anomalía, serán reemplazados por nuevos con cargo al USUARIO. Así mismo, se podrá reemplazar cualquiera de los sellos retirados para su verificación en el laboratorio y si se dictamina alguna anomalía en dichos elementos, o en los equipos de medición, se procederá con el trámite establecido.

Siempre que se verifique la presencia de cualquiera de las anomalías descritas y que generen un incorrecto registro de los consumos se realizará el aforo de la carga instalada en el inmueble para calcular la energía consumida y no registrada. Se levantará un acta en la que quedará consignado el resultado de la visita y se entregará copia a la persona que atendió la inspección, quien debe firmarla, y de no hacerlo se dejará constancia.

CLÁUSULA 70 - EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LAS ANOMALÍAS: Se podrá tener en cuenta como prueba de existencia de la situación que ocasiona un registro incorrecto, las siguientes:

1. Acta de revisión de 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.
2. Resultado del análisis técnico practicado en un laboratorio debidamente acreditado, que demuestre alteraciones internas, rastros o muestras de manipulación del medidor de energía o sistema de medida, o en los elementos de seguridad y sticker que impidan o hayan impedido el normal registro. El dictamen de laboratorio deberá considerarse de manera integral.
3. Fotografías, videos, y demás medios que comprueben el uso no autorizado del servicio de energía eléctrica.
4. 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.
5. Cálculo del consumo del USUARIO efectuado por LA EMPRESA para el que emplea factores de utilización de acuerdo con la clase de servicio de que se trate, y aplica la carga instalada, aforada, cuando dicho cálculo sea superior al consumo histórico registrado por el medidor de energía antes de la detección de la anomalía.
6. Análisis histórico de consumos, facturaciones y antecedentes comerciales.
7. Mediciones efectuadas a nivel del transformador de distribución (macro mediciones) o red de distribución las cuales pueden haberse tomado o suministrado por el operador de red.
8. Pruebas practicadas por orden de autoridad competente.
9. Documentos anteriores en los que se pruebe la reincidencia del USUARIO en actos de manipulación del medidor o las conexiones eléctricas. Se incluyen actos adelantados por otros agentes comercializadores anteriores a la prestación del servicio de LA EMPRESA.
10. Historial de anomalías de lectura del medidor en terreno y/o eventos que se puedan obtener del Centro de Gestión de la Medida – CGM o descargar de la memoria del medidor.
11. Balance del transformador de Energía de la zona que surte de energía al USUARIO examinado. Estas labores podrán adelantarse con el operador de red correspondiente y cualquier otro medio de prueba que sea útil para demostrar las anomalías.
12. Recopiladas las pruebas y elementos de análisis que corroboren la existencia de las situaciones que ocasionan el registro incorrecto del consumo en los equipos de medida o instalaciones eléctricas se garantizará al USUARIO el derecho al debido proceso, y dentro de éste su derecho a la defensa.

CLÁUSULA 71 - CARTA DE HALLAZGOS: Si del resultado de una inspección o visita de LA EMPRESA, se encuentra anomalías que no permitieron la correcta facturación de energía consumida, LA EMPRESA remitirá al USUARIO una carta informando la situación encontrada junto con las pruebas recaudadas, y le otorgará un plazo para que dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la comunicación, presente sus explicaciones y aporte los documentos o pruebas que considere pertinentes frente a los hallazgos mencionados. Es importante tener en cuenta que esta comunicación es un acto de trámite y por consiguiente no proceden recursos.

CLÁUSULA 72 - DERECHO DE DEFENSA DEL USUARIO: Dentro del término señalado en la cláusula 68 EL USUARIO tiene la posibilidad de presentar sus explicaciones y allegar las pruebas para que se tengan en cuenta por parte de LA EMPRESA.

CLÁUSULA 73 - COMUNICACIÓN INFORMATIVA PARA COBRO DE RECUPERACIÓN DE ENERGÍA: Si del resultado de una inspección o visita realizada por La EMPRESA, se encuentra mérito suficiente para el cobro de energía consumida y no registrada, La EMPRESA remitirá al USUARIO una carta informando la situación encontrada, el análisis de las pruebas, descripción de

los hechos, consideraciones, el método de cálculo utilizado y el valor de la Energía Consumida y no Registrada. Es importante tener en cuenta que esta comunicación es un acto de trámite y por consiguiente no proceden recursos.

El USUARIO podrá controvertir el cobro de recuperación de energía una vez sea incluido en la factura, lo cual, tratándose de un acto de facturación, a la luz de la Ley 142 de 1994, origina la potestad para el USUARIO de actuar frente a dicha decisión a través del ejercicio del derecho de petición en modalidad de reclamación y posteriormente, bajo la interposición de los recursos de reposición en sede de La EMPRESA y en subsidio de apelación, a ser resuelto en sede de esta Superintendencia, todo ello en desarrollo de los artículos 152, 153, 154, 155 y 156 de la Ley 142 de 1994 y lo regulado en la cláusula 86 de este Contrato.

De acuerdo con lo expuesto, el cobro por recuperación de consumos solo se materializa a través del correspondiente acto de facturación, y es a partir de ese momento en que el USUARIO está llamado a desplegar la discusión respecto tanto de su contenido y fundamentos jurídicos y técnicos, como de los presupuestos para la determinación del consumo que se pretende cobrar.

Conviene sin embargo referir, que es ésta también la oportunidad que tienen los USUARIOS para sentar la discusión jurídica respecto de la garantía del debido proceso en las actividades desplegadas por el prestador de forma previa para llegar a las conclusiones fácticas que le llevaron a efectuar el cobro que ha materializado en la factura.

PARÁGRAFO: Se cobrará la revisión, retiro y reinstalación del medidor a causa de alguna anomalía de acuerdo con la tabla de costos eficientes vigentes que publica la EMPRESA, de acuerdo con la resolución CREG 225 de 1997.

CAPITULO IX

CALIDAD DEL SERVICIO, FALLA Y RESPONSABILIDAD DE LAS REDES

CLÁUSULA 74 - CONFIABILIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO COMO OPERADOR DE RED:

La EMPRESA prestará el servicio de energía eléctrica con la continuidad y calidad prevista en la regulación. En el evento en que el USUARIO solicite una mejora de la confiabilidad y calidad del servicio y esta requiera la ejecución de obras de infraestructura para reforzar los Activos de Uso del STR o SDL del Operador de Red –OR–, el costo eficiente de dichas obras será asumido por el USUARIO interesado a menos que La EMPRESA decida hacer las inversiones. La EMPRESA queda obligada a ofrecer el nivel de calidad solicitado siempre y cuando sea técnicamente factible.

1. Falla en la prestación del servicio y eventos que no constituyen una falla: Se denomina falla en la prestación del servicio el incumplimiento de LA EMPRESA en la prestación continua del servicio.

No constituye falla en la prestación del servicio la suspensión que haga LA EMPRESA en los siguientes casos:

- a. Para hacer reparaciones por razones técnicas, programados para realizar expansiones, remodelaciones, mejoras, mantenimientos periódicos preventivos y/o mantenimientos correctivos, etc. en redes, instalaciones y/o equipos, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno al USUARIO.
- b. Interrupciones ocasionadas por fuerza mayor, caso fortuito o hechos de un tercero.
- c. Interrupción del servicio de manera programada
- d. Racionamiento por fuerza mayor o caso fortuito, de emergencia del Sistema Interconectado Nacional (STN), por seguridad ciudadana, solicitada por organismos de socorro o autoridades competentes.
- e. Conexión de nuevos USUARIOS.
- f. Por eventos generados en los activos del STN y/o STR.
- g. Reponer un activo de nivel 1 de propiedad del USUARIO, por falla de este.
- h. Para evitar perjuicios derivados de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el USUARIO pueda valer sus derechos;
- i. Cuando se presente cualquier causal de incumplimiento del contrato de servicios públicos por parte del USUARIO que dé lugar a la suspensión o corte del servicio.
- j. Cuando se presente cualquier causal de incumplimiento que dé lugar a la suspensión o corte del servicio
- k. Por eventos de fuerza mayor, caso fortuito, hecho de un tercero y culpa exclusiva del USUARIO.

PARÁGRAFO: LA EMPRESA deberá informar por escrito al USUARIO, o a través de un medio masivo de comunicación la programación de interrupciones que no constituyen falla. De acuerdo con la regulación existente, las interrupciones se comunicarán 48 horas de anticipación, con excepción de los USUARIOS que manejan cargas industriales, cuya antelación es de 72 horas.

- 2. Responsabilidad de las redes eléctricas y acometidas: De acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la acometida es responsabilidad exclusiva del USUARIO, y deberá cumplir con lo estipulado en el RETIE y en general con las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual La EMPRESA está exenta de toda responsabilidad en los eventos en que se comprometan dichas instalaciones. Sin embargo, La EMPRESA puede ordenar su remplazo, adecuación o ampliación y se reservan el derecho de aceptarla cuando esté en el trámite de la solicitud de conexión. Cuando el USUARIO lo solicite, cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, o cuando se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del SDL o del STR, La EMPRESA podrán efectuar la revisión de la acometida para determinar si es o no apta para la prestación del servicio y hará las recomendaciones para que el USUARIO, proceda a repararla o adecuarla en el término que se le señale. Cuando una red interna pueda convertirse en una red de uso general, La EMPRESA podrá hacer derivaciones, modificaciones y ampliaciones, pero deberá remunerar al propietario por su utilización de acuerdo con la normatividad vigente.
- 3. Responsabilidad sobre las redes de uso general: El USUARIO no podrá utilizar las redes de uso general, ni realizar obras bajo estas, salvo autorización expresa de La EMPRESA. Le corresponde a La EMPRESA la administración, operación y mantenimiento de las redes de uso

general y al propietario la reposición de estas. La revisión que realice La EMPRESA no tendrá costo para el USUARIO cuando los resultados sean a favor de este.

CLÁUSULA 75 - CALIDAD DEL SERVICIO EN FRONTERAS COMERCIALES

1. Compensación por interrupciones o cortes: La EMPRESA velará por el estricto cumplimiento de la calidad y continuidad del servicio en las condiciones establecidas en la legislación y las normas regulatorias correspondientes. Los niveles de calidad y continuidad que el USUARIO recibe dependen de los que le sean suministrados por los agentes transportadores y distribuidores de energía eléctrica en sus distintos niveles. Por esa razón, La EMPRESA en su carácter de comercializador será el vocero técnico autorizado para trasladar a los responsables de regulación, control y supervisión de la operación del sistema, así como a los propietarios de las redes de transporte, los problemas del servicio detectados con el monitoreo realizado por La EMPRESA y/o de las quejas que sobre estos aspectos le eleven sus USUARIOS. En el momento que haya una compensación económica, La EMPRESA procederá de acuerdo con lo establecido en el esquema de compensación de calidad del servicio vigente.
2. Falla en la prestación del servicio: De acuerdo con lo indicado en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, La EMPRESA operará como su representante ante el agente distribuidor o transmisor para el reconocimiento de perjuicios por fallas en la prestación del servicio y que estén relacionadas o causadas por la calidad del suministro.

