

CONTRATO CON CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

última actualización

Fecha de publicación, agosto 8 de 2024



TÍTULO I

Este Contrato se celebra entre la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P., quien para sus efectos se entiende como una Empresa de Servicios Públicos Privada que opera bajo la modalidad de sociedad anónima de acuerdo con las leyes colombianas, con domicilio principal en la ciudad de Tunja, por una parte y por la otra el "SUSCRIPTOR" o "USUARIO", quien con la compra del servicio de energía eléctrica que presta la EMPRESA acepta y se acoge a todas las disposiciones del presente contrato de condiciones uniformes.

CAPÍTULO I. OBJETO

CLÁUSULA 1. OBJETO DEL CONTRATO: El presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales LA EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P. - en adelante la EMPRESA - presta el servicio de suministro y distribución de energía eléctrica a cambio de un precio en dinero, a los suscriptores o USUARIOS del mercado regulado, en adelante los SUSCRIPTORES o USUARIOS.

TÍTULO II DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I. DE LAS PARTES DEL CONTRATO Y RÉGIMEN LEGAL

CLÁUSULA 2. EXISTENCIA DEL CONTRATO: Existe contrato de servicios públicos de suministro de energía eléctrica desde que la EMPRESA define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza el inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones establecidas en este contrato.

CLÁUSULA 3. EJECUCIÓN DEL CONTRATO: El presente contrato entrará en ejecución una vez el SUSCRIPTOR o USUARIO se encuentre en las condiciones técnicas que determina el Código de Distribución y Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas, RETIE, o en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del contrato.

CLÁUSULA 4. PARTES DEL CONTRATO: Son partes la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P., quien en adelante se denominará la EMPRESA y los suscriptores y/o USUARIOS, quienes en adelante se denominarán como el SUSCRIPTOR o USUARIO. La EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P., es una sociedad anónima de nacionalidad colombiana, constituida mediante Escritura Pública No. 0000268 de la Notaria Quinta de Bogotá del 09 de febrero de 1955, inscrita el 23 de febrero de 1955 y registrada en la Cámara de Comercio de Tunja. A través de Escritura Pública No. 1307 del 06 de junio de 2012, se reformó su naturaleza jurídica de Mixta a Privada, sometida al régimen jurídico aplicable a las empresas de servicios públicos y las normas especiales que rigen para el sector eléctrico. La EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P., ofrece el servicio público domiciliario de comercialización de energía eléctrica.

CLÁUSULA 5. CAPACIDAD DEL SUSCRIPTOR O USUARIO PARA CONTRATAR: Cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica y ser parte del presente contrato. El SUSCRIPTOR o USUARIO podrá probar la habitación mediante cualquiera de los medios previstos en el Código Civil.

CLÁUSULA 6. SOLIDARIDAD: El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los USUARIOS del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas oficiales de servicios públicos. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad, prestará mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del derecho civil y comercial. Lo prescrito en este inciso se aplica a las facturas del servicio de energía eléctrica con destino al alumbrado público. El no pago del servicio mencionado acarrea para los responsables la aplicación del artículo que trata sobre los "deberes especiales de los usuarios del sector oficial".

PARÁGRAFO. Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación la empresa de servicios públicos

estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma”.

CLÁUSULA 7. RÉGIMEN LEGAL: El contrato de servicios públicos se regirá por la ley 142 de 1994, por las resoluciones de la CREG, las condiciones especiales que se pacten con los USUARIOS. Las condiciones uniformes señaladas en el presente documento y por las normas del Código de Comercio, Código Civil, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás disposiciones que regulen la materia o modifiquen las mismas.

CLÁUSULA 8. CESIÓN DEL CONTRATO Y LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES: En la enajenación de bienes raíces urbanos, cualquiera que sea su forma, se entiende que hay cesión del presente contrato, salvo que las partes estipulen lo contrario. La cesión operará de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En los inmuebles rurales para la liberación de las obligaciones relacionadas con el contrato de servicios públicos, el USUARIO deberá anexar documento en el cual el nuevo propietario manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como USUARIO del contrato de servicios públicos.

CLÁUSULA 9. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: La EMPRESA presta actualmente el servicio en el departamento de Boyacá y algunos clientes de Santander y Casanare y puede hacerlo extensivo en todo el territorio Nacional de acuerdo con la normatividad vigente.

CAPÍTULO II. DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 10. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. La EMPRESA suministrará el servicio de energía eléctrica bajo la modalidad de residencial o no residencial, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por la CREG, siempre y cuando el inmueble cumpla con los requisitos de tipo urbanístico establecidos por la autoridad competente, la zona en donde el inmueble esté ubicado no haya sido declarada como de alto riesgo y las instalaciones eléctricas se hayan ejecutado cumpliendo con las normas técnicas establecidas por la autoridad competente.

No obstante, la EMPRESA podrá en ciertos casos en donde la construcción se hubiere realizado sin autorización, suministrar el servicio provisionalmente en las condiciones que sea posible hacerlo, en las condiciones que se establezcan para las zona de difícil gestión, excepto que el bien esté ubicado en zona de alto riesgo, en este último caso la EMPRESA podrá cortar definitivamente el servicio. Adicionalmente, en las condiciones de prestación del servicio se aplicará lo establecido en las Resoluciones CREG, de manera especial lo reglamentado en las resoluciones CREG 070 DE 1998 y 097 de 2008, artículos 13 y 14, o aquellas que las modifiquen.

PARÁGRAFO 1. La EMPRESA podrá cobrar las siguientes actividades asociadas con el servicio de conexión: El suministro de instalación del equipo de medición, el suministro de los materiales de la acometida y la ejecución de la obra de conexión. Cuando el constructor de un condominio, urbanización o copropiedad de tipo residencial o comercial haya cubierto los respectivos cargos asociados a la conexión, la EMPRESA no podrá cobrar de nuevo al SUScriptor o USUARIO por estos conceptos.

PARÁGRAFO 2. La EMPRESA no cobrará derechos de suministro, formularios de solicitud ni otros servicios ni bienes semejantes; pero si una solicitud de conexión implicará estudios particularmente complejos, su costo podrá cobrarse al interesado. La EMPRESA ofrece servicios relacionados con la conexión y en general la prestación del servicio; sin perjuicio de lo anterior, la revisión de la conexión y sellado de contadores o aparatos de medida siempre serán ejecutados por la EMPRESA.

CLÁUSULA 11. CARGO POR CONEXIÓN Y ESTUDIO PRELIMINAR: De acuerdo con lo dispuesto en el Art. 136 de la ley 142 de 1994, la EMPRESA podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato, incluyendo, cuando así se requiera, los ajustes técnicos para la separación de otras Fronteras Comerciales. Las modificaciones a las conexiones existentes se tratarán como una conexión nueva. Para gozar del servicio domiciliario de energía eléctrica, el suscriptor potencial deberá obtener autorización de la EMPRESA. Para el efecto, se deberá observar el procedimiento y los requisitos descritos en la Cláusula 13 del presente contrato. Toda solicitud de conexión requiere por parte de la EMPRESA de un estudio preliminar.

PARÁGRAFO. De acuerdo con lo dispuesto en el Art. 135 de la ley 142 de 1994, la EMPRESA se abstendrá de cobrar derechos de suministro, formularios de solicitud y otros servicios o bienes semejantes. Pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un SUScriptor o USUARIO residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

CLÁUSULA 12. ESTUDIO DE CONEXIÓN PARTICULARMENTE COMPLEJO: Se requiere de un estudio de conexión particularmente complejo, cuando la solicitud de conexión contenga o implique las siguientes situaciones:

- No existe infraestructura eléctrica frente al inmueble.
- El proyecto involucra el montaje de una subestación o transformador de distribución.
- El proyecto implica un cambio de nivel de tensión.
- La carga solicitada por el SUSCRIPUTOR o USUARIO supere los 10 KW y/o se pretenda destinar a más de una cuenta.

CLÁUSULA 13. SOLICITUD DE FACTIBILIDAD DEL SERVICIO Y PUNTOS DE CONEXIÓN: La EMPRESA ofrecerá, de ser factible, al potencial SUSCRIPUTOR o USUARIO un punto de conexión cuando éste lo solicite y garantizará el libre acceso a la red. Para tal efecto, el potencial SUSCRIPUTOR o USUARIO deberá informar sobre la localización del inmueble, la potencia máxima requerida y el tipo de carga. La EMPRESA tendrá un plazo máximo de siete (7) días hábiles, contados a partir de la fecha de presentación, para certificar la factibilidad del punto de conexión, pudiendo la EMPRESA especificar por razones técnicas un nivel de tensión de conexión diferente al solicitado. Lo anterior no obsta para que la EMPRESA amplíe dicho término por tres (3) meses por tratarse de una autorización que requiere de estudios especiales. La respuesta estará vigente sin condicionamiento alguno por un término de 24 meses contados a partir de la fecha de la expedición de la misma.

CLÁUSULA 14. CLASES DE CONEXIÓN: Los procedimientos para la aprobación de una solicitud de conexión por parte de la EMPRESA, se diferencian según el tipo de conexión, a saber:

1. Cargas que implican la expansión de la red del Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local: Cuando la conexión de un inmueble o una unidad inmobiliaria cerrada requiera, además de la construcción de la acometida, la construcción de redes de uso general, la EMPRESA será responsable del diseño de tales redes.
2. Cargas que no implican la expansión de la red del Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local: Cuando la conexión de un inmueble o una unidad inmobiliaria cerrada sólo requiera de la construcción de la acometida y/o activo de conexión, el procedimiento a seguir será:
 - a) NIVEL I: El suscriptor potencial o el SUSCRIPUTOR o USUARIO deberá presentar los planos eléctricos del inmueble y de la acometida hasta el punto de conexión definido en la etapa de factibilidad y las características de la demanda. Si la solicitud está relacionada con la modificación de una conexión existente, el SUSCRIPUTOR o USUARIO deberá presentar los planos eléctricos de la conexión existente y los nuevos planos con la modificación requerida.
 - b) NIVEL II, III y IV: Para solicitar una conexión nueva o la modificación de una existente, el SUSCRIPUTOR o USUARIO potencial deberá presentar la información pertinente dependiendo de la complejidad de la conexión.

CLÁUSULA 15. OTROS REQUISITOS PARA SOLICITAR LA CONEXIÓN: El SUSCRIPUTOR o USUARIO deberá cumplir los siguientes requisitos dependiendo del nivel de tensión:

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

En la solicitud que presente SUSCRIPUTOR o USUARIO o potencial suscriptor ante la EMPRESA, deberá anexar copia de las licencias, permisos y en general los documentos exigidos para el tipo de conexión.

PARÁGRAFO. EL SUSCRIPUTOR POTENCIAL o EL SUSCRIPUTOR O USUARIO indicará en calidad de qué está solicitando el servicio.

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

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

Cuando la EMPRESA no pueda pronunciarse sobre la aprobación o improbación de la solicitud de conexión informará de ello al solicitante explicando las razones. El pronunciamiento definitivo de la EMPRESA no excederá de tres (3) meses. La aprobación del proyecto por parte de la EMPRESA no exonera de responsabilidad al diseñador por errores u omisiones que afecten la red en la cual opera la EMPRESA.

En el evento que la confiabilidad y calidad requeridas por el SUSCRIPUTOR o USUARIO sean superiores a los estándares establecidos en el reglamento de distribución vigente y para mejorarlas se requieran obras de infraestructura para reforzar el STR o SDL, el pago de los costos que resulten será asumidos por el suscriptor potencial o el SUSCRIPUTOR o USUARIO.

La solicitud y planos aprobados para la conexión tendrán una vigencia máxima de un (1) año.

CLÁUSULA 17. EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONEXIÓN: Las obras de infraestructura requeridas por el potencial suscriptor o por el SUSCRIPUTOR o USUARIO deberán ser realizadas bajo su responsabilidad. No obstante, previo acuerdo entre el SUSCRIPUTOR o USUARIO y la EMPRESA, ésta podrá ejecutar las obras de conexión. En este caso se establecerán los cargos a que hubiere lugar y el cronograma de ejecución del proyecto mediante un contrato de conexión.

Las instalaciones internas son responsabilidad del SUSCRIPUTOR o USUARIO y deberán cumplir las condiciones técnicas que aseguren que las mismas no afecten la seguridad de la red local ni a otro SUSCRIPUTOR o USUARIO.

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

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

Cuando la EMPRESA asuma la ejecución de las obras de conexión o cuando se requieran redes de uso general para la conexión, antes de la iniciación de las obras, se suscribirá un contrato de conexión.

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 suscriptor potencial o del SUSCRIPUTOR o USUARIO, cumplan con las Normas técnicas exigibles y que la operación de sus equipos no deteriorará la calidad de la potencia suministrada a los demás SUSCRIPTORES o USUARIOS. El potencial SUSCRIPUTOR o el SUSCRIPUTOR o USUARIO coordinará con la EMPRESA la realización de las pruebas y maniobras que se requieran para la puesta en servicio de la conexión, de conformidad con lo descrito por el Reglamento de Distribución expedido por la CREG.

CLÁUSULA 19. NEGACIÓN DE LA SOLICITUD DE CONEXIÓN: La EMPRESA negará por escrito la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

- a) Por razones técnicas.
- b) Por encontrarse el inmueble conectado al Sistema de Distribución Local (SDL).
- c) Por no cumplir las instalaciones internas del inmueble con las normas técnicas y de seguridad establecidas tanto por la autoridad competente como por la EMPRESA.
- d) Por no existir redes locales frente al lugar donde se encuentra el inmueble del potencial suscriptor.
- e) Cuando el inmueble se encuentre asentado en zonas de alto riesgo.
- f) Cuando el potencial suscriptor y/o el inmueble se encuentre en mora con otro comercializador de energía eléctrica por deudas de venta de energía eléctrica.
- g) Cuando respecto al inmueble al cual se solicita la conexión existe mora en el pago por servicios prestados con anterioridad a la totalidad o parte del bien.
- h) Aquellas que se encuentran en las casuales de negación del servicio de la Ley 1228 de 2008

PARÁGRAFO 1. La negación de la conexión al servicio se notificará al solicitante, con indicación de los motivos que sustentan la decisión. Contra ella proceden los recursos de reposición frente a la EMPRESA y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

PARÁGRAFO 2. EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO. El servicio de energía eléctrica que se suministra a un inmueble será para uso exclusivo del SUSCRIPTOR o USUARIO y no podrá ser cedido, vendido, o facilitado a terceros, salvo por razones de orden público o situaciones excepcionales consideradas y autorizadas expresamente por la EMPRESA.

PARÁGRAFO 3. EL SUSCRIPTOR o USUARIO deberá pagar el equipo de teled medida cuando así se requiera para prestar el servicio, de conformidad con lo dispuesto por el Código de Medición expedido por la CREG.

CAPÍTULO III. DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES

CLÁUSULA 20. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA: Sin perjuicio de las obligaciones que por vía general imponga la autoridad competente son obligaciones de la EMPRESA las siguientes:

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

- n) La prestación continúa del servicio, salvo cuando se suspenda por situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, mutuo acuerdo entre las partes, reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, por inestabilidad del inmueble o del terreno para evitar perjuicios de terceros, o por el incumplimiento de sus obligaciones por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO.
- o) Permitir la celebración del contrato de condiciones uniformes con el SUSCRIPTOR o USUARIO en el evento de existencia de actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble.
- p) Realizar la lectura de los consumos reportados por los medidores y equipos de medida cuando estuvieren instalados y reportados a la EMPRESA dejando la prueba de lectura.
- q) Reconectar el servicio en el término de 24 horas, contados a partir de la superación de la causa que dio origen a la suspensión. La reconexión del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por la EMPRESA.
- r) Entregar las facturas en la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica, o al sitio donde lo haya acordado con el SUSCRIPTOR o USUARIO, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de su vencimiento. La no remisión de la factura no exime al suscriptor del pago oportuno del servicio.
- s) Responder en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de su recibo, las peticiones, quejas y recursos.
- t) Revisar, cuando la normatividad lo exija o cuando se estime conveniente, los medidores instalados para verificar su correcto funcionamiento. Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO solicite la revisión, deberá pagar los costos correspondientes.
- u) Garantizar a los SUSCRIPTORES o USUARIOS prepago como mínimo las siguientes condiciones:
 - 1. Disponibilidad de activación del servicio 24 horas del día, todo el año.
 - 2. Centro de información y soporte en caso de mal funcionamiento del medidor.
 - 3. Mantener actualizados en los sitios de venta la información sobre la tarifa vigente por estrato y clase de uso, los componentes de costo asociados y los porcentajes de subsidio o contribución, según el caso.
 - 4. Pagos de energía de su mercado para efectos de liquidación, según la regulación vigente.
- v) Permitir la utilización del medidor prepago de un USUARIO en cualquier sistema de medición prepago.
- w) Efectuar visitas de control al SUSCRIPTOR o USUARIO.

CLÁUSULA 21. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: Son obligaciones del SUSCRIPTOR o USUARIO propietario y poseedor del inmueble, las siguientes:

- 1. Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los trabajadores de la EMPRESA o funcionarios de los contratistas EMPRESA.
- 2. Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio.
- 3. Adquirir, entregar, mantener y reparar cuando la EMPRESA lo exija, los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.
- 4. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que la EMPRESA indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el SUSCRIPTOR o USUARIO y que afecten las redes de la EMPRESA o a los demás SUSCRIPTORES o USUARIOS de la EMPRESA. Si el SUSCRIPTOR o USUARIO se negare a desconectarlo o reincidiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación, la EMPRESA podrá suspender el servicio. Si transcurridos treinta (30) días calendario el SUSCRIPTOR o USUARIO no ha efectuado la corrección pertinente, la EMPRESA lo desconectará el servicio.
- 5. Cumplir con el pago oportuno del consumo de energía eléctrica, los cargos de conexión y las facturas expedidas por la EMPRESA.

6. Si el SUSCRIPTOR o USUARIO no recibe la factura en el inmueble o en la dirección acordada con la EMPRESA, dentro del periodo de facturación, deberá acercarse a las instalaciones de ésta para que le sea expedido un duplicado sin costo alguno, para que lo conozca y cancele oportunamente.
7. Reclamar la factura cuando ésta no sea entregada por la EMPRESA.
8. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas para el diseño y construcción de las instalaciones eléctricas y hacer posible la instalación del medidor individual y/o equipos de medida, según sea el caso.
9. Dar preaviso a la EMPRESA en un término no inferior a dos meses para la terminación del contrato.
10. Dar uso seguro y eficiente al servicio de energía eléctrica.
11. Efectuar el mantenimiento de sus instalaciones, equipos y aparatos eléctricos y usarlos adecuadamente.
12. Estar a paz y salvo por todo concepto con la EMPRESA para adelantar cualquier trámite relacionado con la prestación del servicio a excepción de las sumas que se encuentren en reclamación ante la SSPD.
13. Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por la EMPRESA para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria efectuar en desarrollo del contrato.
14. Garantizar con un título valor el pago de las obligaciones a su cargo cuando así lo solicite la EMPRESA.
15. Informar a la EMPRESA dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de la presentación del escrito ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que ha interpuesto el recurso de queja.
16. Informar inmediatamente a la EMPRESA que la factura o cuenta de cobro no le fue entregada o le fue entregada inoportunamente, y acercarse a la EMPRESA para solicitar su duplicado.
17. Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de la EMPRESA.
18. Informar de inmediato a la EMPRESA sobre cualquier modificación que se presente en las instalaciones eléctricas, en el equipo de medida, en la clase de servicio contratado, en la carga contratada, en la propiedad del bien, dirección, u otra novedad que implique variación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio.
19. Mantener un factor de potencia igual o superior a 0.9 en atraso, o el que determine la autoridad competente. En el evento de que el factor de potencia sea menor del valor indicado, instalará por su cuenta los dispositivos o correctivos apropiados para controlar y medir la energía reactiva. La exigencia podrá hacerse en el momento de aprobar la conexión al servicio o como consecuencia de una revisión de la instalación del SUSCRIPTOR o USUARIO.
20. Efectuar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad.
21. Pagar oportunamente los valores que se generen por la reconexión y reinstalación del servicio, los estudios y otros conceptos relacionados con la ejecución de este contrato, así como todas aquellas obligaciones que se pacten de manera especial.
22. Para interponer recursos, acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación o recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) meses según se trate.
23. Permitir a la EMPRESA el retiro del medidor o de la acometida en caso de que se requiera para el corte del servicio o revisión.
24. Permitir a la EMPRESA la instalación, el retiro, cambio, revisión o reparación del equipo de medida y acometida cuando, previa visita de la EMPRESA y requerimiento escrito con un plazo prudencial se establezca que aquella no cumple con las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. Si el SUSCRIPTOR o USUARIO no realiza las modificaciones técnicas en el término señalado la EMPRESA lo hará con cargo al suscriptor o usuario y podrá incluir los valores en la factura. El suscriptor o usuario tendrá un plazo de treinta (30) días para efectuar las adecuaciones o el

cambio de medidor exigido por la EMPRESA, caso contrario la EMPRESA lo efectuará a costa del SUSCRIPTOR o USUARIO y lo cobrará en la factura.

25. Permitir la revisión de los medidores y su lectura periódica, facilitando el acceso a los operarios de la EMPRESA al lugar en donde éste se encuentre. En el caso en que el SUSCRIPTOR o USUARIO use rejas, candados, cadenas, animales y personas, entre otros, que impidan el acceso al personal autorizado de la EMPRESA al medidor o al registro de corte o totalizador, la EMPRESA hará constar ese hecho en el acta de visita y podrá, según el caso, solicitarle a la autoridad competente el amparo policivo y suspender el servicio, sin perjuicio de que el consumo sea estimado.
26. Permitir que los equipos de medida garanticen la visualización del consumo neto, del restante prepagado.
27. Presentar solicitudes y observaciones respetuosas. La EMPRESA se reserva el derecho de tramitar peticiones irrespetuosas.
28. Reemplazar, previo requerimiento escrito de la EMPRESA y dentro del término señalado, el medidor o equipo de medida, cuando se establezca que éste no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, o permitir su retiro cuando se considere necesario para verificación o para realizar el corte del servicio. Si el cambio del medidor obedece a su manipulación o adulteración, la EMPRESA siempre instalará y cobrará al SUSCRIPTOR o USUARIO el medidor nuevo.
29. Responder solidariamente por cualquier anomalía, defraudación de fluidos, adulteración de los 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.
30. Responder por cualquier saldo insoluto a favor de la EMPRESA.
31. Velar para que no sean alterados o manipulados la red interna, acometida, medidores y equipos asociados.
32. Solicitar a la EMPRESA autorización expresa para el cambio en la modalidad del uso del servicio contratado y para aumentar la carga instalada.
33. Suministrar la información requerida para identificar plenamente el inmueble objeto de la prestación del servicio.
34. Ubicar, como lo establezca la EMPRESA, el medidor en el exterior del inmueble si es SUSCRIPTOR o USUARIO nuevo. Si es SUSCRIPTOR o USUARIO antiguo deberá instalarlo, como lo establezca la EMPRESA, en el exterior del inmueble como condición previa a la reconexión del servicio, siempre y cuando la causal de suspensión del servicio fuere la imposibilidad de la EMPRESA en acceder al aparato de medida por culpa atribuible al SUSCRIPTOR o USUARIO.
35. Utilizar el servicio únicamente en el inmueble, respetando la carga y clase de servicio contratado por la EMPRESA, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud de conexión o reflejados en la factura. En consecuencia, el servicio de energía eléctrica que se suministra al inmueble será para uso exclusivo de la unidad familiar, establecimiento de comercio o industria no pudiendo ser enajenado, cedido a cualquier título o facilitado a terceros.
36. Velar para que el sitio en donde están instalados los medidores y demás equipos se mantenga seguro, higiénico e iluminado.
37. Verificar que la lectura reportada en la factura corresponda a la marcación del medidor.
38. Cancelar los consumos de energía que se adeuden por concepto de servicios en inmuebles adquirido en subasta pública.
39. Permitir la instalación de un medidor testigo, cuando la EMPRESA lo requiera para sus programas de control.
40. Cumplir con el Reglamento de Distribución expedido por la CREG.
41. Las demás obligaciones contenidas en la ley y la regulación.

CLÁUSULA 22. NORMAS TÉCNICAS. SUSCRIPTOR o USUARIO debe cumplir con las normas técnicas que expida la EMPRESA y demás disposiciones nacionales e internacionales, entre ellas el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE.

CAPÍTULO IV. DE LA FACTURA

CLÁUSULA 23. MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS: La factura expedida por la EMPRESA, Representativa de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato o de cláusulas especiales pactadas con el SUSCRIPTOR o USUARIO al igual que las obligaciones derivadas con ocasión de la prestación del servicio o inherentes al mismo y firmadas por su representante legal, presta mérito ejecutivo conforme a las disposiciones civiles, comerciales y demás que rijan la materia.

CLÁUSULA 24. CONSTITUCIÓN EN MORA: La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto el SUSCRIPTOR o USUARIO renuncia a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro extrajudicial o judicial de la deuda.

En caso de mora del SUSCRIPTOR o USUARIO en el pago de los servicios facturados la EMPRESA podrá aplicar los intereses de mora comerciales respectivos sobre los saldos insolutos.

CLÁUSULA 25. REQUISITOS DE LA FACTURA: La factura expedida por la EMPRESA deberá contener como mínimo la información exigida por la regulación de la CREG.

PARÁGRAFO 1. La EMPRESA podrá incluir cobros de facturas anteriores no pagadas dentro de los plazos señalados, salvo que exista con anterioridad reclamación o recursos interpuestos. La EMPRESA podrá exigir el pago inmediato de la obligación cuando el USUARIO se encuentre en mora.

PARÁGRAFO 2. La EMPRESA está habilitada para incluir en la factura y recaudar valores derivados del servicio de alumbrado público y adicionalmente la EMPRESA podrá incluir en las facturas de cobro del servicio, diferentes conceptos que El CLIENTE expresamente autorice.

PARÁGRAFO 3. Hace parte integral de la factura para todos los efectos, el historial de pagos y consumos de la cuenta del suscriptor o usuario.

CLÁUSULA 26. PERIODOS DE FACTURACIÓN: Los períodos de facturación para los SUSCRIPTOR o USUARIO ubicados en las áreas urbanas serán mensuales o bimestrales. Para los SUSCRIPTORES o USUARIOS localizados en zonas rurales o de difícil acceso, la EMPRESA podrá establecer períodos de lecturas trimestrales o semestrales, en cuyo caso se permitirá el pago de los consumos intermedios según la lectura que se haga del medidor del SUSCRIPTOR o USUARIO.

CLÁUSULA 27. COBROS INOPORTUNOS: Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la empresa no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, salvo que exista dolo del suscriptor o usuario.

CLÁUSULA 28. OPORTUNIDAD Y LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA: La EMPRESA entregará la factura en la dirección en donde se presta el servicio o en aquella que las partes pacten especialmente, como mínimo con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha límite señalada como de pago oportuno.

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

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

CLÁUSULA 29. INTERÉS MORATORIO: El no pago oportuno del servicio u otros valores liquidados en la factura, generarán intereses moratorios que serán tasados de acuerdo con las normas.

CLÁUSULA 30. COPIA DE LA LECTURA: La EMPRESA entregará al SUSCRIPTOR o USUARIO, copia de la lectura que registre el medidor cuando este la solicite.

CLÁUSULA 31. FACILIDADES DE PAGO: La EMPRESA para facilitarle al SUSCRIPTOR o USUARIO, el pago de sus Obligaciones, podrá celebrar convenios de recaudo con entidades financieras, cooperativas y almacenes de cadena, entre otros. La EMPRESA no se responsabiliza por pagos realizados en lugares no autorizados.

CLÁUSULA 32. EXONERACIÓN EN EL PAGO: Sin perjuicio de las normas vigentes sobre subsidios y contribuciones, y de acuerdo con lo establecido por el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994, no existirá exoneración en el pago del servicio de energía eléctrica para ningún SUSCRIPTOR o USUARIO.

CAPÍTULO V. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

CLÁUSULA 33. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE: La EMPRESA para liquidar los consumos en cada facturación 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 SUSCRIPTOR o USUARIO.

CLÁUSULA 34. USUARIOS QUE NO CUENTEN CON MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE ORDEN TÉCNICO, DE SEGURIDAD, INTERÉS SOCIAL O POR ENCONTRARSE EN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES: Para SUSCRIPTOR o USUARIO legalizados que acceden al servicio a través de acometidas directas, la EMPRESA facturará el servicio de la siguiente manera:

1. SUSCRIPTOR o USUARIOS RESIDENCIALES: El consumo facturable de SUSCRIPTOR o USUARIO, residenciales, que no cuenten con equipos de medida por razones de orden técnico, de seguridad o de interés social, se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los SUSCRIPTORES o USUARIOS de su mismo estrato que cuenten con medida y se encuentren en circunstancias similares.
2. SUSCRIPTOR O USUARIOS NO RESIDENCIALES: Para SUSCRIPTOR o USUARIOS no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales.
3. SUSCRIPTOR O USUARIOS UBICADOS EN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES: El consumo facturable se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los SUSCRIPTOR o USUARIOS del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el SUSCRIPTOR o USUARIO, o con base en aforos individuales.
4. INQUILINATOS Y MULTIUSUARIOS: Para determinar el valor en la factura a los SUSCRIPTOR o USUARIO, con medición colectiva, la EMPRESA establecerá el consumo con base en la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas, para luego dividir las entre el número de unidades independientes que lo componen.
5. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO PROVISIONAL O NO PERMANENTE: El consumo para instalaciones con servicio provisional o no permanente, se determinará con base en la carga instalada y un factor de utilización del cuarenta por ciento (40%) cuando se conecten a la red secundaria o con base en la capacidad instalada de transformación y un factor de utilización del sesenta por ciento (60%) en los demás casos.

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

CLÁUSULA 35. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTOR O USUARIOS QUE CUENTEN CON MEDICIÓN INDIVIDUAL: El consumo se establecerá por la diferencia de lecturas; para tal efecto, mediante una operación aritmética se determinará la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor la cual será multiplicada por el factor de multiplicación.

CLÁUSULA 36. PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE POR ACCIÓN U OMISIÓN DE LAS PARTES EN LA MEDICIÓN: Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse con base en consumos promedios de otros períodos de la misma cuenta, o con base en los consumos promedios de suscriptores o USUARIOS que estén en circunstancias similares, o con

base en aforos individuales. En estos casos el factor de utilización que se aplicará será del 10% para los USUARIOS residenciales y del 20% para los USUARIOS no residenciales.

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

- El medidor ha sido retirado para revisión o se encuentre dañado por culpa no imputable al SUSCRIPTOR o USUARIO.
- Por desperfectos en el aparato de medida que impidan el registro adecuado del consumo.
- Por investigación de desviaciones significativas de los consumos, mientras se determina su causa.
- Fuerza mayor o caso fortuito.
- Cuando los niveles de macro o micro medición cubran por lo menos el 95% del total de USUARIOS.