CAPITULO X

SUSPENSION, CORTE, RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 76 - SUSPENSION DE COMUN ACUERDO: Podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el USUARIO por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacerla efectiva, si convienen en ello La EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados. En caso de que la suspensión afecte a terceros, la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de éstos. Si no se cumple esta formalidad, La EMPRESA no efectuará la suspensión solicitada e informará sobre el rechazo y las razones en que se sustenta.

CLÁUSULA 77 - SUSPENSION EN INTERES DEL SERVICIO: La EMPRESA podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación de este en los siguientes casos:

1. Para efectuar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y cuando se programen racionamientos por fuerza mayor, dando aviso amplio y oportuno a los usuarios, siempre que las circunstancias lo permitan.
2. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble y del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el USUARIO pueda hacer valer sus derechos.
3. Por orden ejecutoriada de autoridad competente o emergencia declarada.
4. Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia.
5. Cuando sea absolutamente necesario para ampliar redes existentes o conexión de nuevos usuarios.

6. Para cumplir una orden o directiva gubernamental ya sea nacional o municipal o de la autoridad reguladora.
7. Cuando sea necesario para adelantar la normalización o suspensión del servicio de energía eléctrica.

CLÁUSULA 78 - FACTURACIÓN DURANTE LA SUSPENSIÓN: Dentro del período de suspensión convenido, no se facturarán cargos tarifarios. La suspensión del servicio de común acuerdo no libera al usuario del cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a ésta. La EMPRESA podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos anteriores, por financiación de cargos por conexión, o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

CLÁUSULA 79 - SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO: Se consideran eventos de incumplimiento o violación del contrato que dan lugar a la suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar, los siguientes:

1. La falta de pago de (1) período de facturación después de la fecha de pago oportuno, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, en cuyo caso la suspensión procederá por el no pago de los valores que no sean objeto de reclamación.
2. Fraude a las conexiones, acometidas, medidores o redes.
3. De acuerdo con lo dispuesto en el numeral 5º del artículo 133 de la ley 142 de 1994, en el caso de los usuarios beneficiarios de subsidios, dar a la energía eléctrica, un uso distinto de aquel por el cual se otorga el subsidio, o revenderlo a otros usuarios.
4. Efectuar sin autorización de La EMPRESA una reconexión, cuando el servicio se encuentre suspendido.
5. No ejecutar dentro del plazo fijado las adecuaciones de las instalaciones conforme a las normas vigentes de La EMPRESA por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
6. Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas, sin autorización previa de La EMPRESA.
7. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de La EMPRESA, o de los usuarios.
8. No permitir la instalación, reparación o cambio de un equipo de medida provisional, de un contador testigo o de la macro medida en un transformador de distribución, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición.
9. Por mediar orden judicial o mandato de autoridad competente.
10. Cuando por razones atribuibles al USUARIO, La EMPRESA no puedan tomar la lectura durante dos (2) períodos consecutivos de facturación.
11. No facilitar el acceso al equipo de medida de las personas autorizadas por La EMPRESA para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, lectura y retiro del equipo de medida y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar en desarrollo del contrato

12. Durante la suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas. Haya o no suspensión, La EMPRESA podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato les concedan, incluyendo el cobro jurídico de las facturas adeudadas, y podrán seguir facturando los cargos a que haya lugar.
13. En el evento en que un USUARIO no permita la suspensión del servicio y/o promueva directamente y mediante terceros, cualquier tipo de agresión verbal o física al trabajador encargado de tal labor, La EMPRESA solicitará amparo policivo.

PARÁGRAFO PRIMERO: La EMPRESA podrá retirar la acometida y el sistema de medida, cuando se compruebe la existencia de una reconexión fraudulenta o una defraudación de fluidos, caso en el cual estos bienes se pondrán a disposición de las autoridades respectivas para lo de su competencia.

PARÁGRAFO SEGUNDA: La EMPRESA estará exenta de toda la responsabilidad originada por la suspensión del servicio cuando ésta haya sido generada por el incumplimiento del USUARIO a las obligaciones establecidas en la Ley de Servicios Públicos, su regulación y el presente contrato.

PARÁGRAFO TERCERO: El procedimiento para la suspensión y reconexión de los usuarios AGPE se realizará de acuerdo con la resolución CREG 174 de 2021 en el anexo 2.

CLÁUSULA 80 - CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO: La EMPRESA podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio en los siguientes eventos:

1. De común acuerdo: Cuando lo solicite el USUARIO y el predio se encuentre a paz y salvo por todo concepto con La EMPRESA y cumpla con las condiciones de la CLÁUSULA 83. Condiciones para la suspensión del servicio de común acuerdo.
2. Por vencimiento del término cuando éste se haya pactado.
3. Por incumplimiento reiterado de las obligaciones contractuales.
4. Por demolición del inmueble.
5. Por las demás causas señaladas en la cláusula 79 del presente Contrato Suspensiones del servicio.
6. Por solicitud de cambio de comercializador del USUARIO: El USUARIO deberá notificar a LA EMPRESA su decisión de terminación unilateral del contrato con una antelación no menor a un periodo de facturación y encontrarse a paz y salvo por las obligaciones emanadas del presente contrato a la fecha de solicitud de este por parte del USUARIO. En caso de quedar algún saldo a favor del USUARIO, éste debe autorizar al nuevo Comercializador para que reclame ante LA EMPRESA el monto. En caso de no cumplirse lo anterior y realizarse por el nuevo Comercializador el proceso de cambio de proveedor del USUARIO, LA EMPRESA tendrá como alternativa presentar las debidas objeciones al registro de la frontera de comercialización del USUARIO ante el ASIC.
7. Por declaración judicial, relativa a la eficacia del vínculo contractual.
8. Por retiro de La EMPRESA como Agente del mercado: Para efectos de garantizar la continuidad del servicio del USUARIO, en caso ocurra un retiro de La EMPRESA. Como Agente del mercado, se entenderá terminado el presente contrato, para lo cual el USUARIO podrá: Cambiar libremente del proveedor de energía, a partir del momento de la publicación de la notificación

del retiro por parte del ASIC y hasta la fecha de retiro, para lo cual aplicarán las normas vigentes de cambio de Comercializador y registro de la frontera de comercialización. Si el USUARIO no toma la decisión de cambiar de proveedor de energía, pasará a ser atendido por el Prestador de Última Instancia, en los términos y condiciones que establezca la Ley y la normatividad. En caso de no encontrarse implementadas las normas sobre el Prestador de Última Instancia, el USUARIO pasará ser atendido por el Comercializador-Operador de Red del mercado al que pertenezca en su mercado regulado, caso en el cual tendrá a partir de ese momento tendrá un plazo de un (1) mes para cambiar voluntariamente de proveedor de energía, si así lo desea, caso contrario seguirá en esa condición bajo la normatividad vigente.

PARÁGRAFO PRIMERO: El procedimiento para el corte del servicio se iniciará con el envío de una comunicación al USUARIO señalándole las causas por las cuales se dará por terminado el contrato. Contra este acto caben los recursos de reposición y apelación, salvo cuando se pretenda discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. Estas decisiones se notificarán de acuerdo con lo establecido en la ley. El corte podrá efectuarse sin perjuicio de que la EMPRESA inicie las acciones judiciales necesarias para obtener el pago de la deuda y las demás a que haya lugar. La EMPRESA quedará exenta de toda responsabilidad originada por el corte del servicio y por los perjuicios que el USUARIO pudiese recibir por no contar con el suministro de energía eléctrica. Cuando se proceda al corte del servicio, la EMPRESA retirará la acometida, conexión al barraje o alimentación del transformador, según sea el caso.

CLÁUSULA 81 - CANCELACIÓN DE LA FRONTERA DE COMERCIALIZACIÓN LA EMPRESA podrá solicitar la cancelación de la frontera de comercialización del USUARIO, en los siguientes casos:

1. Cuando haya suspensión del servicio.
2. Cuando haya corte del servicio.
3. Cuando la Frontera de Comercialización no siga en operación comercial por cambios topológicos en las redes que conforman el SIN.
4. Cualquier otro agente podrá solicitar ante el ASIC la cancelación de la frontera de comercialización del USUARIO, en los siguientes casos:
 - a. La falla o el hurto del Sistema de medición, o de alguno de sus componentes, cuando su reparación o reemplazo supere el tiempo establecido en la regulación vigente.
 - b. Omisión del cumplimiento de los requisitos establecidos en el Código de Media para el Sistema de medición.
 - c. Se procedió con el registro de una Frontera de Comercialización Agrupadora que no estaba registrada ante al ASIC, en cumplimiento del artículo 59 de la Resolución CREG 156 de 2011 o aquella que la modifique, remplace o sustituya.

En caso de que cualquiera de las causales de cancelación de la Frontera de Comercialización que sean atribuibles al USUARIO, LA EMPRESA quedará eximida de cualquier tipo de responsabilidad o indemnización alguna a favor de este, más no significa la renuncia expresa por parte de LA EMPRESA al cobro de los perjuicios a los que hubiere lugar.

CLÁUSULA 82 - CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO: Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables a el USUARIO, este debe eliminar su causa y:

1. Pagar la deuda, los intereses de mora, los perjuicios definidos en este contrato y demás conceptos que se hayan causado y sean exigibles.
2. Pagar los cargos por reconexión o reinstalación del servicio establecido en los *Costos Técnicos*, del año correspondiente, publicada en la página web de La EMPRESA, según sea el caso, dentro de los que se encuentran los costos de la revisión de la suspensión y el corte en los que ha incurrido La EMPRESA.
3. Pagar todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento de que haya sido necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.
4. Cumplir las condiciones técnicas definidas por La EMPRESA para la reconexión del servicio.

Resuelta favorablemente una solicitud de reconexión del servicio público del USUARIO, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes.

CLÁUSULA 83 - AMPARO POLICIVO: En el caso en que EL USUARIO se oponga a que La EMPRESA ejerza los derechos consagrados en el presente contrato, la regulación o la Ley, en especial las acciones de suspensión y corte del servicio y trabajos de construcción, remodelación, normalización y mantenimiento de redes de distribución, se entenderá incumplido el presente contrato y La EMPRESA podrá solicitar el amparo policivo de que trata la Ley 142 de 1994, artículo 29, en concordancia con lo establecido en la Ley 1801 de 2016 (Código Nacional de Policía y Convivencia) o la norma que la modifique, sustituya, adicione o derogue, para el oportuno ejercicio de los mismos. En cuanto a los inmuebles sometidos a propiedad horizontal, el amparo policivo implicará el ingreso a las áreas de uso común donde se encuentren ubicadas las instalaciones eléctricas.

Este mismo amparo se podrá solicitar también en aquellos casos en donde el USUARIO incumpla las distancias mínimas de seguridad y servidumbre establecidas en las normas técnicas, la regulación vigente o la Ley, con la finalidad de que La EMPRESA pueda ejercer los derechos o las acciones derivadas de este incumplimiento.

PARÁGRAFO: El amparo policivo será adelantado sin perjuicio de las demás acciones judiciales y administrativas a que hubiere lugar.

CLÁUSULA 84 - ACCIÓN PENAL POR CONEXIONES FRAUDULENTAS: Las conexiones fraudulentas y toda forma ilegal o no autorizada por La EMPRESA, no solo dará lugar a la suspensión y/o corte del servicio, tal y como se prevé en la Ley 142 de 1994, en los artículos 140 y 141, sino que además puede constituir diferentes delitos, entre ellos, el tipificado en la Ley 599 del 2000 así:

“ARTÍCULO 257. DE LA PRESTACIÓN, ACCESO O USO ILEGALES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. El que, sin la correspondiente autorización de la autoridad competente, preste, acceda o use servicio de telefonía móvil, con ánimo de lucro, mediante copia o

reproducción de señales de identificación de equipos terminales de estos servicios, o sus derivaciones, incurrirá en prisión de cuatro (4) a diez (10) años y en multa de quinientos (500) a mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

En las mismas penas incurrirá el que, sin la correspondiente autorización, preste, comercialice, acceda o use el servicio de telefonía pública básica local, local extendida, o de larga distancia, con ánimo de lucro. (...)"

ARTÍCULO 357. DAÑO EN OBRAS O ELEMENTOS DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES, ENERGÍA Y COMBUSTIBLES. *El que dañe obras u otros elementos destinados a comunicaciones telefónicas, telegráficas, informáticas, telemáticas y satelitales, radiales o similares, o a la producción y conducción de energía o combustible, o a su almacenamiento, incurrirá en prisión de treinta y dos (32) a noventa (90) meses y multa de trece puntos treinta y tres (13.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes."*

CLÁUSULA 85 - VALORES A COBRAR POR SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO: Ante el incumplimiento del USUARIO en sus obligaciones de pago y éste sea objeto de suspensión del servicio, los valores a cobrar por efectos de las actividades de visita fallida y reconexión del servicio (incluye las actividades de suspensión y reconexión) se realizarán de acuerdo a la publicación anual de los cargos asociados con la conexión del servicio público domiciliario de energía eléctrica para los USUARIO regulados, según lo establecido en la Resolución CREG 225/97 o aquella que modifique, remplace o sustituya.

CAPITULO XI

DEFENSA DE LOS USUARIOS EN SEDE DE LA EMPRESA

CLÁUSULA 86 - PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: EL USUARIO tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos ante La EMPRESA y a que esta le notifique en debida forma la respuesta, de conformidad con lo previsto en la Ley 1755 de 2015, Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, siendo estos los instrumentos con los que cuenta el USUARIO para que La EMPRESA revise una actuación o decisión que afecte o pueda afectar la Prestación del servicio o la ejecución del contrato.

Las peticiones y quejas se tramitarán sin formalidades en las oficinas destinadas por La EMPRESA para la atención al USUARIO, pero, en todo caso, el USUARIO debe informar por lo menos: el nombre de La EMPRESA a la que dirige su petición, número de identificación del contrato, nombre y apellido, dirección del inmueble, objeto de la petición, relación de documentos que se acompañan, dirección de notificación y firma del peticionario. No obstante, LA EMPRESA dispondrá en sus oficinas de formatos para tales efectos.

En ningún caso proceden reclamaciones contra el documento equivalente a la factura de servicios públicos que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por La EMPRESA de conformidad a lo establecido en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

CLÁUSULA 87 - PRESENTACIÓN DE PETICIONES Y QUEJAS: Las peticiones y quejas podrán presentarse verbalmente, por escrito o mediante medios electrónicos. Si estas son verbales, LA EMPRESA las puede resolver de igual forma y el funcionario receptor de las mismas estará obligado a expedir y entregar al reclamante constancia de su contenido en forma sucinta, si así lo solicita el USUARIO. Si la queja o petición es presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de esta, la cual quedará en poder del reclamante.

Las peticiones y quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial. Estas se tramitarán por LA EMPRESA teniendo en cuenta las costumbres de las EMPRESAS comerciales en el trato con su clientela, siempre que la ley no disponga otra cosa.

CLÁUSULA 88 - EXCEPCIONES PARA LA ATENCIÓN DE PQR'S: No es posible que terceros puedan ejercer el derecho de petición ante LA EMPRESA con el fin de obtener datos, información o documentos que hagan parte del ámbito de la gestión privada de LA EMPRESA y de cuyo conocimiento están excluidos, por no tratarse de documentos públicos a los cuales pueden tener acceso todas las personas en los términos del artículo 74 de la constitución Política, dado que los referidos datos y documentos están sujetos a la protección que aluden los incisos 3 y 4 del artículo 15 de la constitución. Conforme a la ley 142 de 1994 solo es posible ejercer el derecho de petición por el USUARIO en asuntos relacionados directamente con el contrato para la prestación del servicio público domiciliario, esto es, concretamente actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación del servicio, o los actos que afecten la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

CLÁUSULA 89 - TRÁMITE DE LOS RECURSOS: La interposición de los recursos es facultativa por parte del USUARIO y se concederán en efecto suspensivo, teniendo por objeto que La EMPRESA o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, según el caso, aclare, modifique o revoque, total o parcialmente la decisión emitida por La EMPRESA.

El recurso de reposición deberá interponerse por escrito en las oficinas de peticiones, quejas y reclamos o de atención al cliente o por los medios electrónicos dispuestos por La EMPRESA, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que La EMPRESA notifique la decisión en conocimiento del USUARIO. El recurso de apelación deberá interponerse dentro del mismo término del de reposición y se presentará en forma subsidiaria a éste en un mismo escrito. Su examen y decisión se surtirá ante la Superintendencia de servicios públicos. EL USUARIO tendrá opción de utilizar los formatos definidos por LA EMPRESA, los cuales no tendrán costo alguno.

Una vez se decida el recurso de apelación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, LA EMPRESA aplicará la decisión que adopte esa Entidad.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

En ningún caso proceden reclamaciones contra el documento equivalente a la factura de servicios públicos que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA.

Los recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario.

La EMPRESA podrá practicar pruebas cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado, o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio.

No se exigirá la cancelación del documento equivalente a la factura de servicios públicos como requisito para atender una petición, queja o recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer recursos contra la decisión empresarial que decida la petición o la queja, el USUARIO deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos.

El recurso de queja es facultativo y podrá Interponerse directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión empresarial mediante el cual La EMPRESA haya negado el recurso de apelación.

CLÁUSULA 90 - TÉRMINO PARA RESPONDER LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS: Para responder las peticiones, quejas y recursos, respecto de la prestación directa del servicio, La EMPRESA tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, salvo que se requiera la práctica de pruebas. En tal caso, La EMPRESA informará al interesado cuándo dará la respuesta pertinente. Pasado este término, sin que La EMPRESA haya dado respuesta, y salvo que se demuestre que la demora es atribuible al USUARIO, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días hábiles. Los términos inferiores a treinta (30) días podrán prorrogarse por una sola vez sin que con la prórroga se exceda el termino de treinta (30) días.

CLÁUSULA 91 - COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES: El representante legal de La EMPRESA delega la función de emitir las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y recursos a los responsables que él designe. Estas decisiones se notificarán personalmente, y cuando ello no fuere posible La EMPRESA procederá a realizar la notificación por aviso, tal como lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo y aquellas normas que lo modifiquen o complementen.

La notificación que se haga al propietario, poseedor o tenedor del inmueble, será oponible a todos aquellos que sean solidarios en las obligaciones derivadas del presente contrato.

Así mismo, las notificaciones se podrán adelantar en forma electrónica, siempre y cuando medie autorización expresa del USUARIO y cumpliendo con todos los requisitos establecidos en la Ley.

La EMPRESA no podrá suspender o cortar el servicio, ni dar por terminado el contrato, hasta tanto haya notificado al USUARIO la decisión que resuelva los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio o por fuerza mayor.

CLÁUSULA 92 - RECONOCIMIENTO DE LOS EFECTOS DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles que tiene La EMPRESA para dar respuesta a las peticiones, quejas y recursos, La EMPRESA reconocerá al USUARIO los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se haga efectiva la ejecutoria del acto ficto o presunto.

Parágrafo: En todo caso, no procederán los efectos del silencio administrativo positivo cuando la petición contenga una solicitud técnicamente inviable o que pretenda desconocer la Ley y la regulación aplicable.

CAPITULO XII

INMUEBLES ARRENDADOS

CLÁUSULA 93 - INMUEBLES ARRENDADOS: Cuando un inmueble sea entregado en arrendamiento y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, el propietario o poseedor del inmueble serán solidarios en las obligaciones y derechos emanados del contrato de servicios públicos con el arrendatario, en los términos establecidos en la Ley 142 de 1994, en el artículo 130, modificado por la Ley 689 de 2011, salvo que el arrendador y/o arrendatario denuncien ante La EMPRESA el contrato de arrendamiento en la forma señalada en el presente contrato, de conformidad con lo establecido en la Ley 820 de 2003.

CLÁUSULA 94 - DENUNCIA DE LA EXISTENCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO: Se entiende por denuncia del contrato de arrendamiento el aviso que las partes dan del mismo a La EMPRESA, con el fin de que cese en cabeza del propietario o poseedor del inmueble, la solidaridad del pago de las obligaciones originadas en el contrato de servicio público respecto del arrendatario.

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

1. **Requisitos para que proceda:** La denuncia del contrato aplicará únicamente para inmuebles residenciales que sean objeto de contrato de arrendamiento, en los que el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario y el inmueble se encuentre a paz y salvo con La EMPRESA.

Si durante la denuncia del contrato, el uso del servicio cambia de residencial a no residencial, la obligación de pago del servicio será solidaria entre el suscriptor, usuario o propietario sin perjuicio de la facultad que otorga la ley a La EMPRESA para ejecutar las garantías vigentes.

2. **Garantías que acepta LA EMPRESA:** La EMPRESA aceptará los siguientes tipos de garantías: pólizas de seguros, fiducia o encargo fiduciario y depósito en dinero a favor de La EMPRESA.
3. **Denuncia del contrato de arrendamiento:** El arrendador deberá informar a La EMPRESA, a través del formato previsto para ello, la existencia del contrato de arrendamiento, anexando la garantía correspondiente para su estudio. Una vez recibida la documentación respectiva, La EMPRESA tendrá un plazo de diez (10) días hábiles para aceptar o rechazar la garantía presentada; en el evento de rechazarla, deberá manifestar por escrito a quien denunció el contrato las causales de su rechazo, a fin de que se realicen los ajustes necesarios. Presentada nuevamente la garantía, La EMPRESA contará con el término de diez (10) días hábiles para su

revisión y eventual aprobación o rechazo, en este último caso indicando las razones y recursos que proceden.

Cuando se realice la cesión del contrato de arrendamiento denunciado, el SUScriptor deberá tramitar una nueva denuncia dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha en la que las partes convinieron este hecho.

4. Valor de la garantía o depósito: La EMPRESA determinará el valor de la garantía o depósito, el cual, no podrá exceder dos veces el valor del consumo promedio del servicio en el estrato donde está ubicado el inmueble, en un periodo de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato al que pertenece el inmueble se realizará utilizando el consumo promedio del respectivo estrato en los últimos tres (3) periodos de facturación, aumentando en un cincuenta por ciento (50%).