CLÁUSULA 37. PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE CUANDO EL MEDIDOR HA SIDO RETIRADO PARA REVISIÓN O CALIBRACIÓN O SE ESTÉ INVESTIGANDO UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA: Para estimar el consumo facturable cuando el medidor ha sido retirado para revisión o calibración o se esté investigando una desviación significativa, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

Para SERVICIO RESIDENCIAL Y NO RESIDENCIAL mientras el medidor permanece en el laboratorio y se determina la causa de la desviación, 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, modificado transitoriamente por el artículo 1º de la Resolución CREG 105 07 de 2024 o aquella que la modifique, adicione o sustituya, o consumos promedios de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual de acuerdo con lo establecido en el contrato de condiciones uniformes, o con base al medidor provisional que se instale.

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

CLÁUSULA 38. PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL SUSCRIPTOR O USUARIO EN LA MEDICIÓN: La falta de medición del consumo, por acción u omisión del SUSCRIPTOR o USUARIO, justifica la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la EMPRESA determine el consumo de los últimos cinco meses a la fecha de revisión, con base en los periodos anteriores o en los de USUARIOS en circunstancias similares o en aforos individuales o con el factor de error que se determine en los equipos de medida, en estos casos el factor de utilización que se aplicará será del 15% para los USUARIOS residenciales y del 25% para los USUARIOS no residenciales, conforme a lo señalado en el Art. 150 de la Ley 142 de 1994.

PARÁGRAFO 1. Se entiende que existe acción u omisión del SUSCRIPTOR o USUARIO, en la medición, entre otros, en los siguientes casos:

- No permitir a la EMPRESA y personal autorizado el acceso al medidor para tomar la lectura.
- Retirar el medidor sin autorización de la EMPRESA.
- Manipular o alterar o modificar el contador o la acometida o elementos asociados a la medida.
- No adquirir o reparar el medidor a satisfacción de la EMPRESA en el plazo que ésta le fije.
- Encontrar fallas técnicas en los equipos de medida.

PARÁGRAFO 2. Una vez el SUSCRIPTOR o USUARIO, elimine la causa, sin que la EMPRESA hubiere suspendido o cortado el servicio, se abonará o cargará a la facturación las diferencias en el siguiente período de facturación, si a ello hubiere lugar.

CLÁUSULA 39. PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE POR ACCIÓN U OMISIÓN DE LA EMPRESA EN LA MEDICIÓN: La falta de medición del consumo por acción u omisión de la EMPRESA le hará perder el derecho a recibir el precio, siempre y cuando la omisión o la acción supere el término de cinco (5) meses, o de seis (6) meses sin haber instalado el medidor después de la conexión del SUSCRIPTOR o USUARIO, salvo cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO, obtenga el servicio

de manera directa por razones de interés social, orden técnico o por encontrarse en asentamientos subnormales. Sin superarse esos periodos, el valor del consumo se estimará con base en consumos promedios de otros periodos de la misma cuenta, con base en los consumos promedios de SUSCRIPTORES o USUARIOS, que estén en circunstancias similares o con base en aforos individuales. En estos casos los factores de utilización que se aplicarán será el 10% para el sector residencial y del 20% para el sector no residencial; en caso de no ser posible establecer fehacientemente el tiempo de duración del no registro de la energía consumida y no registrada se tomará un periodo de 3.600 horas.

PARÁGRAFO 1. Se entiende que existe acción u omisión de la EMPRESA en la medición, entre otros, en los siguientes casos:

- a) La no colocación de medidores en un periodo superior a seis (6) meses después de la conexión del SUSCRIPTOR o USUARIO, siempre y cuando éste no sea de aquellos que carezcan de medidor por razones de orden técnico, interés social y de seguridad o asentamientos subnormales.
- b) Cuando investigando la causa que originó la desviación significativa, la EMPRESA no la establezca al cabo de cinco meses de presentada.
- c) Estimar el consumo por más de (5) periodos por causa no atribuible al SUSCRIPTOR o USUARIO. La EMPRESA podrá tener hasta el 5% de los SUSCRIPTORES o USUARIOS, sin medidor, caso en el cual no se configurará la omisión enunciada en el literal a).

PARÁGRAFO 2. Una vez la EMPRESA elimine la causa, se abonará o cargará a la facturación las diferencias de los consumos, si a ello hubiere lugar en el siguiente periodo de facturación.

CLÁUSULA 40. CONSUMO FACTURABLE A SUSCRIPTOR O USUARIOS CON MEDIDOR DE PREPAGO: El consumo facturable a los SUSCRIPTOR o USUARIO, cuyo equipo de medida corresponda a un medidor de prepago será determinado por la cantidad de kilovatios hora de energía eléctrica que el SUSCRIPTOR o USUARIO pague en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor. Estos medidores podrán ser suministrados por la EMPRESA o por el SUSCRIPTOR o USUARIO.

PARÁGRAFO 1. Derecho a regresar al sistema de comercialización pospago. Los SUSCRIPTORES o USUARIOS con medidor prepago conservan el derecho de regresar al sistema de medición y facturación pospago, salvo en los casos establecidos en la ley, para el caso de la prestación del servicio de energía eléctrica. Los costos de regresar al sistema pospago serán asumidos por quien originalmente solicitó el medidor prepago (comercializador o SUSCRIPTOR / USUARIO).

PARÁGRAFO 2. En todo caso para el cambio de comercializador se deberá cumplir con cuatro requisitos: 1) Estar a paz y salvo con la empresa que actualmente le suministra el servicio; 2) Llevar como mínimo un año con dicha empresa; 3) Tener un equipo de medición con telemedida y; 4) Comunicar el cambio de comercializador con, por lo menos, un mes calendario de anticipación.

CLÁUSULA 41. FACTURACIÓN DEL CONSUMO PARA LAS ÁREAS COMUNES DE LOS CONJUNTOS HABITACIONALES: Los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos de los SUSCRIPTOR o USUARIO, del respectivo conjunto habitacional. La persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a la EMPRESA, si así lo solicita, caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales. En caso de encontrarse diferencia entre los consumos individuales con relación al consumo general del medidor general causado por el mal estado de las instalaciones eléctricas de propiedad de los USUARIOS la EMPRESA podrá cobrar de acuerdo con la diferencia que registra el equipo de medida general y la suma de los medidores individuales. El servicio de energía para áreas comunes que corresponda a iluminación de vías o exteriores de los conjuntos habitacionales y que no disponga de equipo de medida se calculará con un factor de utilización del cincuenta por ciento (50%).

CAPÍTULO VI. EQUIPO DE MEDIDA

CLÁUSULA 42. EQUIPOS DE MEDIDA: Por regla general, todos los SUSCRIPTORES o USUARIOS deberán contar con equipo de medición individual de su consumo. Se exceptúan los SUSCRIPTORES o USUARIOS, a los que, por razones de tipo técnico, de seguridad, interés social o por encontrarse en asentamientos subnormales, no sea obligatorio instalarles medidor. La EMPRESA podrá instalar medición provisional a aquellos SUSCRIPTORES o USUARIOS, que no cuenten con equipo de medida

o cuyas instalaciones no cumplan los requisitos técnicos para obtener una medición definitiva, mientras éste ejecuta las obras necesarias para su adecuación. Si el SUSCRIPTOR o USUARIO, no ejecuta las obras requeridas dentro del término que se le señale, la EMPRESA suspenderá el servicio o las realizará cobrando en la factura los valores correspondientes.

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

CLÁUSULA 43. ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN: SUSCRIPTOR o USUARIO, puede suministrar el equipo de medida manifestando tal hecho por escrito al momento de diligenciar la solicitud de servicio. La aceptación del medidor adquirido por el SUSCRIPTOR o USUARIO quedará sujeta a la verificación de sus condiciones técnicas. Si la EMPRESA rechaza el equipo de medida, el SUSCRIPTOR o USUARIO, deberá suministrar uno nuevo, de acuerdo con las observaciones que se le presenten, dentro de los treinta (30) días siguientes al recibo de la comunicación que se le remita. Vencido dicho término sin que el SUSCRIPTOR o USUARIO suministre e instale el equipo de medida, la EMPRESA podrá suministrarlo e instalarlo y facturar al SUSCRIPTOR o USUARIO, su valor.

La conexión de la acometida, así como la instalación, retiro, cambio, traslado y sellado del equipo de medición deberá ser efectuado por la EMPRESA o por personal autorizado por ella.

Ninguna persona podrá manipular, alterar, intervenir ni desconectar los aparatos y equipos de medida y control una vez sean conectados por la EMPRESA. SUSCRIPTOR o USUARIO, es el guardián de los equipos de medida, de control y de los sellos de seguridad, por lo que debe evitar que se alteren.

CLÁUSULA 44. UBICACIÓN DEL EQUIPO DE MEDIDA: Los equipos de medida deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

Cuando la localización del medidor ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, la EMPRESA exigirá como condición para la reconexión del servicio el cambio de su localización a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble. Previa solicitud escrita del SUSCRIPTOR o USUARIO, el cambio de la localización del medidor podrá ser efectuado por la EMPRESA, para el efecto, los valores que genere dicha adecuación se facturarán al SUSCRIPTOR o USUARIO.

CLÁUSULA 45. REEMPLAZO DEL EQUIPO DE MEDIDA: Cuando la EMPRESA determine que el equipo no mide adecuadamente los consumos, o no reúne las condiciones técnicas exigidas, será obligación del SUSCRIPTOR o USUARIO, hacerlo reparar o reemplazar a satisfacción de la EMPRESA. El SUSCRIPTOR o USUARIO deberá reemplazar el medidor, cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos.

En los anteriores eventos, la EMPRESA informará las causas que motivan el reemplazo o la reparación del equipo de medida, requiriendo al SUSCRIPTOR o USUARIO, para que lo adquiera o reemplace por su cuenta. Si pasado un periodo de facturación el SUSCRIPTOR o USUARIO no toma las acciones señaladas para reparar o reemplazar el equipo, la EMPRESA lo reemplazará por uno nuevo y lo instalará, facturando al SUSCRIPTOR o USUARIO, el nuevo equipo. Se exceptúa del anterior procedimiento, los casos en los cuales se compruebe adulteración o manipulación del equipo de medida, evento en el cual la EMPRESA podrá reemplazar e instalar inmediatamente uno nuevo a cargo del SUSCRIPTOR o USUARIO. Si el equipo de medida no registra en forma correcta los consumos, la EMPRESA comunicará al SUSCRIPTOR o USUARIO tal situación y establecerá un plazo para la calibración, reparación o reposición del equipo defectuoso.

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

PARÁGRAFO 1. Mientras se verifica el funcionamiento del equipo de medida y se le instala uno nuevo, el consumo se estimará de acuerdo con el procedimiento descrito en el presente contrato. Para los eventos de manipulación del equipo o la acometida, el consumo se establecerá de acuerdo con lo señalado en este contrato para esos eventos y mientras se instale el medidor.

CLÁUSULA 46. CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA: La EMPRESA verificará, cuando lo considere conveniente, el estado de los equipos de medida y podrá retirarlos temporalmente para examinarlos en el laboratorio, caso en el cual el usuario podrá escoger el laboratorio que considere conveniente para la revisión del equipo de medida, si no lo hace la EMPRESA lo escogerá.

La EMPRESA podrá instalar un equipo provisional mientras se determina el estado del medidor retirado.

El SUSCRIPTOR o USUARIO, no podrá negar el acceso del personal autorizado por la EMPRESA para cumplir la labor de verificación del estado de los instrumentos de medición del consumo o para realizar el aforo o censo de carga, y si lo hiciera, la EMPRESA podrá suspender el servicio y sólo lo reconectará hasta tanto le sea permitido el acceso sin perjuicio de las demás acciones que en este contrato se contemplan.

En el evento que el inmueble donde se mida el consumo, sea parte de una Propiedad Horizontal, o de Unidad Inmobiliaria cerrada, el USUARIO deberá dar las instrucciones suficientes y necesarias para que la EMPRESA pueda acceder a revisar en cualquier momento el medidor, y las instalaciones internas.

PARÁGRAFO 1. CONTADORES TESTIGOS. La EMPRESA podrá instalar un equipo de medida simultáneamente con el del SUSCRIPTOR o USUARIO, en las redes eléctricas que alimentan a éste, con el objeto de corroborar el correcto funcionamiento de los medidores y/o el correcto uso del servicio suministrado. Estos contadores deben cumplir las características técnicas exigidas y de ello se dejará constancia al usuario advirtiéndole que de presentarse una diferencia en los consumos se facturará con fundamento en el registro del contador testigo, así como le queda prohibido al SUSCRIPTOR o USUARIO, manipular bajo cualquier modalidad este contador.

PARÁGRAFO 2. MACROMEDIDA EN TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCIÓN. La EMPRESA podrá instalar en cada transformador de distribución ya sea de su propiedad o de los SUSCRIPTOR o USUARIO, un contador general que registre la energía entregada. Estos equipos de medida deben cumplir las normas técnicas vigentes.

En caso de que el SUSCRIPTOR o USUARIO, impida a la EMPRESA o no permitan la instalación de estos equipos de control, la EMPRESA podrá suspender el servicio a todo el transformador. Una vez eliminada la causa se procederá a la reconexión del servicio.

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

PARÁGRAFO 3. MEDIDOR DE SERVICIO EN PREPAGO. La EMPRESA podrá ofrecer medidores de energía en la modalidad de prepago a sus CLIENTES.

CLÁUSULA 47. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL EQUIPO DE MEDIDA. Las características del equipo de medida serán las establecidas en el Manual de Normas Técnicas para Diseño y Construcción de Obras Eléctricas de la EMPRESA.

CLÁUSULA 48. GARANTÍA: El correcto funcionamiento del equipo suministrado por la EMPRESA se avala por un período igual al extendido por el fabricante, el cual comienza a correr desde el momento de la instalación.

Si el medidor presenta defectos en su fabricación o no funciona correctamente, durante el período de garantía, la EMPRESA lo repondrá por su cuenta.

En caso de que el SUSCRIPTOR o USUARIO haya adquirido el medidor por su cuenta, la EMPRESA no asumirá responsabilidad por la garantía.

PARÁGRAFO. Regirán para el presente capítulo los términos de notificación y recursos establecidos en el presente contrato, así como los procedimientos internos adoptados por la Empresa.

CAPÍTULO VII. DE LA SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO

CLÁUSULA 49. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: la EMPRESA podrá suspender el servicio al SUSCRIPTOR o USUARIO, en los siguientes eventos:

1. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito.
2. Exista inestabilidad del inmueble o del terreno.
3. La acometida, instalaciones internas o equipos instalados desmejoren el servicio a otro SUSCRIPTOR o USUARIO, o generen perjuicios a las redes o equipos de la EMPRESA.
4. No pagar el servicio público dentro de la fecha señalada en la factura, salvo que exista con anterioridad reclamación o recursos interpuestos sobre los valores facturados.