En caso de que el consumo del inmueble se encuentre por encima del promedio, La EMPRESA podrá determinar el valor de la garantía según el promedio real de ese inmueble. En el evento de que después de aceptada la garantía o depósito, se encuentre que el consumo del arrendatario es superior al consumo promedio del estrato al que pertenece el inmueble, La EMPRESA podrá solicitar el ajuste de la garantía de acuerdo con el promedio de consumo del arrendatario, considerando los tres (3) últimos periodos de facturación. En este caso, el arrendatario tendrá un plazo de diez (10) días contados a partir de la comunicación que haga La EMPRESA al arrendador y al arrendatario para ajustar la garantía o depósito; de no proceder de conformidad, el propietario y/o poseedor, arrendador del inmueble será nuevamente solidario con la parte insoluble de la deuda del servicio público domiciliario de energía eléctrica, a partir del vencimiento del término anterior. En todo caso, La EMPRESA podrá a su arbitrio hacer efectiva la garantía y perseguir al arrendatario, propietario y/o poseedor por la parte no cubierta con la garantía.

En los demás casos en que la garantía suministrada se tome insuficiente, La EMPRESA informará tal situación al arrendador y al arrendatario a fin de que se ajuste conforme a lo estipulado en el Decreto 3130 de 2003 o la norma que lo modifique o sustituya. Si se incumple esta obligación, La EMPRESA podrá exigir la solidaridad en el pago conforme a lo previsto en la Ley 142 de 1994, artículo 130, modificado por la Ley 689 de 2011 en el artículo 18.

5. Término de duración de la Garantía o depósito: Las garantías constituidas y aceptadas por La EMPRESA, tendrán una vigencia igual al período comprendido entre la fecha de la denuncia del contrato de arrendamiento y tres (3) meses más después de la fecha de terminación del contrato de arrendamiento. Vencido el término del contrato en caso de ser renovado o prorrogado, el arrendatario deberá renovar también la garantía, so pena de que opere la solidaridad prevista en la Ley 142 de 1994, artículo 130, modificado por la Ley 689 de 2011 en el artículo 18.

El aviso de la terminación del contrato de arrendamiento deberá hacerse por parte del arrendador y/o el arrendatario, caso en el cuál procederá a entregarse el depósito a favor del arrendatario, si esa fue la garantía otorgada. Una vez informada la terminación del contrato, el arrendador será solidario con el pago del servicio.

6. Nuevos servicios: Si durante la denuncia del contrato de arrendamiento, el propietario, y/o arrendatario solicita un nuevo servicio adicional, se dará aplicación a lo establecido en la Ley 820 de 2003, artículo 15, numeral 6. El propietario y/o arrendatario podrá en cualquier momento requerir la cancelación o suspensión del servicio adicional o depósito a que haya lugar, sin que haya necesidad de que medie la terminación del contrato de arrendamiento.
7. Causales de rechazo de la Garantía: La garantía podrá ser rechazada, entre otras, por las siguientes razones:
 - a. Si el monto de la garantía es inferior al indicado por La EMPRESA.
 - b. Si el inmueble no se encuentra a paz y salvo por conceptos anteriores.
 - c. Si la denuncia del contrato no se ha diligenciado correctamente o no ha sido suscrito tanto por el arrendatario como por el arrendador.
 - d. Si las garantías expedidas por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera exigen a La EMPRESA que asuma un cargo económico alguno o le imponen cláusulas que limiten la garantía.
 - e. Si al momento de la denuncia no se acredita la titularidad del inmueble por parte del arrendador.
 - f. Si el contrato denunciado no es de arrendamiento para vivienda urbana o el uso dado al servicio al público de energía eléctrica es de los que la regulación denomina como no residencial (comercial o industrial).
 - g. Si el pago de los servicios está a cargo del arrendador.
 - h. Las demás que no cumplan con las condiciones previstas en la Ley.
8. Pérdida de vigencia de la Garantía: Las garantías aceptadas por La EMPRESA perderán sus efectos y por lo tanto se volverá al régimen de solidad previsto en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, cuando ocurra alguna de las siguientes actuaciones:
 - a. Que la prórroga o renovación del contrato de arrendamiento denunciado no renueve ante La EMPRESA las garantías.
 - b. Que la entidad financiera o aseguradora vigilada por la Superintendencia Financiera, sea intervenida o entre en proceso de liquidación obligatoria que restrinja o dificulte seriamente el pago de sus obligaciones.
 - c. Cuando las partes notifiquen a LA EMPRESA la terminación del contrato de arrendamiento.
 - d. Cuando el inmueble se destine total o parcialmente a un uso diferente al residencial.

CLÁUSULA 95 - INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO: Si hay incumplimiento en las obligaciones a cargo del arrendatario luego de aprobada la denuncia del contrato de arrendamiento, La EMPRESA podrá hacer exigibles las garantías o depósitos constituidos, y si éstas no fueren suficientes, suspenderá el servicio y podrá ejercer las acciones a que hubiere lugar contra el arrendatario. La garantía será afectada también con las sumas adeudadas por concepto de recuperación consumos dejados de facturar por acción u omisión del suscriptor o usuario como consecuencia de anomalías detectadas el medidor y/o la instalación.

El arrendador será solidariamente responsable por los consumos y demás conceptos asociados a la prestación del servicio a partir de la fecha de la reconexión del servicio realizada por haberse

cubierto la deuda del arrendatario con los recursos provenientes de la efectividad de la garantía, a menos que se constituya una nueva garantía.

PARÁGRAFO: El arrendatario que solicite recibir en un inmueble determinado la prestación del servicio público de energía eléctrica, deberá obtener previamente la autorización escrita del arrendador del inmueble. Dicha autorización deberá ser aportada a la correspondiente solicitud.

CAPITULO XIII

DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 96 - MODIFICACIÓN AL CONTRATO: Cualquier modificación que se introduzca al contrato, por parte de La EMPRESA, siempre que no constituya abuso de posición dominante, se entenderá incorporada al mismo y deberá ser notificada en la factura, o a través de medios de amplia circulación, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de haberse efectuado.

CLÁUSULA 97 - DURACIÓN DEL CONTRATO: Este contrato se entiende celebrado por término indefinido.

CLÁUSULA 98 - CESIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS: El USUARIO acepta anticipadamente la cesión que haga la EMPRESA del presente contrato, pero en todo caso EL USUARIO tendrá la facultad de darlo por terminado dentro de (05) días siguientes a la comunicación de la cesión, la cual se podrá hacer mediante un aviso en un medio de comunicación de amplia circulación en el territorio en donde la EMPRESA presta el servicio de energía.

En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión del contrato de prestación del servicio público. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

En estos casos será necesario que cualquiera de las partes informe a la EMPRESA de la venta para que proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del suscriptor inicial. En este sentido, si algunas de las partes no informan de la venta a la EMPRESA, el suscriptor inicial seguirá vinculado al contrato de servicios públicos domiciliarios en los términos consagrados en la Ley.

Por otra parte, los suscriptores propietarios de inmuebles rurales se liberarán de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios públicos, cuando lo enajene a otra persona y dicha enajenación sea debidamente informada a la EMPRESA.

La liberación de las obligaciones por parte del suscriptor en los casos de cesión del contrato por enajenación no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la ley 142 de 1994, respecto de obligaciones propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del suscriptor.

CLÁUSULA 99 - CESIÓN DEL CONTRATO A OTRO COMERCIALIZADOR: sin perjuicio de lo dispuesto acerca de la solidaridad y de los casos de cesión expresamente regulados en las normas del sector eléctrico aplicables, habrá cesión del contrato por la comunicación escrita que una parte

de a la otra parte, de su decisión de ceder, lo cual deberá hacerse con por lo menos diez (10) días hábiles de anticipación. La cesión no requerirá aceptación del contratante cedido, pero tratándose de la cesión que haga La EMPRESA, el USUARIO podrá dar por terminado el contrato, manifestando por escrito su decisión dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de la comunicación de la cesión.

CLÁUSULA 100 - CESIÓN DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES:

1. Por parte de la EMPRESA: En caso de que la EMPRESA llegase a celebrar una cesión del presente contrato con otro prestador del servicio de suministro de energía eléctrica, la misma solo operará de manera total respecto de las obligaciones contraídas con el USUARIO, y mediando una comunicación formal al USUARIO, a través de la cual la EMPRESA en su calidad de Cedente, dé a conocer claramente al USUARIO la cesión y presente la nueva parte de la relación contractual (Cesionario). Dicha cesión será sin solución de continuidad, es decir que el USUARIO mantendrá las mismas condiciones contractuales y la permanencia que venía sosteniendo con la EMPRESA, sin que implique de manera alguna el nacimiento de un nuevo vínculo contractual.
2. Por parte del USUARIO: Cualquiera forma de traslado del dominio sobre el inmueble receptor del servicio por parte del USUARIO, implicará la cesión de los derechos y obligaciones emanados del presente contrato al nuevo titular del inmueble receptor del servicio, a menos de que las partes acuerden cosa en contrario. Cuando opere la citada cesión será obligación del nuevo USUARIO llevar a cabo la actualización de los datos ante la EMPRESA.

PARÁGRAFO: Para el caso de la cesión exclusivamente de los derechos económicos a terceros, bastará con la respectiva comunicación escrita de la EMPRESA a sus USUARIOS, surtida con la información entregada en la factura. Lo anterior no afectará la prestación del servicio por parte de la EMPRESA a los USUARIOS.

CLÁUSULA 101 - SOLIDARIDAD EN LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO: Es la facultad legal otorgada por la ley a la EMPRESA para exigirle al propietario o poseedor del inmueble y los USUARIOS el pago total de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio público suministro de energía eléctrica. El Propietario interesado en la liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos informará y comprobará a la EMPRESA la existencia de una causal que le permita la liberación de las obligaciones a su cargo, bien sea de manera total o parcial.

Cuando un inmueble urbano sea entregado en arrendamiento o a cualquier otro tipo de tenencia a un tercero, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los Servicios Públicos corresponda a dicho tercero, el propietario del inmueble será solidario en las obligaciones y derechos emanados del Contrato de suministro de energía con el tercero, a menos que el propietario haya denunciado el contrato de arrendamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y los Decretos que la reglamenten, modifiquen, adicionen o sustituyan.

CLÁUSULA 102 - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre La EMPRESA y el USUARIO, derivadas del presente contrato, serán dirigidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en agotamiento de la vía gubernativa y la Jurisdicción Ordinaria.

CAPITULO XIV ÉTICA Y TRANSPARENCIA

CLÁUSULA 103 - CÓDIGO DE ÉTICA: El Código de Ética de la EMRPESA establece las pautas de comportamiento ético de sus colaboradores, extensivo de forma contractual a contratistas y proveedores, con la finalidad de garantizar una actuación íntegra y transparente con los USUARIOS.

Cuando los USUARIOS evidencien cualquier conducta que atente contra los intereses de los USUARIOS y/o La EMPRESA se tiene habilitado un canal de comunicación para dirigirse, de buena fe y sin temor a represalias al correo: lineaetica@ruitoqueesp.com estas denuncias serán tratadas de manera confidencial y según lo establecido en la Ley de Protección de Datos. A través de este canal el USUARIO también podrá realizar consultas o comunicaciones relacionadas con los temas contenidos en su Código de Ética.

CLÁUSULA 104 - ANTICORRUPCIÓN: Los USUARIOS se obligan a respetar, cumplir y hacer cumplir el conjunto de leyes nacionales e internacionales, convenciones, tratados y otros instrumentos ratificados por Colombia en materia de prevención y sanción de actos de corrupción, especialmente las leyes: (i) Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción y (ii) Ley 1778 de 2016 sobre Responsabilidad administrativa por Soborno Transnacional y las normas que lo reglamenten, modifique, adicione o sustituya.

Los USUARIOS o quienes actúen en su nombre, acuerdan y se obligan que, durante la celebración y ejecución del presente contrato, no ofrecerán, prometerán, darán o aceptarán o recibirán, directa o indirectamente, dineros, regalos, estímulos, objetos de valor o cualquier dádiva a ningún colaborador o tercero que preste servicio a La EMPRESA, con el fin de obtener cualquier beneficio o ventaja.

ANEXO:

Minuta Acuerdo AGPE

**ACUERDO DE VENTA Y ENTREGA DE EXCEDENTES DE ENERGÍA DEL USUARIO AGPE
REGULADO CONECTADO AL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL (SIN)
"ACUERDO AGPE CCU DE RUITOQUE S.A. E.S.P."**

**ACUERDO DE VENTA Y ENTREGA DE EXCEDENTES DE ENERGÍA DEL USUARIO AGPE –
REGULADO, CONECTADO AL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL (SIN) "ACUERDO AGPE
CCU DE RUITOQUE S.A. E.S.P."**

Entre las partes, a saber,

i) **NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número **DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA**, quien obra en su calidad de Representante Legal y Gerente General de la sociedad **RUITOQUE S.A. E.S.P.**, persona jurídica legalmente constituida e identificada con NIT. 804.001.062-8, quien en adelante y para efectos del presente contrato se denominará "**EMPRESA**";

NOMBRE DEL USUARIO, identificado/a con la **CEDULA DE CIUDADANÍA/NIT** número **DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO**, identificado en el sistema comercial de la **EMPRESA** bajo el # **CÓDIGO DEL USUARIO** quien en adelante y para efectos de este anexo se denominará "**USUARIO AGPE**"; y quienes en conjunto con la **EMPRESA** se denominarán "las **PARTES**".

CONSIDERACIONES:

1. Que, con la Ley 143 de 1994, artículo 30 de la, y las Resoluciones CREG - 003 de 1994, 025 de 1995, 070 de 1998, 080 de 1999, 156 de 2011, 038 de 2014, 005 de 2010, 015 de 2018, 075 de 2021, 174 de 2021 y demás normas concordantes, que modifiquen o sustituyan la materia, han reglamentado la prestación del servicio de energía eléctrica y específicamente las condiciones de conexión al Sistema Interconectado Nacional (en adelante "SIN");
2. Que, la Resolución de la Unidad de Planeación Minero-Energética de Colombia (en adelante "UPME") 281 del 5 de junio de 2015 y demás normas concordantes, que modifiquen o sustituyan la materia, señaló que el límite máximo de potencia de la autogeneración a pequeña escala será de un (1) MW, y corresponderá a la capacidad instalada del sistema de generación del **USUARIO AGPE**;
3. Que, mediante el Decreto 348 de 2017 y demás normas concordantes, que modifiquen o sustituyan la materia, el Ministerio de Minas y Energía (en adelante "MME") determinó los lineamientos de política pública en materia de entrega de excedentes de autogeneración a pequeña escala y, entre ellos, se indican los parámetros para ser considerado **USUARIO AGPE**; las condiciones para la conexión y entrega de excedentes del **USUARIO AGPE**; así como la remuneración de excedentes de energía, entre otros aspectos;
4. Que, la Resolución CREG 0174 de 2021 y demás normas concordantes, que modifiquen o sustituyan la materia, regula la actividad de autogeneración a pequeña escala y generación distribuida en el SIN, y establece el procedimiento y requisitos para la conexión de una planta o unidad de generación distribuida y de un **USUARIO AGPE** al SIN. También se regulan aspectos de procedimiento de conexión de los **USUARIOS AGPE** con potencia máxima declarada menor a 5 MW;

**ACUERDO DE VENTA Y ENTREGA DE EXCEDENTES DE ENERGÍA DEL USUARIO AGPE
REGULADO CONECTADO AL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL (SIN)
"ACUERDO AGPE CCU DE RUITOQUE S.A. E.S.P."**

5. Que, el **USUARIO AGPE** suscribe este ACUERDO AGPE CCU conforme a su solicitud de conexión al SIN y en su calidad de promotor y/o generador de su proyecto de autogeneración a pequeña escala y responsable de su conexión al sistema operado por la **EMPRESA**; y
6. Que la **EMPRESA** suscribe este ACUERDO AGPE CCU en su calidad de Operador de la Red a la cual requiere conectarse el **USUARIO AGPE** en ejecución de su proyecto de autogeneración a pequeña escala

De acuerdo con las anteriores consideraciones las **PARTES**,

ACUERDAN:

CLÁUSULA PRIMERA – INTERPRETACIÓN Y DEFINICIONES.

.1. INTERPRETACIÓN.

Para los fines del presente Acuerdo, a menos que expresamente se estipule de otra manera, los términos que aquí se usan tendrán el significado indicado en esta cláusula. Los términos que no se encuentren definidos expresamente, tendrán el significado que les corresponda según la Regulación o según la técnica o ciencia respectiva, y las demás palabras se entenderán en su sentido natural y obvio, según el uso general de las mismas. Los títulos de las Cláusulas se incluyen con fines de referencia, pero de ninguna manera limitan, definen o describen el alcance y la intención del presente Acuerdo y no se consideran como parte del mismo.

.2. DEFINICIONES.

Para efectos de este Acuerdo, se establecen las siguientes definiciones, las cuales tendrán el significado que a continuación se indica, sea que se utilicen en singular o plural:

AUTOGENERACIÓN: Aquella actividad realizada por personas naturales o jurídicas que producen energía eléctrica principalmente, para atender sus propias necesidades.

AUTOGENERADOR A PEQUEÑA ESCALA, AGPE: Autogenerador con potencia instalada igual o inferior al límite definido en el artículo primero de la Resolución UPME 281 de 2015 o aquella que la modifique o sustituya.

CAPACIDAD INSTALADA: Es la carga instalada o capacidad nominal que puede soportar el componente limitante de una instalación o sistema eléctrico.

CCU: Es el Contrato de Condiciones Uniformes o Contrato de Servicio Público 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 definidas por la **EMPRESA**.

COMERCIALIZADOR: EMPRESA de servicios públicos domiciliarios que desarrolla la en su objeto social la comercialización de energía eléctrica, entendida como la actividad consistente

**ACUERDO DE VENTA Y ENTREGA DE EXCEDENTES DE ENERGÍA DEL USUARIO AGPE
REGULADO CONECTADO AL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL (SIN)
"ACUERDO AGPE CCU DE RUITOQUE S.A. E.S.P."**

en la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a los usuarios finales regulados o no regulados.

CNO: Consejo Nacional de Operación

CRÉDITO DE ENERGÍA: Cantidad de energía exportada a la red por un AGPE con FNCER que se permita contra la importación de energía que éste realice durante un periodo de facturación.

CREG: Comisión de Regulación de Energía y Gas.

EMPRESA: Es RUITOQUE S.A. E.S.P., sociedad comercial por acciones del tipo de las anónimas, constituida como **EMPRESA** de servicios públicos conforme a las disposiciones de la Ley 142 de 1994. La sociedad tiene por objeto la distribución y comercialización de energía eléctrica en los términos de la Ley 143 de 1994 y las normas que la reglamenten, adicionen y modifiquen o deroguen, y todo tipo de actividades relacionadas de forma directa, indirecta, complementaria o auxiliar con las mismas, así como ejecutar todas las actividades relacionadas con la prestación de los servicios públicos en general.

EXCEDENTES: Toda exportación de energía eléctrica realizada por un autogenerador.

EXPORTACIÓN DE ENERGÍA: Cantidad de energía entregada a la red por un autogenerador o un generador distribuido.

FNCER: Son las fuentes no convencionales de energía renovables tales como la biomasa, los pequeños aprovechamientos hidroeléctricos, la eólica, la geotérmica, la solar y los mares.

IMPORTACIÓN DE ENERGÍA: Cantidad de energía eléctrica consumida de la red por un autogenerador.

NORMATIVA APLICABLE: Significa cualquier norma imperativa aplicable a la relación de venta y entrega de excedentes de energía del **USUARIO AGPE** – regulado a la empresa, lo cual incluye, pero no se limita a la Constitución Política de Colombia, las leyes 142 de 1994 y 143 de 1994, las resoluciones y Decretos expedidos por el Ministerio de Minas y Energía "MME", las resoluciones expedidas por la CREG, y en general cualquier Decreto, ley, estatuto, regulación, código, ordenamiento u ordenanza, jurisprudencia, principio general de derecho, regla o estatuto en cualquier nivel de ordenamiento, resolución judicial o de cualquier Autoridad Gubernamental, o cualquier otro requerimiento que tenga efectos jurídicos, nacional o extranjera.

OPERADOR DE RED DE STR Y SDL (OR): Persona encargada de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un STR o SDL, incluidas sus conexiones al STN. Los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para todos los propósitos son las empresas que tienen cargos por uso de los STR o SDL aprobados por la CREG. El Operador de Red siempre debe ser una empresa de servicios públicos domiciliarios. la unidad mínima de un SDL para que un Operador de Red solicite cargos de uso corresponde a un Municipio.

Para los AGPE este valor corresponde al nominal del sistema de autogeneración declarado al OR durante el proceso de conexión.

**ACUERDO DE VENTA Y ENTREGA DE EXCEDENTES DE ENERGÍA DEL USUARIO AGPE
REGULADO CONECTADO AL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL (SIN)
"ACUERDO AGPE CCU DE RUITOQUE S.A. E.S.P."**

POTENCIA INSTALADA DE GENERACIÓN. Valor declarado al Centro Nacional de Despacho CND, por el generador distribuido en el momento de registro de la frontera de generación expresado en MW, con una precisión de cuatro decimales. Este valor será la máxima capacidad que se puede entregar a la red en frontera de generación.

SERVICIO DE SISTEMA: Conjunto de actividades necesarias para permitir la exportación de energía eléctrica.

SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN LOCAL (SDL): Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a los Niveles de Tensión 3, 2 y 1 dedicados a la prestación del servicio en un Mercado de Comercialización.

SISTEMA DE TRANSMISIÓN NACIONAL (STN): Es el sistema interconectado de transmisión de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas, equipos de compensación y subestaciones que operan a tensiones iguales o superiores a 220 kV, los transformadores con este nivel de tensión en el lado de baja y los correspondientes módulos de conexión.