5. Al vencimiento de la primera factura para quienes se acojan voluntariamente a la Ley de Arrendamiento y por lo tanto denuncien el contrato y constituyan garantía o fianza.
6. La omisión del Usuario - Arrendatario en ampliar el plazo de la garantía otorgada a la EMPRESA para asegurar la cancelación de los servicios, en el evento de prórroga del contrato de arrendamiento o a ampliar el monto de la póliza cuando la EMPRESA lo solicite.
7. Adulterar las conexiones y aparatos de medida o de control, o alterar el normal funcionamiento de estos sin autorización de la EMPRESA.
8. Dar al servicio público domiciliario un uso distinto al convenido con la EMPRESA.
9. Proporcionar el servicio a otro inmueble en forma temporal o permanente.
10. Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas sin la autorización de la EMPRESA.
11. Dañar, retirar o cambiar el equipo de medida o los sellos instalados en éste.
12. Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que existan causas justificadas de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.
13. Interferir en operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio, sean de propiedad de la EMPRESA o el SUSCRIPTOR o USUARIO.
14. Impedir a los funcionarios autorizados por la EMPRESA y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de los medidores.
15. No permitir el traslado del equipo de medición, reparación o cambio justificado del mismo.
16. 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.
17. Conectar equipos a las acometidas externas sin la autorización de la EMPRESA.
18. Efectuar sin autorización de la EMPRESA una reconexión no autorizada.
19. Aumentar la capacidad contratada sin permiso de la EMPRESA.
20. No permitir la Instalación de un equipo de medida provisional, de un contador testigo o de la macromedida en un transformador de distribución.
21. Por mediar orden judicial o autoridad competente.

PARÁGRAFO 1. La EMPRESA restablecerá el servicio una vez el SUSCRIPTOR o USUARIO elimine la causa que dio origen a la suspensión y haya pagado los gastos de reconexión en que aquella haya incurrido.

PARÁGRAFO 2. Salvo que exista con anterioridad reclamación o recursos interpuestos sobre los valores facturados, la EMPRESA deberá suspender el servicio por la falta de pago sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento que sea trimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual.

CLÁUSULA 50. OTROS EVENTOS PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:

1. POR MUTUO ACUERDO. El servicio de suministro de energía podrá ser suspendido en común acuerdo y generará también la suspensión del contrato. Para tales efectos se deberá observar el siguiente procedimiento: El SUSCRIPTOR o USUARIO, presentará ante la EMPRESA solicitud por escrito por lo menos con una antelación de tres (3) días a la fecha de suspensión efectiva. A la solicitud se anexará:
 - a) Copia del folio de matrícula inmobiliaria del bien expedido dentro del mes anterior a la petición.
 - b) Autorización escrita del propietario del bien si esta calidad no la tiene el solicitante.

c) Manifiestar bajo la gravedad del juramento que no existen terceros perjudicados con la medida y que se compromete a responder en el evento de que a estos aparecieran con posterioridad y se hayan causados daños. De existir terceros, deberá allegarse autorización expresa de estos para la suspensión. Cuando sea viable la suspensión del servicio por mutuo acuerdo, la EMPRESA dejará constancia de la lectura del medidor y procederá a cobrar el consumo que se hubiere generado en ese período de facturación. La EMPRESA no emitirá factura, salvo cuando existan obligaciones insolutas contraídas con anterioridad a la suspensión como deudas pendientes por consumos anteriores, financiación de deuda, cargos por conexión, cargos por suspensión o sanciones pecuniarias. Cuando la EMPRESA compruebe que existe consumo del SUScriptor o USUARIO, terminará unilateralmente el acuerdo de suspensión y procederá a cobrar los consumos y cargos a que hubiere lugar.

2. POR FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO.

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

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

CLÁUSULA 51. CORTE DEL SERVICIO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO: La EMPRESA podrá dar por terminado unilateralmente el contrato cuando el SUScriptor o USUARIO, incurra o se presenten los siguientes eventos:

1. Incumplir en el pago oportuno de tres (3) facturas en un lapso de un (1) año o reincida en una causal de suspensión en un periodo de dos (2) años.
2. Hacer reconexiones no autorizadas del servicio por más de dos (2) veces consecutivas sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
3. Reincidir en cualquiera de las siguientes acciones:
 - Adulteración de las conexiones
 - Adulteración de los equipos de medición
 - Adulteración de los equipos de control
 - Adulteración de sellos
 - Alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los equipos antes relacionados.
4. Permanezca suspendido el servicio por un período superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión hubiere sido por mutuo acuerdo o la suspensión obedezca a causas originadas por la EMPRESA.
5. Adulterar o falsificar la factura de cobro o documentos presentados como prueba para obtener el servicio, o en desarrollo de cualquier gestión frente a la EMPRESA relacionada con la prestación de este.
6. Gestionar, conociendo la existencia de una cuenta con deuda, la prestación del servicio para el mismo bien con cargo a una cuenta diferente.
7. Sea demolido el inmueble al cual se le prestaba el servicio.
8. Orden de autoridad competente.
9. Vencimiento del plazo del contrato cuando se haya pactado.

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.

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

PARÁGRAFO 1. La EMPRESA enviará comunicación al SUSCRIPTOR o USUARIO informando la terminación unilateral del contrato y la causa que dio lugar a la misma, dando cumplimiento al procedimiento establecido para el caso en el Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO 2. En todo caso la terminación del contrato y en consecuencia el respectivo corte del servicio procederá cuando se ha incumplido el contrato de manera REITERADA o SUCESIVA de conformidad con lo establecido en el artículo 141 de la ley 142 de 1994.

CLÁUSULA 52. RESOLUCIÓN O TERMINACIÓN DEL CONTRATO. El contrato de suministro del servicio energía eléctrica podrá darse por terminado en los siguientes eventos:

1. Por acuerdo de las partes, y la anuencia de los terceros que puedan verse afectados.
2. Por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO, cuando:
 - a) La EMPRESA incumpla sus obligaciones.
 - b) No desee continuar con el suministro del servicio.
 - c) Suscriba contrato con otro comercializador.

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

1. Copia del folio de matrícula inmobiliaria del bien, expedido dentro del mes anterior.
2. Manifestación bajo la gravedad del juramento que no existen terceros perjudicados con la medida o en su defecto la autorización otorgada por estos para que se termine el contrato.
3. Autorización escrita del propietario del predio.

CLÁUSULA 53. CONDICIONES PARA RECONECTAR O REINSTALAR EL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN Y CORTE. Para restablecer el servicio, el SUSCRIPTOR o USUARIO debe eliminar la causa que originó dicha suspensión o corte y pagar en los plazos que se le fijen los siguientes conceptos:

1. La deuda y los intereses de mora.
2. Los derechos de conexión o reinstalación.
3. Los costos, honorarios y costas que genere el cobro prejudicial o judicial, cuando se haga necesario para procurar el pago de las obligaciones.
4. Los costos de las modificaciones o adecuaciones de la acometida y la red interna, y ubicación del medidor. En caso de reinstalación, el SUSCRIPTOR o USUARIO, deberá sufragar todos los que se generen como si se tratara de una solicitud nueva. El plazo para efectuar la reconexión del servicio, una vez se superen las causas que dieron origen a la suspensión es de tres (3) días hábiles.

CAPÍTULO VIII. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

CLÁUSULA 54. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: La EMPRESA dará a conocer los servicios adicionales que presta y sus costos e informará anualmente los cargos por conexión del servicio que regirán para el año respectivo.

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

TÍTULO III CALIDAD DEL SERVICIO, FALLA Y RESPONSABILIDAD DE LAS REDES

CAPÍTULO I. CALIDAD DEL SERVICIO

CLÁUSULA 55. CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO. La EMPRESA prestará el servicio de energía eléctrica con la continuidad y calidad de acuerdo con los parámetros definidos por la CREG.

CAPÍTULO II. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 56. FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Se entiende como falla en la prestación del servicio los siguientes casos:

1. El incumplimiento de la EMPRESA en la prestación continua del servicio. La falla en la prestación del servicio da derecho al SUSCRIPTOR o USUARIO, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:
 - a. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de los bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación.
 - b. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del SUSCRIPTOR o USUARIO, afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla más el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al SUSCRIPTOR O USUARIO y el valor de las inversiones o gastos en que el SUSCRIPTOR o USUARIO, haya incurrido para suplir el servicio.
 - c. No podrán acumularse, en favor del SUSCRIPTOR o USUARIO, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este Artículo con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la EMPRESA por las autoridades, si tienen la misma causa.
2. Cuando después de tres (3) días, contados a partir del momento en que el SUSCRIPTOR o USUARIO haya eliminado la causa de la suspensión o corte, la EMPRESA no haya restablecido el servicio. Ante la configuración de esta situación de falla en la prestación del servicio en los términos y con las excepciones contempladas en la ley, la EMPRESA procederá oficiosamente a aplicar los descuentos e indemnizaciones a que haya lugar.

PARÁGRAFO. No habrá falla en la prestación del servicio ni derecho a indemnización cuando:

1. Se necesite hacer reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, siempre y cuando se avise oportunamente a los SUSCRIPTOR o USUARIO.
2. La suspensión o el corte se ejecute para evitar perjuicios a terceros o las partes, por la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que la EMPRESA hubiere empleado toda la diligencia posible y se le hubiere otorgado al SUSCRIPTOR o USUARIO, la posibilidad de ejercer los mecanismos de defensa en sede de la EMPRESA contra esa decisión.
3. Al SUSCRIPTOR o USUARIO, le sea suspendido o cortado el servicio por incumplimiento de sus obligaciones contractuales.
4. Se interrumpa el servicio de manera programada o por racionamiento de emergencia del Sistema Interconectado Nacional.
5. Se interrumpa el servicio por seguridad ciudadana o solicitadas por organismos de socorro o autoridades competentes.
6. Fuerza mayor o caso fortuito.

CAPÍTULO III. RESPONSABILIDAD DE LAS REDES ELÉCTRICAS

CLÁUSULA 57. REDES Y COMETIDAS. Para efectos de establecer la responsabilidad sobre las redes y acometidas se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

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

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

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

- c. **REDES DE USO GENERAL:** El SUSCRIPTOR o USUARIO, no podrá utilizar las redes de uso general, ni realizar obras bajo éstas, salvo autorización expresa de la EMPRESA. Corresponde a la EMPRESA la administración, operación y mantenimiento de las redes uso general y al propietario la reposición de estas.

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

CLÁUSULA 58. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES: La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida domiciliaria será de quien los hubiere pagado, salvo cuando sean inmuebles por adhesión; pero ello no exime al SUSCRIPTOR o USUARIO de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieren a sus bienes. Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, la EMPRESA no podrá disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad del SUSCRIPTOR o USUARIO, sin su consentimiento. Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.

TÍTULO IV LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES

CAPÍTULO I. CAUSALES DE LIBERACIÓN DE OBLIGACIONES

CLÁUSULA 59. LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES: El SUSCRIPTOR o USUARIO podrá liberarse de las obligaciones derivadas del contrato de servicio público en los siguientes casos:

1. Fuerza mayor o caso fortuito.
2. Cuando el suscriptor sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la sentencia.
3. Cuando el suscriptor es el poseedor o tenedor del inmueble y devuelva la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. Para que la liberación solidaria proceda, el interesado deberá presentarle a la EMPRESA el documento en el cual el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del inmueble acepte expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor.

Conforme a lo establecido en la ley 142 de 1994, Art. 128, las comisiones de regulación podrán señalar, por vía general, los casos en los que el SUSCRIPTOR o USUARIO, podrá liberarse temporal o definitivamente de sus obligaciones contractuales, y no será parte del contrato a partir del momento en que acredite ante la EMPRESA que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos se facilitará la celebración del contrato con los consumidores.

PARÁGRAFO 1. La liberación de las obligaciones por parte del suscriptor, de acuerdo con las causales señaladas en este artículo, no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 respecto de obligaciones propias del contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del suscriptor.

PARÁGRAFO 2. En virtud de lo dispuesto en la Ley 820 de 2003 cuando un inmueble sea entregado en arriendo, a través de contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario habrá ruptura de la solidaridad cuando el arrendador haya exigido al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar a la EMPRESA el pago de las facturas correspondientes y conjuntamente se hubiere denunciado el contrato. En este caso el inmueble no quedará afecto al pago del servicio público.

TÍTULO V DEFENSA DEL USUARIO EN SEDE DE EMPRESA

CAPÍTULO I. PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y NOTIFICACIONES.

CLÁUSULA 60. MECANISMOS DE DEFENSA DEL USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA: De acuerdo con los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, los mecanismos de defensa del usuario en sede de la EMPRESA son instrumentos con los que cuenta el SUScriptor o USUARIO, para que la EMPRESA revise una decisión o una actuación que afecta o puede afectar la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Estos se clasifican de la siguiente manera:

1. RECLAMO O RECLAMACIÓN: Es el género que comprende a las especies de Petición y de Recurso.
 - 1.1 PETICIÓN: Solicitud de un SUScriptor o USUARIO, dirigida a la EMPRESA, relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica, con el fin de obtener de ella una respuesta. Dependiendo de lo pretendido y del asunto, la respuesta se comunicará o notificará.
 - 1.1.1 PETICIONES QUE NO CONSTITUYEN RECLAMACIÓN: Son aquellas peticiones que NO se derivan de una inconformidad o controversia entre el suscriptor o usuario y la empresa; se encuentran relacionadas con: suministro de información, solicitud de disponibilidad y de conexión del servicio, retiro y/o colocación de sellos del medidor, reinstalación, reconexión del servicio, cambios de información básica, suministro de información de fraudes, suspensión del servicio y terminación del contrato por mutuo acuerdo.
 - 1.1.2 RECLAMACIÓN: Son las peticiones presentadas por los suscriptores o usuarios de la empresa, respecto de los cuales existe inconformidad o controversia relacionadas con la prestación del servicio de energía, facturación de cargos y consumos, por suspensión, corte, reconexión y reinstalación, condiciones de seguridad o riesgo, revisiones de instalaciones, por calidad del servicio y otros.
 - 1.2 RECURSOS: Medios de defensa que la ley otorga a los SUScriptORES o USUARIOS, para controvertir asuntos relacionados con la prestación del servicio. Comprende los de, reposición y en subsidio apelación.
 - a) RECURSO DE REPOSICIÓN: Mecanismo jurídico que la ley otorga al SUScriptor o USUARIO, y que consiste en una solicitud dirigida a la EMPRESA para que aclare, modifique o revoque una decisión relacionada con la prestación del servicio público domiciliario de suministro de energía eléctrica.
 - b) RECURSO DE APELACIÓN (SUBSIDIARIO): Medio que la ley otorga al SUScriptor o USUARIO para controvertir las decisiones de la EMPRESA. Siempre deberá interponerse como subsidiario al de reposición en un mismo escrito ante el funcionario que profirió el acto, y del cual se da traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios una vez se resuelve de manera negativa, total o parcial, el recurso de reposición.
 - c) RECURSO DE QUEJA: cuando se rechace el de apelación. El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso. De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.
2. QUEJA: Acto por el cual el SUScriptor o USUARIO, manifiesta su inconformidad con la actuación de determinado o determinados empleados. Es distinto al recurso de queja.

CLÁUSULA 61. TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: Las peticiones y quejas se tramitarán de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

1. REQUISITOS DE LAS PETICIONES Y LAS QUEJAS:

Todo SUSCRIPTOR o USUARIO, podrá presentar peticiones y quejas respetuosas a la EMPRESA de manera verbal, escrita y electrónica.

PETICIÓN ESCRITA: Son las peticiones, quejas y recursos que los suscriptores y/o Usuarios presentan de manera escrita ante la EBSA en sus sedes principales o ante funcionarios encargados. Las peticiones y quejas que se presenten por escrito deberán contener:

- a) La designación de la dependencia de la EMPRESA a la que se dirigen.
- b) Los nombres y apellidos completos del SUSCRIPTOR o USUARIO con documento de identidad, y si es el caso, los de su representante legal o apoderado.
- c) Dirección de Notificación
- d) El objeto de la petición o de la queja.
- e) Las razones en que se apoya.
- f) La relación de documentos que se acompañan.
- g) Indicar el número de cuenta o del medidor, o copia de la factura.
- h) La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá.