SISTEMA DE TRANSMISIÓN REGIONAL (STR): Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por los Activos de Conexión del OR al STN y el conjunto de líneas, equipos y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan en el Nivel de Tensión 4. Los STR pueden estar conformados por los activos de uno o más Operadores de Red.

SISTEMAS DE SUMINISTRO DE ENERGÍA DE EMERGENCIA: Son aquellas plantas, unidades de generación o sistemas de almacenamiento de energía que utilizan los usuarios para atender parcial o totalmente su consumo en casos de interrupción del servicio público de energía eléctrica y tienen un sistema de transferencia manual o automático de energía o algún sistema que garantiza la no inyección de energía eléctrica a la red.

TRANSMISOR NACIONAL (TN): Persona jurídica que realiza la actividad de Transmisión de Energía Eléctrica en el STN o que ha constituido una **EMPRESA** cuyo objeto es el desarrollo de dichas actividades. Para todos los propósitos son las empresas que tienen aprobado por la CREG un inventario de activos del STN o un Ingreso Esperado. El TN siempre debe ser una empresa de Servicios Públicos Domiciliarios.

USUARIO AGPE: Usuario que recibe el servicio de energía eléctrica de la **EMPRESA** en calidad de Comercializador de energía u Operador de Red que entrega y vende sus excedentes a la **EMPRESA**.

**ACUERDO DE VENTA Y ENTREGA DE EXCEDENTES DE ENERGÍA DEL USUARIO AGPE
REGULADO CONECTADO AL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL (SIN)
"ACUERDO AGPE CCU DE RUITOQUE S.A. E.S.P."**

CLÁUSULA SEGUNDA – OBJETO. El presente Acuerdo (en adelante "ACUERDO AGPE CCU") tiene por objeto la definición de las condiciones uniformes para la venta y entrega de excedentes del Usuario Autogenerador a Pequeña Escala (en adelante "**USUARIO AGPE**") a la **EMPRESA**, conforme a lo establecido en las resoluciones CREG 135 de 2021, CREG 174 de 2021, la normatividad aplicable y las condiciones especiales pactadas en este ACUERDO AGPE CCU.

CLÁUSULA TERCERA – DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO. El **USUARIO AGPE** declara que cumple con todos los requisitos y condiciones exigidos en las resoluciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (en adelante "CREG") 030 de 2018, CREG 174 de 2021, o aquellas normas que las modifiquen o sustituyan; así mismo el **USUARIO AGPE** se compromete a cumplir con los requisitos y condiciones establecidos en la Normativa Aplicable durante la vigencia de este ACUERDO AGPE CCU.

CLÁUSULA CUARTA – IDENTIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE AUTOGENERACIÓN. Los excedentes de energía entregados por el **USUARIO AGPE** provienen de **IDENTIFICACIÓN ACTIVOS GENERACIÓN**.

CLÁUSULA QUINTA – IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO DE CONEXIÓN. El **USUARIO AGPE** declara que, conforme al artículo 16 de la Resolución CREG 174 de 2021:

- 1.1. No está obligado a celebrar contrato de conexión, ni tiene contrato de conexión vigente con su Operador de Red.
- 1.2. Se encuentra vinculado al Contrato de Servicio Público suscrito con el Operador de Red

_____.

CLÁUSULA SEXTA – LUGAR DE ENTREGA DE LOS EXCEDENTES. El **USUARIO AGPE**, entregará sus excedentes a la **EMPRESA** en la Frontera Comercial No. [#FRT#], ubicada en las coordenadas [**IDGEOGRAFICA**] y dirección catastral No. [##DIR##] de [**MUNICIPIO**].

CLÁUSULA SEPTIMA – OBLIGACIONES DEL USUARIO AGPE: El **USUARIO AGPE** en ejecución del presente ACUERDO AGPE CCU tendrá las siguientes obligaciones:

- a. Entregar los excedentes de energía únicamente en la frontera comercial que **LA EMPRESA** asocie al **USUARIO AGPE**;
- 1.2. Cumplir con las condiciones para ser considerado AGPE que establece la Resolución CREG 174 de 2021, o aquellas normas que la modifiquen o sustituya;
- 1.3. Reportar la capacidad total instalada o nominal y la potencia máxima declarada de su sistema de autogeneración y el cumplimiento de los requisitos, conforme a lo definido en la Resolución CREG 174 de 2021 o la Normatividad Aplicable;
- 1.4. La administración, mantenimiento y reposición de su sistema de autogeneración;
- 1.5. Cumplir con las condiciones de medición establecidas en el capítulo IV de la Resolución CREG 174 de 2021, o aquellas normas que la modifiquen o sustituyan;
- 1.6. Cumplir con las condiciones y características de conexión otorgadas por su la **EMPRESA** o su Operador de Red, así como lo estipulado en el Código de Redes, las resoluciones de la CREG No. 156 de 2011, 157 de 2011, 070 de 1998, 030 de 2018, 135 de 2021, 174 de 2021 y la demás Normatividad Aplicable;
- 1.7. Cumplir con la calidad de la potencia expedida por la CREG, de conformidad con lo establecido en el Anexo 1 de la Resolución CREG 024 de 2005, que modifica el Numeral

**ACUERDO DE VENTA Y ENTREGA DE EXCEDENTES DE ENERGÍA DEL USUARIO AGPE
REGULADO CONECTADO AL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL (SIN)
"ACUERDO AGPE CCU DE RUITOQUE S.A. E.S.P."**

- 6.2.2. del Anexo general de la Resolución CREG 070 de 1998, o aquella norma que la modifique o sustituya;
- 1.8. Mantener actualizada la información del servicio público, comercial y financiera para la ejecución del presente ACUERDO AGPE CCU;
- 1.9. Informarse y tomar las acciones respectivas según las obligaciones tributarias a su cargo para efecto de la facturación que deba emitir, en el caso de que los valores de los excedentes de energía entregados superen los montos establecidos en el Estatuto Tributario y las demás disposiciones emitidas por la DIAN; y
- 1.10. Abstenerse de fraccionar los sistemas de autogeneración para efectos de reportarlos como varios AGPE o AGGE independientes ante el sistema.

PARÁGRAFO: El **USUARIO AGPE** manifiesta que conoce y se compromete a cumplir las obligaciones que le resulten aplicables, conforme lo establecido en el CCU de la **EMPRESA** y la normatividad aplicable

CLÁUSULA OCTAVA – DEBERES DEL USUARIO AGPE: El **USUARIO AGPE** en su calidad de autogenerador y en ejecución del presente **ACUERDO AGPE CCU** tendrá los siguientes deberes:

- 1.11. Cumplir con las obligaciones pactadas en las manifestaciones que antecede y las del CCU;
- 1.12. Informar cuando existan modificaciones respecto del uso del predio y del responsable de la entrega de excedentes de energía que figura en el ACUERDO AGPE CCU;
- 1.13. Cumplir con las condiciones técnicas establecidas en las Resoluciones CREG 030 de 2018, 135 de 2021, 174 de 2021 o aquellas normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan;
- 1.14. Cuando el **USUARIO AGPE** es el propietario, poseedor o tenedor del inmueble, y enajena o entrega la posesión o la tenencia a un tercero, deberá informar a la **EMPRESA** y solicitar la liberación de su responsabilidad. Para tal fin, deberá presentar ante la **EMPRESA** la prueba de que el nuevo poseedor o tenedor del bien acepta expresamente asumir las consideraciones plasmadas en este ACUERDO AGPE CCU y las obligaciones tales de un AUTOGENERADOR, y deberá hacer las gestiones para el cambio de información contenida en el formato definido en el artículo 14.2 de la Resolución CREG 135 de 2021; y
- 1.15. Cuando termine la relación de compra de excedentes del presente ACUERDO AGPE CCU con la **EMPRESA**, el **USUARIO AGPE** deberá suspender la entrega de excedentes a la red hasta tanto haya conseguido otro agente que lo represente. En caso de entrega de excedentes a la red sin que se tenga un agente comercializador o agente generador que represente dicha venta, los excedentes no serán remunerados; según establece el parágrafo 3º del artículo 26 de la Resolución CREG 174 de 2021, o aquellas normas que la modifiquen o sustituyan.

CLÁUSULA NOVENA – OBLIGACIONES DE LA EMPRESA. La **EMPRESA** en su calidad de comercializador tendrá las siguientes obligaciones:

1. Medir, facturar, reconocer y liquidar los excedentes de energía entregada por el AUTOGENERADOR conforme a lo establecido en la Resolución CREG 174 de 2021, o aquellas normas que la modifiquen o sustituyan.

**ACUERDO DE VENTA Y ENTREGA DE EXCEDENTES DE ENERGÍA DEL USUARIO AGPE
REGULADO CONECTADO AL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL (SIN)
"ACUERDO AGPE CCU DE RUITOQUE S.A. E.S.P."**

2. Abstenerse de solicitar requisitos distintos a los expresamente previstos en la Normatividad Aplicable.
3. Cumplir diligentemente con los plazos de facturación y pago de excedentes establecidos en las resoluciones CREG 135 de 2021 y 174 de 2021, o aquellas normas que las modifiquen o sustituyan.
4. Suministrar información veraz, oportuna, confiable y de calidad. En consecuencia, no podrá negar o dilatar el acceso a la información. También deberá abstenerse de entregar información que no coincida con la realidad, incompleta, que induzca a error o no cumpla la finalidad para la cual le fue exigido suministrarla.
5. Otorgar el mismo tratamiento a todos los interesados. En consecuencia, no podrá favorecer a ningún interesado y deberá respetar la prelación y orden de llegada en los trámites previstos en la Resolución CREG 174 de 2021
6. Abstenerse de cobrar valores no previstos en la regulación ni valores superiores a las tarifas libres vigiladas de los trámites.
7. Proceder a la suspensión o desconexión del servicio, cuando se presente alguna de las causales para la desconexión de los AGPE establecidas en el artículo 18 de la Resolución CREG 174 de 2021, o aquellas normas que la modifiquen o sustituyan.
8. Registrar las fronteras comerciales del **USUARIO AGPE** conforme al procedimiento establecido en el artículo 20 de la Resolución CREG 174 de 2021, o aquellas normas que la modifiquen o sustituyan.
9. Facilitar el cambio de agente que representa la frontera comercial para entrega de excedentes del **USUARIO AGPE**, conforme al procedimiento establecido en el artículo 21 de la Resolución CREG 174 de 2021, o aquellas normas que la modifiquen o sustituyan.
10. Aplicar la alternativa de entrega de excedentes que corresponda al **USUARIO AGPE**, conforme al procedimiento establecido en el artículo 23 de la Resolución CREG 174 de 2021, o aquellas normas que la modifiquen o sustituyan.
11. En caso de que se presente fraccionamiento de la capacidad del AGPE, la **EMPRESA** deberá suspender o desconectar el servicio, de conformidad con el artículo 18 de la Resolución CREG 174 de 2021, o aquellas normas que la modifiquen o sustituyan.

CLÁUSULA DECIMA – CANTIDAD DE ENERGÍA MÁXIMA A ENTREGAR. La cantidad de energía máxima a entregar por el **USUARIO AGPE** es de [##kW##]

CLÁUSULA DECIMA PRIMERA – CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL ACUERDO. El presente Acuerdo se terminará automáticamente cuando se libere la capacidad de transporte asignada de acuerdo con lo previsto en la Resolución CREG 174 de 2021. Además, podrá darse por terminado anticipadamente si llegara a presentarse alguno de los siguientes eventos:

A) Por mutuo acuerdo entre las **PARTES**.

**ACUERDO DE VENTA Y ENTREGA DE EXCEDENTES DE ENERGÍA DEL USUARIO AGPE
REGULADO CONECTADO AL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL (SIN)
"ACUERDO AGPE CCU DE RUITOQUE S.A. E.S.P."**

B) Si por la normatividad vigente, se requiere la terminación dentro del plazo de ejecución del contrato.

C) Si **USUARIO AGPE**, incurre en incumplimiento grave o reiterado de las obligaciones estipuladas en este contrato. **D)** Si **USUARIO AGPE**, incurre en mora en el pago de por lo menos **XXXXXX** documentos equivalentes a la facturas mensuales del cargo de conexión o en mora del cargo que remunera las inversiones en expansión de la red.

E) Por decisión unilateral de **USUARIO AGPE**.

F) Por la ocurrencia de fuerza mayor o caso fortuito conforme a las normas civiles y comerciales y a la jurisprudencia,

G) Por el uso no autorizado que realice **USUARIO AGPE** del área del terreno en la subestación y que fue contratada para el Proyecto, de ser necesaria la conexión a subestación, o de otra área en la subestación, y que no haya sido establecido contractualmente o autorizado previamente por la **EMPRESA**, si llegara a suceder.

PARÁGRAFO PRIMERO: En el evento de terminación de este contrato por las causales diferentes a las estipuladas en los literales A), B) y F) de esta cláusula, **USUARIO AGPE** deberá pagarle a la **EMPRESA**, la sumatoria de **XXXXXX** mensualidades acordado entre las partes.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Si **USUARIO AGPE** manifiesta su intención de desistir de la conexión objeto del contrato, por cualquier circunstancia y dentro del plazo de ejecución del mismo, deberá informarlo por escrito a la **EMPRESA** con un mínimo de **XXXXXX** meses de anticipación al momento en el cual pretenda hacer efectiva dicha decisión. En este evento, cancelará a la **EMPRESA** en el momento de su retiro, un cargo cuyo valor es el que corresponde a **XXXXXX** mensualidades, el cual es acordado entre las partes. La determinación del número de mensualidades a cancelar puede corresponder a una proporcionalidad en función de los meses faltantes para la culminación del contrato. En caso de que el **USUARIO AGPE**, haga la solicitud de retiro en un plazo inferior a los XX (XX) meses antes estipulados, el cargo por retiro se incrementará así: XXX (acordado entre las partes). Si el **USUARIO AGPE**, decide dar por terminado el contrato de manera unilateral en el periodo comprendido entre la firma del contrato y la energización de los activos de conexión, deberá pagar a la **EMPRESA**, el valor correspondiente a XX (XX) mensualidades pactadas en el presente contrato indexadas con el Índice de Precios al Productor (IPP) oferta interna a la fecha de la terminación anticipada del contrato u otro índice acordado entre **LAS PARTES** y que deberá ser incluida en este contrato. En el periodo de prórrogas no habrá lugar al pago de este cargo por retiro, salvo acuerdo en contrario. Este cargo de retiro constituirá el reconocimiento anticipado de los perjuicios que la sola terminación anticipada del contrato le genera a la **EMPRESA** por concepto de lucro cesante, y no exime a **EL AUTOGENERADOR** del pago de los costos en los que la **EMPRESA** haya incurrido a la fecha de terminación del contrato, los cuales serán reconocidos por parte del **USUARIO AGPE** a solicitud de la **EMPRESA**.

CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA – CAUSALES DE SUSPENSIÓN Y DESCONEXIÓN DEL USUARIO AGPE. Serán causales de suspensión de la recepción de los excedentes por parte de la **EMPRESA**, así como la prestación del servicio público domiciliario:

**ACUERDO DE VENTA Y ENTREGA DE EXCEDENTES DE ENERGÍA DEL USUARIO AGPE
REGULADO CONECTADO AL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL (SIN)
"ACUERDO AGPE CCU DE RUITOQUE S.A. E.S.P."**

- El incumplimiento de las condiciones especiales previstas en este ACUERDO AGPE CCU;
- El incurrir en alguna de las causales para la desconexión de los AGPE establecidas en los artículos 19 de la Resolución CREG 135 de 2021, el 18 de la Resolución CREG 174 de 2021 y su Anexo 2;

Será causal de corte del Servicio de recibo y compra de excedentes:

- El incumplimiento de las condiciones técnicas en tres oportunidades en un periodo de seis meses para la entrega de excedentes dará lugar al corte del servicio de recibo y compra de excedentes de energía.

PARÁGRAFO: No serán causales de incumplimiento, suspensión, terminación, desconexión o corte los racionamientos ordenados por la autoridad competente o por causa de indisponibilidades en el Sistema de Transmisión Nacional o Regional que son responsabilidad de otros agentes del mercado.

CLÁUSULA DECIMA TERCERA – PROCEDIMIENTO DE DESCONEXIÓN, SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN:

En caso de que el **USUARIO AGPE** incurra en alguna causal de suspensión o desconexión establecida en la Normativa Aplicable o este **ACUERDO AGPE CCU**, la **EMPRESA** procederá a suspender o desconectar el servicio conforme al Anexo 2. de la Resolución CREG 174 de 2021, o aquellas normas que la modifiquen o sustituyan.

Una vez superadas las causales que dieron lugar a la suspensión, la **EMPRESA** procederá a la reconexión del servicio conforme al Anexo 2 de la Resolución CREG 174 de 2021, o aquellas normas que la modifiquen o sustituyan.

CLÁUSULA DECIMA CUARTA – DERECHOS DE LAS PARTES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO:

En caso de incumplimiento del **USUARIO AGPE**, la **EMPRESA** tendrá derecho a:

- Eximirse de la obligación de comprar los excedentes de energía al usuario, en los términos previstos en el artículo 28 de la Resolución CREG 135 de 2021; y
- Suspender, desconectar y cortar el servicio conforme a la normatividad aplicable y lo establecido en este **ACUERDO AGPE CCU**.

El **USUARIO AGPE** en caso de incumplimiento de la **EMPRESA** podrá acudir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que ejerza sus funciones de control y vigilancia, conforme al artículo 18.2. de la Resolución CREG 135 de 2021.

CLÁUSULA DECIMA QUINTA – PROTECCIONES DEL USUARIO AGPE. El **USUARIO AGPE** se obliga a cumplir con los requerimientos de protecciones establecidos en la Regulación, en particular, con los requerimientos establecidos en el Acuerdo 1071 del CNO, sus modificaciones y reformas. Es responsabilidad del **USUARIO AGPE** garantizar que todos los equipos de su

**ACUERDO DE VENTA Y ENTREGA DE EXCEDENTES DE ENERGÍA DEL USUARIO AGPE
REGULADO CONECTADO AL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL (SIN)
"ACUERDO AGPE CCU DE RUITOQUE S.A. E.S.P."**

instalación se encuentren correctamente protegidos para satisfacer los requerimientos de calidad, confiabilidad y seguridad durante la operación del SIN.

CLÁUSULA DECIMA SEXTA – RECONOCIMIENTO Y LIQUIDACIÓN DE LA ENTREGA DE LOS EXCEDENTES DE ENERGÍA. El **USUARIO AGPE** podrá vender o entregar sus excedentes de acuerdo con las alternativas previstas en el Capítulo V Comercialización de Energía de la Resolución CREG 174 de 2021.

CLÁUSULA DECIMA SEPTIMA – PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LAS CANTIDADES DE ENERGÍA ENTREGADAS AL COMERCIALIZADOR. Para la medición de los excedentes de energía, el **USUARIO AGPE** debe cumplir con las condiciones definidas en el artículo 21 de la Resolución CREG 135 de 2021 y el Capítulo IV Condiciones de Medición de la Resolución CREG 174 de 2021.

PARÁGRAFO PRIMERO: En caso de no ser posible la medida con los equipos de medida, se deberá aplicar lo estipulado en el contrato de condiciones uniformes de la **EMPRESA** vigente.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Para efectos particulares de la medición de energía entregada donde no se cuente con la medida, se tomará como consumo histórico válido lo correspondiente a la curva de carga con registro de cada 15 minutos, adicional a la diferencia mensual de lecturas.

CLÁUSULA DECIMA OCTAVA – FACTURACIÓN, VALOR Y FORMA DE PAGO. De conformidad con lo definido en el artículo 24 al 27 de la Resolución CREG 135 de 2021 y el artículo 26 de la Resolución CREG 174 de 2021, la **EMPRESA** incluirá en la factura de servicio público los conceptos correspondientes a la venta de excedentes de energía y lo establecido en la Resolución CREG 174 de 2021.

Para tal efecto la factura de servicio público reflejará de forma discriminada y clara las cantidades y valores correspondientes a la prestación del servicio de energía, así como los relacionados con la venta o adquisición de excedentes de energía tales como modalidad de venta de excedentes, créditos de energía, precio de compra y venta de los excedentes, el valor a pagar por parte del **USUARIO AGPE** y el valor a pagar por parte de la **EMPRESA** al **USUARIO AGPE**.

PARÁGRAFO. VENCIMIENTO DE LA FACTURA: El vencimiento del plazo para el pago de la factura será el último día hábil, del mes siguiente al mes de prestación del servicio. Los pagos se harán a la cuenta que la **EMPRESA** indique por escrito al **USUARIO AGPE**, pudiendo modificar esta cuenta en cualquier momento lo cual se informará al Generador.

CLÁUSULA DECIMA NOVENA – FACTURACIÓN Y PAGO PARA AGPE SIN FACTURACIÓN ELECTRÓNICA. La **EMPRESA** entregará la factura de servicio público de energía al **USUARIO AGPE** incluyendo el valor neto de la energía consumida y entregada a la red, en los términos de la Resolución CREG 174 de 2021, en el evento que el valor neto refleje un valor en pesos a favor de la **EMPRESA**, el **USUARIO AGPE** cancelará los valores descritos en la factura del servicio público de energía.

En caso de que el valor neto refleje un valor en pesos a favor del **USUARIO AGPE**, la **EMPRESA** deberá efectuar el pago conforme a la opción que elija el **USUARIO AGPE** de las contenidas en el literal b del artículo 28 de la Resolución CREG 135 de 2021.

**ACUERDO DE VENTA Y ENTREGA DE EXCEDENTES DE ENERGÍA DEL USUARIO AGPE
REGULADO CONECTADO AL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL (SIN)
"ACUERDO AGPE CCU DE RUITOQUE S.A. E.S.P."**

PARÁGRAFO. Cesación en el Cumplimiento de Obligaciones por parte de la **EMPRESA**: La mora o retardo en el cumplimiento de la obligación de pago de por lo menos dos (2) facturas, continuas o discontinuas durante el término de duración del presente contrato, dará lugar a que la **EMPRESA** cese en el cumplimiento de todas las obligaciones que contrae por este contrato.