2. PETICIÓN ELECTRÓNICA: Son las peticiones, quejas y recursos que los suscriptores y/o usuarios presentan a través de la página Web de la Empresa de Energía de Boyacá S.A. E.S.P., caso en el cual deberá registrar su dirección de correo electrónico con la petición. Si así lo hace, EBSA continuará la actuación por este medio a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente. Las peticiones y quejas que se presenten por medio electrónico deberán contener los requisitos establecidos para las peticiones escritas.

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

3. PETICIONES INCOMPLETAS. Cuando una petición no se acompaña de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicará al peticionario los que faltan; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.
4. SOLICITUD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES. Si las informaciones o documentos que proporcione el SUSCRIPTOR o USUARIO al elevar una petición o una queja no son suficientes para decidir, se le requerirá por escrito, por una sola vez, con toda precisión, para que aporte lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994. Desde el momento en que el SUSCRIPTOR o USUARIO, aporte la información requerida, comenzarán otra vez a correr los términos. En adelante, la EMPRESA no podrá pedir más complementos y decidirá de fondo. La EMPRESA se abstendrá de solicitar información que repose en su poder.
5. DESISTIMIENTO. El SUSCRIPTOR o USUARIO, podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones. Igualmente, se entenderá que, al SUSCRIPTOR o USUARIO, ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento para que complemente la información no da respuesta o no remite la información en el término de un (1) mes a partir de la remisión del requerimiento. En este evento se archivará el expediente. Las quejas que comprometan la responsabilidad disciplinaria de un trabajador de la EMPRESA no son desistibles.
6. OPORTUNIDAD Y PRESENTACIÓN. Las peticiones y las quejas podrán ser presentadas en cualquier tiempo; sin embargo, las que pretendan discutir un acto de facturación, deberán elevarse antes del quinto mes de expedida la factura.

7. DEL TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES Y LAS QUEJAS: La EMPRESA, responderá las quejas y peticiones dentro del término de quince días (15) hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término y salvo que se demuestre que, al SUSCRIPTOR o USUARIO, auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que la petición ha sido resuelta de forma favorable a él.
8. DEL CONOCIMIENTO DE LAS DECISIONES: La EMPRESA informará al SUSCRIPTOR o USUARIO, el contenido de la respuesta de la siguiente manera:
- a) POR COMUNICACIÓN: Las decisiones que resuelvan una petición o queja que no tengan como propósito o efecto discutir un acto de facturación, o que resuelvan sobre una solicitud de información o consulta y, en general, aquellas que no tengan como propósito resolver el fondo de un asunto serán comunicadas al SUSCRIPTOR o USUARIO, por correo ordinario, electrónico o por fax, a la direcciones urbanas, rurales o electrónicas o a la línea telefónica que éste señale.

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

- b) POR NOTIFICACIÓN PERSONAL: Las decisiones que resuelvan una petición o un recurso de reposición que tengan como propósito discutir actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación serán notificadas personalmente.

Para hacer la notificación personal o por aviso ésta se hará conforme a lo estipulado en los artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para lo cual la EMPRESA enviará por correo certificado u otro medio más eficaz, una citación a la dirección aportada por el USUARIO o en su defecto la que figure en el Sistema de Información Eléctrico Comercial de la EMPRESA, a fin, que se acerque a la sede de la EMPRESA, para notificarse personalmente de la decisión empresarial. La constancia del envío de la citación se anexará al expediente. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición de la respuesta.

En la diligencia de notificación personal se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes se deben interponer y los plazos para hacerlo.

De conformidad al artículo 56 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación. Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el suscriptor o usuario reciba o acceda al acto administrativo a través del correo electrónico, fecha y hora que deberá certificar la Empresa.

- c) NOTIFICACIÓN POR AVISO: Si no pudiere hacerse la notificación personal, del acto administrativo, al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección aportada por el usuario o en su defecto la que figure en el Sistema de Información Eléctrico Comercial de la EMPRESA, o al correo electrónico que figure en el expediente. El aviso deberá indicar la fecha del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente a la entrega del aviso en el lugar de destino. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, o sea devuelto el acto administrativo junto con el aviso, ya sea porque el predio o inmueble correspondiente a la dirección proporcionada por el interesado se encuentra cerrado, la dirección no existe o está incompleta o que el suscriptor o usuario se niegue a recibir la notificación, de lo cual debe quedar constancia expedida por la empresa del correo certificado, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la EMPRESA por un término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso, y de la fecha de fijación y desfijación, y que por este medio quedará surtida la notificación.

CLÁUSULA 62. REQUISITOS DE LOS RECURSOS. Los recursos deberán reunir los siguientes requisitos:

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

- La designación de la dependencia de la EMPRESA y del funcionario al que se dirigen.
- Acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos, cuando lo controvertido son valores facturados.
- Relacionar las pruebas que se pretende hacer valer.
- Indicar el nombre y apellidos completos del recurrente, así como su dirección, número telefónico y número del medidor o de la cuenta.
- Si el peticionario actúa mediante apoderado, este deberá presentar el poder debidamente reconocido ante notario.
- En caso de una solicitud conjunta de varios SUSCRIPTORES o USUARIOS, los anteriores requisitos deben darse respecto de cada uno de los peticionarios.

PARÁGRAFO: Quien pretenda actuar en nombre de un tercero, deberá acreditar poder expreso para ello.

Las peticiones, quejas y recursos deberán ser presentados en las oficinas de Atención al SUSCRIPTOR o USUARIO de la Empresa, en los horarios de atención adoptados por esta última y debidamente informados a los SUSCRIPTORES o USUARIOS.

1. **OPORTUNIDAD Y PRESENTACIÓN.** Cuando el recurso de reposición y el subsidiario de apelación se ejerzan en contra de los actos que resuelvan una petición relacionada con la facturación o contra una decisión que resuelva el fondo de un asunto o finalice una actuación, como sería los que nieguen la prestación del servicio, ordenen la terminación del contrato, el SUSCRIPTOR o USUARIO, deberá interponerlos por escrito, en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a ella o a la desfijación del edicto, según se trate.

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

2. **IMPROCEDENCIA.** Los recursos no proceden en contra de:

- Los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
- Los actos de suspensión y corte que se ejecuten por incumplimiento en el pago oportuno.
- Facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la EMPRESA.
- Cuando en el recurso el SUSCRIPTOR o USUARIO no acredite el pago de las sumas que no ha sido objeto de reclamación.
- Actos de trámite, preparatorios o de ejecución, como las revisiones a las instalaciones, la comunicación de Anomalías

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

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

5. **DEL TÉRMINO PARA RESOLVER EL RECURSO DE REPOSICIÓN:** La EMPRESA, resolverá el recurso de reposición, dentro del término de quince días (15) hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término sin que la empresa de respuesta y salvo que se demuestre que el SUSCRIPTOR o USUARIO, auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso de reposición ha sido resuelto de forma favorable a él.

Cuando sea del caso practicar pruebas, la EMPRESA señalará un término no mayor de treinta (30) días hábiles, ni menor de diez días (10) hábiles. Los términos podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días hábiles. El auto que decreta la práctica de pruebas indicará, con toda exactitud, el día en que vence el término probatorio y se comunicará al SUSCRIPTOR o USUARIO.

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

CLÁUSULA 63. DISPOSICIÓN COMÚN PARA LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: La EMPRESA se abstendrá de suspender, terminar o cortar el servicio por los motivos y hechos que se encuentren en reclamación, hasta tanto se haya notificado al recurrente la decisión sobre los recursos que hubiere interpuesto, salvo cuando la suspensión se haga en interés del servicio o cuando ésta se pueda hacer sin que sea falla del servicio.

PARÁGRAFO. DELEGACIÓN: El Representante legal de la Empresa podrá delegar facultades en sus funcionarios para que contesten las peticiones, quejas y reclamos, resuelvan recursos.

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

CAPÍTULO I.

CLÁUSULA 64. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO. Constituyen eventos de incumplimiento del contrato por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO que dan lugar a la suspensión y/o, terminación del contrato además del pago de los perjuicios efectivamente causados los siguientes:

1. La intervención no autorizada de la red de distribución que opera la EMPRESA, incluyendo la instalación de bienes o equipos no autorizados por ésta.
2. La conexión, adecuación o instalación de acometida, equipo de medida o de cualquier otro elemento que integre la instalación eléctrica del SUSCRIPTOR o USUARIO., sin que haya sido previamente aprobada y revisada por la EMPRESA en su calidad de Comercializador y Operador de Red
3. No mantener en buen estado la acometida y las instalaciones internas, las cuales deben cumplir las normas técnicas
4. No reparar o reemplazar los equipos de medida, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos o No permitir que la empresa lo realice transcurrido un periodo de facturación
5. El no pago de las obligaciones pecuniarias derivadas de la prestación del servicio que haga la EMPRESA en desarrollo del presente contrato.
6. Impedir que los funcionarios autorizados por la EMPRESA adelanten labores de lectura, revisión técnica de las instalaciones eléctricas y el medidor, suspensión, corte, modificación, reubicación y retiro de acometidas y medidor, normalización y en general, el ejercicio de cualquier derecho derivado del presente contrato.
7. El daño, retiro, ruptura, adulteración o cambio del equipo de medida o que los existentes no correspondan con los instalados por la EMPRESA.
8. El daño, retiro, ruptura o adulteración de uno o más de los elementos de seguridad instalados en los equipos de medición, protección, control de gabinete o celda de medida, tales como cajas, sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc. o que los existentes no correspondan a los instalados por la Empresa.
9. Impedir al funcionario autorizado de la EMPRESA ingresar al sitio donde se encuentran ubicada la acometida, medidor y todos los demás elementos que integren la instalación eléctrica del SUSCRIPTOR o USUARIO.
10. No permitir el traslado del equipo de medición a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble
11. No permitir la reparación o cambio justificado del equipo de medida, cuando sea necesario a juicio de la EMPRESA para garantizar una correcta medición.
12. Aumentar sin autorización de la EMPRESA la carga o capacidad instalada por encima de la contratada.
13. La omisión del SUSCRIPTOR o USUARIO en informar a la EMPRESA el cambio de actividad o estrato, habiendo facturado la EMPRESA el consumo a una tarifa inferior a la que corresponde.

14. Proporcionar y/o recibir en forma permanente o temporal, el servicio a otro inmueble distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
15. Dar al servicio de energía eléctrica un uso distinto al contratado o instalar equipos no autorizados por la EMPRESA que puedan afectar el sistema eléctrico.
16. La reconexión o reinstalación del servicio de energía eléctrica sin autorización de la EMPRESA.
17. El uso no autorizado del servicio de energía eléctrica por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO de acuerdo con las causales establecidas en la cláusula sesenta y seis de este contrato.
18. En general, cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO de las condiciones contractuales o incumplimiento de la regulación, ley o normas técnicas aplicables.

CLÁUSULA 65. CONDUCTAS DEL SUSCRIPTOR O USUARIO QUE CONSTITUYEN INCUMPLIMIENTO POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO DE ENERGÍA O LA POSIBLE EXISTENCIA DE ANOMALÍAS O IRREGULARIDADES: Constituyen uso no autorizado del servicio de energía eléctrica por parte del SUSCRIPTOR o USUARIO las siguientes conductas que permitirán a la EMPRESA cobrar la energía no facturada:

1. Por utilización del servicio a través de una acometida y/o derivación irregular.

La EMPRESA cobrará el valor del servicio recibido a las tarifas que corresponda según el mes y el tipo de uso, más los intereses moratorios de ley correspondientes al periodo de liquidación. El consumo se calculará en la forma señalada en el presente contrato. Se exceptúa el evento contemplado en el Artículo 36 del presente contrato.

2. Por la intervención o alteración de los equipos de conexión, o por la intervención o alteración de los equipos de medida; o por el Retiro sin autorización de la empresa, del medidor o elementos de medida; que impidan el registro total o parcial de la energía efectivamente consumida por el SUSCRIPTOR o USUARIO. En este caso el consumo se liquidará en la forma prevista en el presente contrato.
3. Por encontrarse una anomalía en el medidor, que genere un porcentaje de error.
4. Por la utilización del servicio de energía suministrada como provisional de obra, sin autorización de la empresa: a) Por un tiempo superior al contratado. b) Para dar servicio no autorizado a los inmuebles de la construcción; c) Emplee una carga mayor a la contratada. Se empleará un factor de utilización del cincuenta por ciento (50%) para calcular el cobro por el uso no autorizado de energía eléctrica para una cuenta con tarifa de provisional de obra, incluido el utilizar mayor carga de la contratada.

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

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

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

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

CLÁUSULA 66. PROCEDIMIENTO Y CÁLCULO PARA ESTIMAR EL USO NO AUTORIZADO O IRREGULAR DE ENERGÍA DEJADA DE FACTURAR: Para estimar el uso no autorizado de la energía se tendrá en cuenta las siguientes fórmulas para cada caso específico, teniendo en cuenta que el factor de utilización de los aparatos eléctricos, en USUARIOS residenciales es del 10 %, y del no residenciales del 20 %, y para alumbrado externo es del 50 %.

En caso de encontrarse anomalía o irregularidad en el equipo de medida la liquidación se hará teniendo en cuenta la carga encontrada en vatios al momento de la revisión, multiplicada por 24 horas/día por 30 días/mes por el factor de utilización, todo dividido en mil, menos los consumos registrados y facturados en los últimos cinco meses para obtener los kilovatios hora dejados de facturar especificando la cantidad de Kilovatios subsidiados según el estrato y esto multiplicado por el tiempo de permanencia de la anomalía que no permitió facturar la energía consumida, valor que será facturado al usuario/cliente.

En caso de encontrarse porcentajes de error en los equipos de medida la liquidación se efectuará así: se tendrá en cuenta el promedio de los cinco meses anteriores a la fecha del acta de verificación multiplicado por el Ciento por Ciento (100% por 100%) para establecer el equivalente en porcentaje de los kilovatios facturados, este resultado se divide entre el porcentaje dejado de facturar obtenido de restar al ciento por ciento (100% por 100%) del porcentaje dado por el dictamen del protocolo del laboratorio de Medidores, el resultado de esta operación se le resta el promedio de los kilovatios facturados de los últimos cinco meses para dar como resultado los kilovatios hora/mes dejados de facturar, especificando la cantidad de Kilovatios subsidiados según el estrato y esto multiplicado por el tiempo de permanencia de la anomalía que no permitió facturar la energía consumida, valor que será facturado al usuario/cliente. En el caso de encontrarse un factor multiplicador diferente al facturado, la liquidación se hará teniendo en cuenta el consumo de los cinco meses anteriores a la fecha del acta de verificación, multiplicado por el factor multiplicador encontrado. A ese resultado se le resta el consumo de los últimos 5 meses facturados. En el caso de encontrarse una acometida intervenida (Línea Directa), la liquidación se hará teniendo en cuenta la carga encontrada al momento de la revisión, multiplicada por 24 horas/día por 30 días/mes por el factor de utilización, todo dividido en mil para obtener los kilovatios hora dejados de facturar especificando la cantidad de Kilovatios subsidiados según el estrato y esto multiplicado por el tiempo de permanencia de la anomalía que no permitió facturar la energía consumida, valor que será facturado al usuario/cliente, Lo anterior conforme a lo señalado en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. El valor del consumo se podrá estimar igualmente con base en consumos promedios de otros períodos de la misma cuenta, con base en los consumos promedios de SUSCRIPTORES o USUARIOS, que estén en circunstancias similares o con base en aforos individuales.

En caso de no ser posible establecer fehacientemente el tiempo de duración del no registro de la energía consumida dejada de facturar se tomará un periodo de 3.600 horas.

CLÁUSULA 67. NORMALIZACIÓN PARA ACOMETIDAS IRREGULARES: La EMPRESA con el objeto de regularizar la prestación del servicio a USUARIOS que se encuentren derivando el servicio eléctrico a través de acometidas irregulares promoverá su normalización en las condiciones técnicas previstas en el contrato que garanticen la adecuada prestación del servicio.

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

CLÁUSULA 68. ACTOS ADMINISTRATIVOS: Los actos administrativos que profiera la EMPRESA para la aplicación de las actuaciones administrativas previstas en este contrato, se regirán por las disposiciones previstas en la Ley 142 de 1994 y el Código Contencioso Administrativo.

CLÁUSULA 69. COMPETENCIA JUDICIAL: Sin perjuicio de las actuaciones administrativas por recuperación de energía dejada de facturar que trata el presente contrato, la EMPRESA podrá ejercer las acciones judiciales a que haya lugar y colocar los hechos en conocimiento de las autoridades competentes.

CAPÍTULO II. PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR EL COBRO DE ENERGÍA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR

CLÁUSULA 70. DE LAS ACTUACIONES. La EMPRESA dará aplicación al siguiente procedimiento con el fin de adelantar trámites administrativos internos para cobrar el consumo de la energía no facturada a que haya lugar, con ocasión a las irregularidades presentadas en el equipo de medida, acometidas y las conexiones eléctricas que impiden su funcionamiento normal y/o el registro parcial o total de la energía consumida, descritas en la cláusula 65 del presente contrato.

El procedimiento aquí establecido se realizará, respetando el debido proceso y garantizando el derecho de defensa de quienes puedan resultar afectados, teniendo en cuenta el principio de solidaridad entre el propietario, el suscriptor y los usuarios de los servicios públicos, establecidos por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 y demás que lo modifiquen y complementen.

1. ETAPA PRELIMINAR

1.1. REVISIÓN TÉCNICA

1.1.1. La EMPRESA efectuará visita a los inmuebles del SUSCRIPTOR o USUARIO, destinatarios del servicio de suministro de energía eléctrica.

1.1.2. La EMPRESA informará al SUSCRIPTOR o USUARIO la razón de la visita y su derecho de estar asistido por un ingeniero, técnico electricista o testigo. Luego procederá a verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo, acometidas tanto interna como externa, instalaciones eléctricas y medidor, además verificará el cumplimiento de las obligaciones suscritas en el presente contrato.

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

1.1.4. El representante de la EMPRESA, la persona que atendió la visita y los testigos o técnico si los hubiere, firmarán el acta de verificación o visita. Una copia del acta se entregará a quien atendió la diligencia. Podrá obtenerse en forma adicional pruebas como vídeos, fotografías y en general todas aquellas que permitan establecer el estado general de las instalaciones.

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

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

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

1.1.8. Si el SUSCRIPTOR o USUARIO no permite la revisión se procederá a la suspensión del servicio.

1.1.9. La EMPRESA dejará constancia de la verificación o visita e informará al usuario de la misma dejando una copia del acta en sitio.

1.1.10. No procederá la suspensión del servicio, en el evento en que la anomalía sea corregida inmediatamente por la EMPRESA.

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

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

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

1.1.14. Una vez retirado el medidor, la EMPRESA adoptará medidas para evitar su deterioro. En todo caso, el aparato de medida se embalará en una bolsa diseñada para el efecto, la cual será sellada para su posterior apertura en el laboratorio de la EMPRESA o en el que decida el SUSCRIPTOR o USUARIO.

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

1.2. PROCEDIMIENTO PARA LA DETERMINACIÓN DE LA ENERGÍA CONSUMIDA Y NO REGISTRADA. La Empresa podrá establecer y cobrar la energía consumida y no cancelada por el usuario, cuando dicha energía no es registrada en el equipo de medida de conformidad con lo estipulado en el CAPÍTULO I del Título VI del Contrato con Condiciones Uniformes.

El tiempo de permanencia de la anomalía se determinará teniendo en cuenta las pruebas que se obtengan para este cálculo de acuerdo al numeral 1.3 de la cláusula 70 de este Contrato, así como a lo dispuesto en el art. 150 de la Ley 142 de 1994.

1.3. EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS. La Empresa de Energía de Boyacá S.A. E.S.P. podrá iniciar este procedimiento con base en las siguientes pruebas:

1.3.1. 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.

1.3.2. 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.

1.3.3. Fotografías, videos y demás medios que comprueben el uso no autorizado del servicio de energía eléctrica.

1.3.4. 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.

1.3.5. Cálculo del consumo del SUSCRIPTOR o USUARIO efectuado por LA EMPRESA empleando factores de utilización de acuerdo con la clase de servicio de que se trate, y se 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.

1.3.6. Análisis histórico de consumos, facturaciones y antecedentes comerciales.

1.3.7. Mediciones efectuadas a nivel del transformador (macro mediciones).

1.3.8. Pruebas practicadas por orden de autoridad competente.

1.3.9. Documentos anteriores en los que se pruebe la reincidencia del SUSCRIPTOR o USUARIO en actos de manipulación del medidor o las conexiones eléctricas

1.3.10. Historial de anomalías de lectura del medidor en terreno.

1.3.11. Cualquier otro medio de prueba que resulte pertinente y conducente conforme a las reglas establecidas en el contrato con condiciones uniformes y demás normas imperantes, que sea útil para demostrar las anomalías.

2. COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS.

Si del análisis del acta de revisión y/o del dictamen del laboratorio de medidores y/o de las demás pruebas recaudadas, se determina que las situaciones halladas en el inmueble objeto de visita, generaron un consumo de energía que no fue facturado, la EMPRESA pondrá en conocimiento del SUSCRIPTOR o USUARIO la anomalía encontrada junto con las pruebas recaudadas teniendo en cuenta liquidación de la energía dejada de facturar, todo con fundamento en lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, no obstante, si se evidencia dolo por parte del suscriptor y/o usuario, la Empresa estará facultada para realizar el cobro de meses anteriores al límite establecido en el artículo mencionado, de esta última situación la empresa deberá probar el dolo del usuario y el periodo de permanencia de la irregularidad.

El SUSCRIPTOR o USUARIO tendrá a partir del día siguiente a la recepción de la comunicación, cinco (05) días hábiles para controvertir por escrito tanto los hechos como las pruebas y consideraciones expuestas, como también podrá solicitar o aportar las pruebas que considere pertinentes para su defensa y que desvirtúen el presunto incumplimiento.

Esta comunicación es un acto de trámite y por consiguiente no proceden recursos.

Dentro de esta etapa y a solicitud de parte o de oficio se podrán practicar las pruebas que se estimen necesarias para determinar si existe energía consumida dejada de facturar.

3. COMUNICACIÓN FUNDAMENTOS TÉCNICOS Y JURÍDICOS PARA EL COBRO DE LA ENERGÍA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR.

Agotada la etapa anterior y si del análisis y valoración realizado a los hechos, acervo probatorio, y los fundamentos presentados por el SUSCRIPTOR o USUARIO, la empresa encuentra que las situaciones halladas en el inmueble objeto de visita, se adecuan a los hechos descritos como incumplimiento de este contrato y que dan lugar a continuar con el proceso en aras de recuperar la energía, procederá a emitir factura con el valor de la energía no facturada.

La EMPRESA, mediante escrito comunicará al suscriptor y/o usuario la facturación realizada, para el efecto remitirá factura con el valor de la energía acompañada de una comunicación en el que previa valoración del procedimiento adelantado, el respeto de los derechos fundamentales de los USUARIOS, las pruebas recaudadas y practicadas, las comunicaciones presentadas por el USUARIO, explicará de manera detallada la procedencia de la recuperación de la energía no facturada.

Dicha comunicación deberá determinar con precisión, los motivos en la que se sustenta, el análisis de todas las pruebas, el valor del consumo no facturado y la forma de calcularlo. Es de precisar que esta comunicación es un acto de trámite, por lo tanto, no es procedente recurso alguno.

Así mismo, el usuario podrá interponer derecho de petición dentro de los 5 días siguientes al recibo de la factura que contiene el cobro de energía dejada de facturar, con el fin de objetar el cobro realizado en la factura, ejerciendo su derecho de defensa y contradicción. La respuesta al derecho de petición será susceptible de recursos.

La respuesta al derecho de petición quedará en firme en los siguientes casos:

1. Cuando contra ella no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a su publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.

Si vencido el plazo para cancelar la factura y no se realizara, y el suscriptor o usuario no ha presentado reclamación sobre los valores facturados, la empresa procederá a la suspensión

o corte del servicio sin perjuicio del cobro de intereses y/o el inicio de las acciones judiciales procedentes a fin de obtener el pago de las sumas adeudadas.

4. RECURSOS QUE PROCEDEN:

Una vez resuelta la reclamación elevada en contra de la factura que contiene el cobro de energía dejada de facturar, el usuario podrá ejercer su derecho de defensa mediante la presentación del recurso de reposición, ante la misma entidad y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Los recursos deberán interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la respuesta. Igualmente, podrán presentarse los recursos por medios electrónicos, si desea ser notificado por este medio, para lo cual deberá cumplir con el registro de la dirección de correo electrónico de conformidad con el artículo 54 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo, y deberán reunir los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante apoderado debidamente constituido.
2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
3. Relacionar las pruebas que pretenda hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

Si el SUSCRIPTOR o USUARIO no presenta los recursos con el lleno de los requisitos, o si los presenta en forma extemporánea, la EMPRESA los rechazará de plano y la decisión quedará en firme.

La EMPRESA está en la obligación de resolver el recurso de reposición dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación. Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días hábiles, ni menor de diez (10) días hábiles. Los términos inferiores a treinta (30) días podrán prorrogarse por una sola vez sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días.

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

Si se interpuso recurso de reposición y en subsidio el de apelación y la decisión es confirmatoria de la respuesta al derecho de petición, se envía en medio magnético, expediente electrónico o físico a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que resuelva el recurso. En este caso de ser procedente se dejará como saldo en reclamación el valor objeto del recurso, hasta tanto le sea notificada a la Empresa, la decisión de la Superintendencia.

Si al resolver los recursos, la EMPRESA advierte la violación de algún derecho fundamental constitucional del SUSCRIPTOR o USUARIO, con ocasión del procedimiento adelantado, deberá proceder a su protección inmediata, aun cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO, no lo hubiere invocado expresamente.

La EMPRESA una vez interpuesto los recursos los admitirá o rechazará. En caso en que la EMPRESA rechace el recurso de apelación, el usuario podrá interponer el recurso de Queja dentro de los cinco días siguientes a la notificación de la decisión ante la EMPRESA o Superintendencia de Servicios Públicos.

La comunicación que no requiere notificación personal se enviará por correo certificado o por el medio más idóneo. En caso de devolución de la comunicación o el destinatario se niegue a recibirla se procederá a comunicar a través de la publicación en el aplicativo de publicaciones y notificaciones de la página web de EBSA, por el término de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de devolución del correo, utilizado para su comunicación. La comunicación se considerará surtida al finalizar el día siguiente a su retiro de la página web. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación de la comunicación y de la fecha en que por este medio quedará surtida.

La EMPRESA notificará personalmente al SUSCRIPTOR o USUARIO, la respuesta al derecho de petición como la de los recursos, observando el procedimiento previsto en el literal b, numeral 8 de la cláusula 61 del TÍTULO V de este contrato.

CLÁUSULA 71. TRANSACCIÓN: La EMPRESA y los investigados podrán transar en cualquier etapa del proceso.

Suscrita el acta de transacción o en firme la decisión, la EMPRESA incluirá el valor transado en la factura la cual hará llegar al usuario para su pago. Vencido el plazo, si no se ha cancelado, la EMPRESA procederá a la suspensión o corte del servicio sin perjuicio de las acciones judiciales procedentes a fin de obtener el pago de la suma adeudada.

CLÁUSULA 72. OPCIONES DE PAGO: La EMPRESA dará a los SUSCRIPTOR o USUARIOS las opciones de pago señaladas a través de documento de gerencia.

TÍTULO VII. DE LAS DISPOSICIONES FINALES

CAPÍTULO I.

CLÁUSULA 73. MODIFICACIONES AL CONTRATO: Cualquier modificación que se haga al presente contrato por parte de la EMPRESA se entenderá incorporada al mismo y será informada a través de medios de amplia circulación del territorio donde la EMPRESA presta los servicios. Dicha publicación se hará dentro de los quince días siguientes a la modificación.

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

CLÁUSULA 74. DURACIÓN DEL CONTRATO: Este contrato se entiende celebrado por término indefinido.

CLÁUSULA 75. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Las diferencias que surjan entre la EMPRESA y el SUSCRIPTOR o USUARIO, derivadas del presente contrato, serán dirimidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en agotamiento de la vía gubernativa, la Jurisdicción Ordinaria o Contenciosos Administrativa o por un tercero si de esa manera lo acuerdan las partes.

CLÁUSULA 76. DISPOSICIÓN FINAL. Harán parte del presente contrato las leyes 142, 143 de 1994, 689 de 2001, 820 de 2003, Art. 105 Ley 1151 de 2007, resoluciones de la CREG y las cláusulas especiales que se pacten con los SUSCRIPTOR o USUARIO, y en general la normatividad que regule la materia.

CAPÍTULO II. DEFINICIONES ESPECIALES

CLÁUSULA 77. DEFINICIONES: Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes de este contrato, se tendrán en cuenta las definiciones consagradas en la normatividad vigente, así como las siguientes:

1. **ACOMETIDA:** Derivación de la red local del servicio respectivo 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. Se definen los tipos de la acometida como:
 - **TRIFÁSICA:** Tres fases o tres fases y un neutro (Tetrafilar).
 - **BIFÁSICA TRIFILAR:** Dos fases y un neutro.
 - **MONOFÁSICA:** Una fase y un neutro.
2. **ACOMETIDA O CONEXIÓN FRAUDULENTA:**

Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización del prestador del servicio.
3. **ACTA DE VERIFICACIÓN E INSTALACIÓN**

Documento consecutivo en el que se hace constar el estado, las características, los sellos de seguridad y el funcionamiento del medidor y demás elementos utilizados para la medición.
4. **AFORO:** Actividad tendiente a determinar las capacidades nominales de los equipos, artefactos, e instalaciones eléctricas conectados o susceptibles de conexión encontrados en un inmueble al momento de la visita.