CLÁUSULA VIGESIMA – INTERESES DE MORA. Intereses De Mora: En caso de que el Generador incumpla el pago de cualquier factura del cargo de respaldo dentro de los plazos estipulados, incurrirá en mora y se obligará a pagar a **EMPRESA** un interés equivalente a la tasa máxima legal vigente, por los días de mora. Con la aceptación del presente contrato, el Generador renuncia expresamente a cualquier requerimiento judicial o extrajudicial para la constitución en mora.

Los pagos realizados por el Generador se aplicarán en primer lugar a intereses de mora y después a capital, considerando la antigüedad de los vencimientos de conformidad con lo establecido en el Código Civil y Código de Comercio. Para que el pago sea efectivo, el Generador deberá seguir las instrucciones de pago que le indique la **EMPRESA** y suministrar vía correo electrónico la información completa del abono efectuado a más tardar el día hábil siguiente a la fecha de pago.

CLÁUSULA VIGESIMA PRIMERA – REAJUSTE Y ACTUALIZACIÓN DE LOS CARGOS DE CONEXIÓN. Habrá lugar al reajuste o actualización de los cargos de conexión si el **USUARIO AUTOGENERADOR** solicita una variación en la conexión, y dicha variación requiere activos que deban ser remunerados por el **USUARIO AGPE** de acuerdo con la regulación vigente.

CLÁUSULA VIGESIMA SEGUNDA – DURACIÓN DEL CONTRATO, INICIACIÓN Y RENOVACIÓN. El presente Acuerdo estará vigente a partir de la fecha de su perfeccionamiento y tendrá una duración de **XXXX (XX)** años. Una vez finalizado este término, el **ACUERDO AGPE CCU**.

CLÁUSULA VIGESIMA TERCERA – RECLAMACIONES Y MECANISMOS DE DEFENSA DEL USUARIO AGPE. Las reclamaciones por parte del **USUARIO AGPE** a la **EMPRESA** con relación al desarrollo del objeto del ACUERDO AGPE CCU, se tramitarán de conformidad con lo dispuesto en el artículo 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994 y siguiendo el procedimiento establecido en el contrato de condiciones uniformes de la **EMPRESA**.

CLÁUSULA VIGESIMA CUARTA – PLAZO DEL CONTRATO. El plazo del contrato será indefinido, sin embargo, el **USUARIO AGPE** podrá solicitar la terminación del ACUERDO AGPE CCU en cualquier momento, presentando una solicitud en la que se manifieste su intención a través de los mecanismos dispuestos en las resoluciones CREG 156 de 2011, 157 de 2011, 135 de 2021 y 174 de 2021, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan. Esta solicitud se debe hacer con

**ACUERDO DE VENTA Y ENTREGA DE EXCEDENTES DE ENERGÍA DEL USUARIO AGPE
REGULADO CONECTADO AL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL (SIN)
"ACUERDO AGPE CCU DE RUITOQUE S.A. E.S.P."**

una anticipación mínima de quince (15) días hábiles a la fecha de vencimiento del período de facturación. En el evento en que la solicitud de terminación se presente con una anticipación menor, la interrupción se efectuará en el período siguiente, generando el cobro correspondiente por el servicio.

CLÁUSULA VIGESIMA QUINTA – IMPUESTOS, TASAS O CONTRIBUCIONES. Los impuestos, gravámenes, tasas o contribuciones directos o indirectos, así como las deducciones o retenciones, del orden nacional, distrital, departamental o municipal que se originen con ocasión de la firma o ejecución del presente contrato o aquellos que surjan o sean modificados con posterioridad a su firma, estarán a cargo de quien deba pagarlos o practicarlos, de acuerdo con la normatividad vigente en la respectiva jurisdicción.

PARÁGRAFO: De acuerdo con la resolución CREG 070 de 1998, el presente contrato de conexión es un servicio que, a la luz de la Ley 142 de 1994, hace parte del servicio público domiciliario de energía eléctrica y por tanto está excluido del Impuesto sobre las ventas por expresa disposición del Estatuto Tributario Nacional, artículo 476, numeral 11.

CLÁUSULA VIGESIMA SEXTA – FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO. Las **PARTES** podrán exonerarse de responsabilidad por el incumplimiento de sus obligaciones por razones de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas. Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al momento en que cualquiera de las **PARTES** se vea obligada a suspender la ejecución del contrato debido a la ocurrencia de un hecho constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito, deberá comunicarlo a la otra, indicando las causas que obligan a la suspensión. Las **PARTES** se comprometen a hacer sus mejores esfuerzos para minimizar y eliminar a la brevedad los efectos de la fuerza mayor que impiden la ejecución del Contrato. Si la suspensión del contrato por razón de una fuerza mayor excediere de un (1) mes, las **PARTES** podrán acordar la terminación de este.

CLÁUSULA VIGESIMA SEPTIMA – CESIÓN. El presente ACUERDO AGPE no podrá ser cedido parcial o totalmente por cualquiera de las **PARTES**, sin autorización previa y escrita de la otra parte, la cual no podrá negar la autorización de manera injustificada. Al respecto, las **PARTES** reconocen y aceptan como justificación válida para la cesión total o parcial del presente contrato, aquella necesaria para cumplir algún esquema de financiamiento a su favor. No obstante, **EMPRESA** se reserva el derecho de aprobar el cesionario propuesto. La parte que pretenda realizar la cesión total o parcial del presente Contrato deberá entre otras: a) comunicar y mantener informada a la otra parte sobre el esquema de financiamiento de que se trate. b) fundamentar su necesidad de cesión total o parcial. c) contestar cualquier pregunta y/u observación en torno al esquema de financiamiento y su relación con la cesión del contrato pretendida. d) Informar con al menos diez (10) días hábiles de antelación cualquier acción jurídica relacionada con la cesión contractual, lo que incluirá, en su caso, (i) indicar el nombre del(los) futuros cesionario(s); y (ii) la fecha efectiva en que planea llevar a cabo la cesión.

**ACUERDO DE VENTA Y ENTREGA DE EXCEDENTES DE ENERGÍA DEL USUARIO AGPE
REGULADO CONECTADO AL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL (SIN)
"ACUERDO AGPE CCU DE RUITOQUE S.A. E.S.P."**

PARÁGRAFO: Producida la cesión, se transfieren todas las obligaciones y derechos del cedente al/los cesionarios sin que por este hecho se entienda que exista modificación alguna en los términos comerciales estipulados en este Contrato.

CLÁUSULA VIGESIMA OCTAVA – COMUNICACIONES. Los actos que, conforme a la Normativa Aplicable, deban ser notificados al **USUARIO AGPE** serán notificados mediante su factura de servicio público domiciliario expedida por la **EMPRESA**.

LA **EMPRESA** podrá ser contactada a través de los canales expuestos en el CCU.

CLÁUSULA VIGESIMA NOVENA – AJUSTE REGULATORIO. En caso de que se presente un cambio o ajuste regulatorio, dispuesto por la CREG o cualquier autoridad gubernamental con relación al ACUERDO AGPE CCU, LA **EMPRESA** informará al **USUARIO AGPE** los cambios incorporados al ACUERDO AGPE CCU.

PARÁGRAFO: Si el **USUARIO AGPE** no está de acuerdo con las nuevas condiciones establecidas en cumplimiento de la Normativa Aplicable, podrá informar en cualquier momento la terminación del ACUERDO AGPE CCU.

En caso de que el **USUARIO AGPE** no manifieste su voluntad de terminar el ACUERDO AGPE CCU, se entenderá que acepta las nuevas condiciones definidas por la **EMPRESA** para dar cumplimiento a la Normatividad Aplicable.

CLÁUSULA TRIGESIMA – INEFICACIA PARCIAL. LAS PARTES convienen que la ilegalidad, nulidad, ineficacia o cualquier sanción jurídica similar que afecte la validez o aplicación de cualquiera de las disposiciones del presente **ACUERDO AGPE CCU**, no afectará la validez o aplicación de las demás disposiciones del mismo. En todo caso, en el evento de producirse cualquier sanción jurídica a que se ha hecho referencia en esta cláusula, **LAS PARTES** se comprometen a encontrar mecanismos que permitan, en la medida de lo posible y de acuerdo con la ley, cumplir con las finalidades inicialmente pretendidas entre ellas mediante la disposición que hubiera sido afectada en su validez o aplicación.

CLÁUSULA TRIGESIMA PRIMERA – INTEGRALIDAD. LAS PARTES acuerdan expresamente que el presente **ACUERDO AGPE CCU** y los documentos y/o anexos incorporados al mismo, constituyen el acuerdo único y total existente entre ellas para regular las relaciones jurídicas que se deriven del mismo y que reemplaza cualquier otro tipo de acuerdo verbal o escrito que haya existido entre ellas.

CLÁUSULA TRIGESIMA SEGUNDA – INDEPENDENCIA. Para todos los efectos del presente ACUERDO AGPE, cada parte se entiende una entidad independiente y no un agente o empleado o representante de la otra parte. No existirá relación de dependencia alguna entre el **USUARIO AGPE** y la **EMPRESA** ni entre la **EMPRESA** y los empleados del **USUARIO AGPE** o sus contratistas o subcontratistas.

**ACUERDO DE VENTA Y ENTREGA DE EXCEDENTES DE ENERGÍA DEL USUARIO AGPE
REGULADO CONECTADO AL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL (SIN)
"ACUERDO AGPE CCU DE RUITOQUE S.A. E.S.P."**

CLÁUSULA TRIGESIMA TERCERA - SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Toda controversia o diferencia que surja entre las **PARTES**, con ocasión o en desarrollo del presente Acuerdo o al momento de su liquidación, se resolverá así:

- i) Por acuerdo directo entre las **PARTES**, el cual constara en acta suscrita para tales efectos.
- ii) En caso de que las **PARTES** no puedan lograr un acuerdo directo, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la comunicación que una de ellas haga a la otra sobre la existencia del conflicto, éstas, conjunta o individualmente someterán la controversia a conocimiento de la CREG, de conformidad con lo establecido en las Resoluciones CREG 066 y 067 de 1998 o las que la modifiquen o adicionen, dependiendo de la naturaleza del conflicto.
- iii) De declararse incompetente la CREG para conocer de la controversia, **LAS PARTES** acudirán al juez competente.

CLÁUSULA TRIGESIMA CUARTA – PERFECCIONAMIENTO DEL ACUERDO. El ACUERDO AGPE requiere para su perfeccionamiento la firma de las **PARTES** que en él intervinieron.

En señal de aceptación con los términos anteriores, las **PARTES** suscriben el presente ACUERDO en dos (2) ejemplares originales, en fecha y lugar que se indica a continuación de las firmas.

EMPRESA,

USUARIO AGPE,

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL
Representante Legal
Fecha: **FECHA DE FIRMA DEL ACUERDO**
Lugar: **LUGAR DE FIRMA DEL ACUERDO**

NOMBRE DEL USUARIO AGPE
Fecha: **FECHA DE FIRMA DEL ACUERDO**
Lugar: **LUGAR DE FIRMA DEL ACUERDO**