5. **ANOMALÍA.** Alteración técnica en las instalaciones eléctricas y el medidor de un suscriptor o usuario en donde no ha existido intervención de un usuario o suscriptor o un tercero y que ha alterado el consumo de medida.
6. **CABALLO DE FUERZA (HP):** Unidad de potencia equivalente a 0.746 kW.
7. **CAMBIO DE NOMBRE:** Actualización en los registros de la EMPRESA del nombre o razón social del propietario de un inmueble o titular de una cuenta de servicio de energía eléctrica. Los cambios se harán oficiosamente o a solicitud del interesado.
8. **CANCELACIÓN DE LA CUENTA O NÚMERO DE CONTRATO:** Eliminación de la asignación numérica que identifica un predio de otro, como consecuencia de la finalización del contrato de servicio público.
9. **CARGA CONTRATADA:** Carga autorizada y aprobada por la EMPRESA a un SUSCRIPTOR o USUARIO determinado que aparece representada en la factura o cuenta de cobro.
10. **CARGA DE DISEÑO:** Carga utilizada en el diseño eléctrico para el cálculo de protecciones, transformadores y el calibre de los cables de alimentación.
11. **CARGA INSTALADA:** Es la capacidad nominal del componente limitante de un sistema.
12. **CIRCUITO:** Red o tramo de red eléctrica monofásica, bifásica o trifásica que sale de una subestación, de un transformador de distribución o de otra red y suministra energía eléctrica a un área específica. Cuando un circuito tenga varias secciones o tramos, cada sección o tramo se considera como un circuito.
13. **CIRCUITO PRINCIPAL:** Circuito que está en capacidad de alimentar la totalidad de una carga. El circuito de suplencia es aquel que alimenta total o parcialmente una carga cuando el circuito principal se encuentra fuera de servicio.
14. **SUSCRIPTOR O USUARIO NO REGULADO:** Persona natural o jurídica que requiere de la EMPRESA una demanda de energía máxima definida por la CREG. Acuerda libremente con la EMPRESA el precio del servicio y las condiciones particulares en que este será prestado, por lo que el presente contrato le aplica en lo no acordado por las partes.
15. **SUSCRIPTOR O USUARIO REGULADO:** Persona natural o jurídica que requiere habitualmente los servicios de la EMPRESA y sus compras de energía están sujetas a las tarifas establecidas por la CREG. Para efectos de la aplicación del presente contrato SUSCRIPTOR o USUARIO es el género que comprende las especies: usuario, suscriptor, propietario, poseedor y en general las personas obligadas ya sea como parte o solidariamente conforme a lo dispuesto en la ley 142 de 1994, Art. 130.
16. **CÓDIGO DE REDES:** Conjunto de reglas, normas, estándares y procedimientos técnicos expedidos por CREG a los cuales deben someterse las EMPRESAS de servicios públicos del sector eléctrico y otras personas que usen el Sistema de Transmisión Nacional.
17. **COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Actividad consistente en la compra y venta de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta con destino a otras operaciones en dicho mercado o a los USUARIOS finales.
18. **COMERCIALIZADOR:** Persona natural o jurídica que comercializa energía eléctrica.
19. **COMPONENTE LIMITANTE:** Componente que haciendo parte de un sistema, le determina su capacidad máxima de operación.
20. **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.
21. **CONSUMIDOR:** Es el mismo usuario o SUSCRIPTOR o USUARIO o receptor directo.
22. **CONSUMO:** Cantidad de kilovatios-hora de energía activa, 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 correspondiente resolución CREG. Para el servicio de energía eléctrica, también se podrá medir el consumo en Amperios – hora, en los casos en que la Comisión lo determine.

23. **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.
24. **CONSUMO DE SUBSISTENCIA:** Cantidad mínima de electricidad utilizada en un mes por un SUSCRIPTOR o USUARIO típico para satisfacer necesidades básicas de acuerdo con lo reglamentado por la UPME.
25. **CONSUMO ESTIMADO:** 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, o con base en lecturas efectivas tomadas de dicho medidor en un periodo de tiempo
26. **CONSUMO ESTIMADO POR CENSO DE CARGA O AFORO:** Consumo establecido con base en aforos individuales de carga utilizando el factor utilización establecido por la empresa.
27. **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. En el caso del servicio de energía eléctrica, la tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del suscriptor o usuario.
28. **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.
29. **CONSUMO FRAUDULENTO:** Consumo que se realiza a través de una acometida clandestina por alteración de las conexiones, los equipos de medición o de control; igualmente, es el que se realiza cuando el servicio se encuentre suspendido o cortado.
30. **CONSUMO NO AUTORIZADO:** 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.
31. **CONSUMO PROMEDIO:** Consumo que se determina con base en el promedio aritmético del consumo histórico del SUSCRIPTOR o USUARIO en los últimos 5 (cinco) meses de consumo.
32. **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.
33. **CORTE DEL SERVICIO:** Pérdida del derecho al suministro del servicio público domiciliario de energía eléctrica en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la ley 142 de 1994 y en el presente contrato de servicios públicos.
34. **CREG:** Comisión de Regulación de Energía y Gas.
35. **CÓDIGO DE CUENTA O NÚMERO DE CONTRATO:** Asignación numérica que la EMPRESA realiza para identificar los predios a los cuales les presta el servicio de energía eléctrica.
36. **DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS ELÉCTRICOS:** Conducta ilícita consistente en la obtención de energía eléctrica por cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores.
37. **DEMANDA MÁXIMA:** Potencia eléctrica máxima demandada por una instalación durante un período dado, expresada en kilovatios (kW).
38. **DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO:** Se entiende por desviación significativa en un período de facturación, el aumento o reducción del consumo mensual con respecto al promedio mensual de los últimos doce (12) meses para los usuarios de facturación mensual y cuatro (4) periodos trimestrales para los usuarios de facturación trimestral, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 105 007 - 2024 expedida por la CREG y en las normas que la complementen, adiciónen o sustituyan, de conformidad con los siguientes criterios:

La Empresa adoptará los siguientes procesos de analítica de datos, para confirmar que la desviación se encuentra justificada y en tal caso será exceptuada de realizar la visita de investigación, así como lo establece la Resolución 105 007 - 2024 expedida por la CREG cuando:

Regla 1. Los usuarios estén registrados con consumos estacionales.

Regla 2. El usuario no supera el Consumo de Subsistencia.

Regla 3. El usuario ha presentado normalización durante los últimos 12 meses.

Regla 4. El usuario tuvo cambio de clase de servicio durante los últimos 12 meses.

Regla 5. El usuario tuvo cambio de nivel de tensión durante los últimos 12 meses.

Regla 6. El usuario no excedió el máximo consumo de los últimos 12 meses.

Regla 7. El usuario no excedió el consumo promedio de los usuarios de su misma ubicación geográfica y clase de servicio.

No se considerará ni evaluará como desviaciones significativas los consumos registrados en las cuentas que presenten promedio igual a cero, tampoco podrá ser aplicado en las investigaciones por desviaciones significativas para usuarios nuevos, o que tengan menos información de facturación de la indicada.

La Empresa estará en la obligación de realizar las investigaciones concernientes a las desviaciones significativas a los usuarios que presenten aumento o reducción del consumo mensual con respecto al promedio mensual de los últimos doce (12) meses para usuarios de facturación mensual y cuatro (4) periodos trimestrales para usuarios de facturación trimestral. Para tal efecto se informará al usuario mediante aviso preimpreso en la factura, informándole que el cobro del consumo del período se está realizando por promedio de consumos anteriores, debido a que se evidenció desviación significativa en el consumo. Para efecto de la notificación, la Empresa enviará al usuario comunicación informando la iniciación del proceso de investigación de desviación significativa y la visita a realizar para la revisión técnica de verificación e informará los resultados al USUARIO/SUSCRIPTOR. Al aclarar la causa de las desviaciones, EBSA cuenta con un término de cinco (5) meses para cobrar al usuario los factores que resulten de la investigación de desviación significativa.

Frente al restablecimiento económico por desviaciones significativas, la EBSA, aclarada la causa de las desviaciones procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al suscriptor o usuario, según sea el caso, en el siguiente período de facturación.

39. DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA: Transporte de energía eléctrica a voltajes iguales o inferiores a 115 Kv. mediante redes locales.
40. DISTRIBUIDOR LOCAL (DL): Persona que opera y transporta energía eléctrica en un Sistema de Distribución Local, o que ha constituido una empresa cuyo objeto incluye el desarrollo de dichas actividades; y la operará directamente o por interpuesta persona (Operador).
41. EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P. Empresa de Servicios Públicos constituida como sociedad comercial anónima, mixta, cuyo objeto social consiste en distribuir y comercializar energía eléctrica. El término EMPRESA enunciado como parte en este contrato se entenderá referido a la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P.
42. ENERGÍA ACTIVA: Energía eléctrica potencialmente transformable en trabajo o iluminación.
43. ENERGÍA NO FACTURADA: Energía que por acción u omisión de la EMPRESA o el SUSCRIPTOR o USUARIO no fue facturada dentro del periodo correspondiente.
44. ENERGÍA REACTIVA INDUCTIVA: Energía utilizada para magnetizar transformadores, motores y otros aparatos que tienen bobinas.
45. EQUIPO DE MEDIDA: Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo
46. ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA: Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley.

47. **ESTRATO SOCIOECONÓMICO:** Asignación numérica dada a un inmueble residencial dentro de la clasificación establecida por las normas vigentes, y que sirve para determinar si se es sujeto de contribución o beneficiario de subsidio y el monto en el pago de los servicios públicos domiciliarios.
48. **ESTUDIO PRELIMINAR:** Es un procedimiento mediante el cual, previo estudio de factibilidad de la conexión y del proyecto respectivo, el prestador del servicio determina las condiciones técnicas y operativas bajo las cuales está en disposición de suministrar el servicio de energía. Este forma parte del Estudio de Conexión Particularmente Complejo.
49. **FACTOR DE POTENCIA:** Relación entre kilovatios y kilovoltiamperios del mismo sistema eléctrico o parte de él.
50. **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 o de potencial.
51. **FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Es la cuenta de cobro que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes prestados, en desarrollo de un contrato de servicios públicos.
52. **FACTURACIÓN:** Conjunto de actividades que realiza la EMPRESA para emitir la factura. Comprende: lectura, determinación del consumo, revisión previa en caso de consumos anormales, elaboración y entrega de la factura.
53. **FRAUDE:** Alteración de la acometida o medidor que afecte la medición real del consumo realizada por el usuario o un tercero.
54. **FRONTERA COMERCIAL.** Se define como frontera comercial entre el OR, o el Comercializador y el Usuario los puntos de conexión del equipo de medida, a partir del cual este último se responsabiliza por los consumos, y riesgos operativos inherentes a su Red Interna.
55. **INDEPENDIZACIÓN DEL SERVICIO:** Acometidas adicionales para el beneficio del SUSCRIPTOR o USUARIO que sirven para suministrar energía eléctrica a una o varias unidades segregadas de un inmueble con autorización de la EMPRESA. Al ser un servicio adicional, siempre se requerirá autorización del propietario o poseedor del inmueble.
56. **INSTALACIONES INTERNAS O RED INTERNA:** Es el conjunto de redes, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, y en general, para unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.
57. **IRREGULARIDAD:** Es toda alteración en las instalaciones eléctricas de un usuario o suscriptor. La irregularidad es el género y la anomalía y el fraude la especie
58. **LIBERTAD REGULADA:** Régimen de tarifas mediante el cual la CREG fija los criterios y la metodología con arreglo a los cuales la EMPRESA puede determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al SUSCRIPTOR o USUARIO.
59. **LIBERTAD VIGILADA:** Régimen de tarifas mediante el cual la EMPRESA puede determinar libremente las tarifas de sobre esta materia.
60. **MEDIDOR:** Es el aparato que mide la demanda máxima y los consumos de energía activa o reactiva o las dos. La medida de energía puede ser realizada en función del tiempo y puede o no incluir dispositivos de transmisión de datos.
61. **MEDIDOR DE CONEXIÓN DIRECTA:** Es el dispositivo que mide el consumo y se conecta a la red eléctrica sin transformadores de medida.
62. **MEDIDOR DE CONEXIÓN INDIRECTA:** Medidor que se conecta a la red a través de transformadores de tensión y/o corriente.
63. **MEDIDOR PREPAGO:** Equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al suscriptor o usuario, de una cantidad de energía eléctrica por la cual paga anticipadamente.

64. **MERCADO REGULADO:** Sistema en el que concurren los SUSCRIPTOR o USUARIO regulados y proveedores de energía eléctrica.
65. **NIVEL DE TENSIÓN:** Los Sistemas de Transmisión Regional y/o Distribución Local se clasifican por niveles, en función de la tensión nominal de operación, según la siguiente definición:
- Nivel 4: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 57,5 kV y menor a 220 kV.
- Nivel 3: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 30 kV y menor de 57,5 kV.
- Nivel 2: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 1 kV. y menor de 30 kV.
- Nivel 1: Sistemas con tensión nominal menor a 1 kV.
66. **NOMENCLATURA:** Asignación numérica y alfanumérica que realiza la autoridad para identificar un inmueble de otro.
67. **NTC:** Norma Técnica Colombiana avalada por el ICONTEC.
68. **OPERADOR DE RED (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 OR siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios. La unidad mínima de un SDL para que un OR solicite Cargos de Uso corresponde a un Municipio.
69. **PERÍODO DE FACTURACIÓN:** Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponda a uno de prepago.
70. **PETICIÓN:** Solicitud de un SUSCRIPTOR o USUARIO dirigida a la EMPRESA, relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica con el fin de obtener de ella una respuesta. Dependiendo de lo pretendido y del asunto, la respuesta se comunicará o notificará.
71. **PLAN DE EXPANSIÓN:** Programa de inversión establecido por la EMPRESA para ser ejecutado en un periodo determinado, tendiente a ampliar la cobertura de prestación del servicio de energía eléctrica en aquellas áreas en donde no se esté suministrando. El plan se desarrollará y ejecutará de acuerdo con las disposiciones que rigen el presupuesto interno, el plan de ordenamiento territorial y la normatividad existente.
72. **PUNTO DE CONEXIÓN:** Punto en el cual un SUSCRIPTOR o USUARIO está conectado a un Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local con el propósito de transferir energía eléctrica.
73. **PUNTO DE MEDICIÓN:** Es el punto de conexión eléctrico del circuito primario del transformador de corriente que está asociado al punto de conexión, o los bornes del medidor, en el caso del nivel de tensión I.
74. **QUEJA:** Manifestación de inconformidad del SUSCRIPTOR o USUARIO respecto a la actuación de determinados empleados de la EMPRESA o con la forma y condiciones en que esta presta el servicio.
75. **RECONEXIÓN DEL SERVICIO:** Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha suspendido.
76. **RED DE USO GENERAL:** Rede pública que no forma parte de acometidas o de instalaciones internas.
77. **RED INTERNA:** Conjunto de redes, ductos, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor, o en el caso de los SUSCRIPTOR o USUARIO sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios o condominios sometidos al régimen de propiedad horizontal, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general.
78. **RED PÚBLICA:** Red que utilizan dos o más personas independientemente de la propiedad de la red.
79. **REDES DE DISTRIBUCIÓN:** Conjunto de líneas, equipos, ductos, postiería, subestaciones y equipos asociados, utilizados por la EMPRESA para suministrar energía eléctrica a las acometidas.
80. **REFACTURADO:** Corrección que se efectúa a la liquidación de una factura.

81. **REGISTRO DE CORTE GENERAL:** Armario que almacena los instrumentos de corte individual en los inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal o condominios. En su defecto, entiéndase como la parte de la acometida en donde se derivan las conexiones a cada medidor.
82. **REGISTRO DE CORTE:** Cajilla generalmente empotrada en donde se ubica el dispositivo de corte. En su ausencia, entiéndase por aquel, la parte de la acometida externa más cercana al medidor si lo hubiere. Si no hubiere medidor, entiéndase por tal, la parte de la acometida más cercana al inmueble que permite suspender el suministro del servicio.
83. **REINSTALACIÓN DEL SERVICIO:** Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha efectuado su corte.
84. **RESERVA DE CARGA:** Es la solicitud que tiene por objeto disminuir a petición del SUScriptor o USUARIO o por conveniencia de la EMPRESA la carga contratada, conservando el suscriptor sus derechos sobre la misma. En ningún caso dicha carga podrá ser inferior a 2 kV.
85. **RESPONSABLES SOLIDARIOS EN EL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS:** El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los USUARIOS del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos derivadas del presente contrato de servicios públicos salvo en los casos determinados por la Ley.
86. **RETIE:** Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas
87. **REVISIÓN:** Actividades y procedimientos que realiza la EMPRESA para verificar el estado de los equipos de medida, sellos de seguridad, instalaciones eléctrica, acometida, líneas y redes eléctricas, buscando corroborar el correcto cumplimiento del contrato o detectar la causa que dio origen a consumos anormales.
88. **SELLO DE CONDENACIÓN:** Sistema de seguridad instalado en el equipo de medida con el objeto de que este no sea manipulado por personal ajeno a la EMPRESA.
89. **SERVICIO CONTRATADO O MODALIDAD CONTRATADA:** Finalidad para la cual el SUScriptor o USUARIO solicita la energía eléctrica a la EMPRESA y que aparece representada en la factura. Las modalidades en las que la EMPRESA prestará el servicio de energía eléctrica será residencial o no residencial (comercial, oficial, industrial).
90. **SERVICIO RESIDENCIAL:** El residencial es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. Para efectos del servicio de energía eléctrica, podrán considerarse como residenciales los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a los apartamentos o casas de habitación, cuya carga instalada sea igual o inferior a tres (3) kilovatios, si el inmueble esté destinado, en más de un 50% de su extensión, a fines residenciales. Los suscriptores o usuarios residenciales serán clasificados de acuerdo con la estratificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente, según lo dispuesto en la Ley 142 de 1994.
91. **SERVICIO NO RESIDENCIAL:** El servicio no residencial es el que se presta para otros fines. Los suscriptores o usuarios no residenciales se clasificarán de acuerdo con la última versión vigente de la "Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas" (CIIU) de las Naciones Unidas. Se exceptúa a los suscriptores o usuarios oficiales, especiales, otras empresas de servicios públicos, y las zonas francas, que se clasificarán en forma separada.
92. **SERVICIO DE CONEXIÓN:** es el conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la Conexión. Estas actividades incluyen los siguientes conceptos: Estudio de la Conexión, Suministro del Medidor y de los Materiales de la Acometida, Ejecución de la Obra de Conexión, Instalación y Calibración Inicial del Medidor de Energía cuando se trata de un equipo de medición de tipo electromecánico, y Revisión de la Instalación de la Conexión, incluida la Configuración y/o Programación del Medidor de Energía cuando el aparato de medición es de tipo electrónico.
93. **SERVICIO PROVISIONAL:** Servicio de energía eléctrica que se presta transitoriamente a espectáculos públicos, ferias y fiestas, obras en construcción, trabajos no permanentes de construcción, iluminaciones decorativas y vallas publicitarias no permanentes, entre otras.
94. **SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición.

95. **SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** Son los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural y distribución de gas combustible.
96. **SILENCIO POSITIVO:** Presunción o ficción legal en virtud de la cual, transcurrido más de quince días hábiles contados a partir del recibo por parte de la reclamación, sin que la EMPRESA hubiere respondido una petición o recurso relacionado con la ejecución del contrato de condiciones uniformes, se entiende concedido lo pretendido a favor del SUSCRIPTOR o USUARIO, salvo que este hubiere auspicado la demora o se haya requerido la práctica de pruebas. El silencio administrativo positivo no procede a favor de los suscriptores potenciales o de personas naturales o jurídicas no SUSCRIPTOR o USUARIOS de la EMPRESA.
97. **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.
98. **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.
99. **SOLICITUD DE AUMENTO DE CARGA:** Petición que realiza el SUSCRIPTOR o USUARIO a la EMPRESA, para incrementar la carga registrada o contratada para el inmueble que aparece registrada en la factura.
100. **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 a los USUARIOS de menores ingresos y los USUARIOS residenciales de estrato 3 en los límites que estipula la regulación.
101. **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (SSPD):** Organismo de orden nacional encargado del control, inspección y vigilancia de las entidades que prestan los servicios públicos domiciliarios.
102. **SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
103. **SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.
104. **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Interrupción temporal del suministro de energía eléctrica por alguna de las causales previstas en la ley, en la regulación, en el presente contrato o en las condiciones especiales pactadas con el SUSCRIPTOR o USUARIO.
105. **TARIFA:** Valor que le asigna la EMPRESA a cada kilovatio hora suministrado al SUSCRIPTOR o USUARIO, de acuerdo con los procedimientos y factores que previamente ha establecido la Comisión de Regulación de Energía y Gas.
106. **TRANSFORMADOR DEDICADO:** Transformador que presta servicio exclusivamente a un SUSCRIPTOR o USUARIO.
107. **UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS:** Conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual, cuyos propietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras. El acceso a tales conjuntos inmobiliarios, comúnmente se encuentra restringido por un cerramiento y controles de ingreso.
108. **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.
109. **USUARIOS DE MENORES INGRESOS:** Personas naturales que se benefician del servicio de energía eléctrica y que pertenecen a los estratos 1 y 2. Para ser beneficiario del subsidio debe cumplir los requisitos establecidos en la ley 142 y 143 de 1994.
110. **VÍAS PÚBLICAS:** Senderos, caminos peatonales y vehiculares, calles, avenidas de tránsito, y demás, de uso Comunitario o general.

TÍTULO VIII SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO

CLÁUSULA 78. DEFINICIONES. Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público tratándose del sistema de comercialización prepago, se tendrán en cuenta las definiciones que han hecho la Ley 142 de julio 11 de 1.994, las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas "CREG". No obstante, para mejor comprensión a continuación se describen los términos de uso general y las definiciones más frecuentes.

ACTIVACIÓN DEL PREPAGO: Momento en el cual la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P. a través del mecanismo de activación, pone a disposición del usuario la cantidad de energía eléctrica prepagada a que tiene derecho por el pago ya realizado.

CONSUMO PREPAGADO: Es la cantidad de energía eléctrica a la que tiene derecho el usuario por el valor prepagado, definida en el momento en que el suscriptor o usuario active el prepago a través del mecanismo que la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P. disponga.

MEDIDOR PREPAGO: Equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al suscriptor o usuario, de una cantidad de energía eléctrica por la cual paga anticipadamente.

PREPAGO: Compra de energía con anterioridad a su consumo, en un sistema de comercialización prepago.

SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN PREPAGO: Modalidad de prestación del servicio de comercialización de energía eléctrica al usuario final, que no requiere las actividades de lectura del medidor, reparto de facturación al domicilio y gestión de cartera en relación con el consumo, por cuanto el consumo se ha prepagado.

SISTEMA DE MEDICIÓN PREPAGO: Es el conjunto de hardware y software que permite el funcionamiento de un Sistema de Comercialización Prepago.

CLAUSULA 79. APLICACIÓN. El presente título se entiende contrato con condiciones Uniformes para la Prestación del Servicio de Energía en la modalidad de prepago, se aplica a partir de la APROBACIÓN por parte de la Empresa, a la solicitud del propietario y/o suscriptor, para recibir el mismo servicio en la modalidad de sistema de comercialización prepago definida en la Resolución CREG 096 de 2004, siempre que el solicitante y el inmueble se encuentren en las condiciones previstas por la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P.

PARÁGRAFO 1. El SUSCRIPTOR o USUARIO podrá regresar al sistema de medición y facturación pospago, salvo en los casos establecidos en el Decreto 3735 de 2003, o aquellos que lo modifiquen o sustituyan, para el caso de la prestación del servicio de energía. Los costos de regresar al sistema pospago durante la vigencia del proyecto serán asumidos por quien originalmente solicitó el medidor prepago (Comercializador o Suscriptor/Usuario).

PARÁGRAFO 2. La EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P. podrá regresar al sistema de medición y facturación pospago, cuando técnica y económicamente no sea posible el sistema de comercialización prepago, salvo en los casos establecidos en el Decreto 3735 de 2003, o aquellos que lo modifiquen o sustituyan, para el caso de la prestación del servicio de energía. Los costos de regresar al sistema pospago durante la vigencia del proyecto serán asumidos por la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P.

CLÁUSULA 80. Obligaciones y deberes de la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P. Sin perjuicio de las señaladas en la Cláusula 20 de este Contrato, y de las que por vía general impongan las leyes, los decretos, resoluciones de la CREG, y demás actos emanados de la autoridad competente; la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P. adquiere, salvo los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, las siguientes obligaciones:

1. Ofrecer el sistema de comercialización prepago a todos los suscriptores o usuarios que lo soliciten de manera voluntaria, donde técnica y económicamente sea factible.
2. Suministrar energía eléctrica al inmueble del SUSCRIPTOR o USUARIO en forma continua y cumpliendo los parámetros de eficiencia y calidad establecidos por las autoridades competentes, a partir de la conexión autorizada del servicio. Lo señalado en este numeral salvo cuando existan razones de orden técnico o económico que lo impidan.
3. Registrar en su sistema al momento de la activación del prepago la siguiente información: a) Identificación como Servicio de Comercialización de Prepago. b) Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio. c) Nombre del suscriptor o usuario y dirección del inmueble receptor del servicio. d) Identificación del medidor. e) Estrato

- socioeconómico y clase de uso del servicio. f) Cantidad de energía prepagada y valor del consumo prepago que se está registrando. g) Cantidad de energía prepagada, valor y fecha de activación de los últimos nueve (9) prepago. h) Subsidio o contribución de la compra, si existieren. i) Valor de las compensaciones por calidad del servicio, si las hubiere. j) Promedio de consumo, en unidades correspondientes, del servicio de los últimos seis (6) meses. k) Valor del costo unitario del servicio desagregado. l) Valor de la parte del prepago aplicado a la deuda por consumo, si existiere. m) Valor del saldo de la deuda pendiente por consumo, si existiere. n) Valor de la parte del prepago aplicado a la obligación a favor de terceros.
4. Suministrar al usuario que solicita la activación del prepago la información señalada en el numeral anterior, la cual, para los efectos del ejercicio del derecho de defensa del usuario frente a la empresa, se tendrá como una factura. En relación con aspectos ajenos a la factura, el usuario tendrá derecho a reclamar en la forma prevista por la Ley 142 de 1994.
 5. Suministrar al usuario que solicite la activación del prepago un extracto, previa solicitud del mismo, sobre el consumo efectivamente realizado en los últimos nueve (9) períodos de prepago.
 6. Tramitar y responder las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos según lo señalado en este contrato.
 7. Restablecer el servicio conforme a lo establecido en el presente contrato.
 8. Hacer los descuentos a que hubiere lugar, reparar e indemnizar lo que corresponda cuando exista falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo señalado en este contrato.
 9. Velar porque el servicio se utilice de manera racional, con estricta sujeción a las condiciones técnicas y de uso definida para la prestación de este servicio, e igualmente desarrollar programas educativos tendientes a crear una cultura del uso razonable del servicio.
 10. Dar un tratamiento igual a sus suscriptores o usuarios, sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas de la prestación del servicio.
 11. Actuar en la ejecución del contrato de servicios públicos con lealtad, rectitud y honestidad.
 12. Abstenerse de imponer al SUSCRIPTOR o USUARIO trámites que, de acuerdo con las normas vigentes, estén prohibidos o que según la naturaleza de la solicitud sean innecesarios, o de exigirles documentos o requisitos que pueda verificar en sus archivos.
 13. Responder por los daños y perjuicios causados en desarrollo del presente contrato.
 14. La cantidad de energía eléctrica o gas combustible a que tiene derecho el suscriptor o usuario se calculará de acuerdo con lo estipulado en la cláusula 88.
 15. Prestar siempre el servicio a quienes lo soliciten, por lo que la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P. sólo podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos: por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato; cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente; cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

PARÁGRAFO 1. La negación de la conexión al servicio deberá comunicarse por escrito al solicitante, con indicación expresa de los motivos que sustentan tal decisión. Contra esa decisión procede el recurso de reposición ante la empresa, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, conforme a las normas legales, que regulan los recursos ante las empresas de servicios públicos.

PARÁGRAFO 2. El usuario podrá pedir copia de esta información, dentro del mes siguiente a la activación del prepago y la misma hará las veces de una factura en los eventos en que se requiera. En relación con aspectos ajenos a la factura, el usuario tendrá derecho a reclamar en la forma prevista por la ley 142 de 1994. Adicionalmente el usuario tiene el derecho a recibir un extracto, previa solicitud del mismo, sobre el consumo efectivamente realizado en los últimos nueve (9) periodos de prepago.

CLÁUSULA 81. Obligaciones y deberes del SUSCRIPTOR o USUARIO. El SUSCRIPTOR o USUARIO adquiere en virtud de la modalidad prepago, además de las ya señaladas en la cláusula 21 de este Contrato, las obligaciones que se enumeran a continuación:

1. No cambiar la destinación del inmueble sin cumplir con todos los requisitos exigidos por la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P.
2. Hacer el pago correspondiente por concepto de matrícula, en los eventos en que lo estipule la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P.
3. Dar uso eficiente al servicio público domiciliario de energía.
4. Permitir la revisión técnica del medidor prepago, y destinar para la instalación de estos medidores, sitios de fácil acceso para los funcionarios y/o personal debidamente autorizado por la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P.
5. Permitir la revisión de las instalaciones internas.
6. Pagar oportunamente las facturas que le hayan sido entregadas cuando quiera que se detecten desviaciones significativas de sus consumos en el sistema de medición prepago, siempre que estas facturas cumplan los requisitos legales.
7. Prepagar la cantidad de energía eléctrica a que tiene derecho el suscriptor o usuario en caso de haber solicitado en sistema de comercialización prepago.
8. Permitir a la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P. el retiro del medidor prepago y de la acometida cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos, o su retiro cuando se considere necesario para verificación en el laboratorio de la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P., o cuando esta lo requiera para efectuar el corte del servicio.
9. Hacer reparar o reemplazar los medidores prepagos a satisfacción de la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P., siempre que se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma fidedigna los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos.
10. Tomar las medidas necesarias que faciliten a la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P. verificar la ejecución y el cumplimiento del presente contrato.
11. Informar de inmediato y por escrito a la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P. sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones, medidor, en el uso del inmueble (clase de servicio), o por variación de la carga, el propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones, datos registrados en el contrato de servicio, y/o en el sistema de información comercial.
12. Dar aviso inmediato sobre cualquier anomalía o irregularidad que ocurra en los medidores o instalaciones de la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P., salvo que solo se puedan detectar mediante revisión técnica y por personal capacitado.

CLAUSULA 82. Solicitud de activación de sistema prepago, La EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P. aceptará la solicitud de un suscriptor o usuario de su mercado para ser atendido con el sistema de comercialización prepago, siempre que sea técnica y económicamente factible. Adicionalmente deberá garantizar como mínimo las siguientes condiciones.

- a. Disponibilidad de activación del servicio 24 horas del día, todo el año.
- b. Centro de información y soporte en caso de mal funcionamiento del medidor.
- c. Mantener actualizados en los sitios de venta la información sobre la tarifa vigente por estrato y clase de uso, los componentes de los costos asociados y los porcentajes de subsidio o contribución, según sea el caso.
- d. Pagos de energía de su mercado para efectos de liquidación, según la regulación vigente.

PARÁGRAFO 1. Condiciones técnicas para sistema de comercialización prepago. La EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P. deberá verificar las siguientes condiciones técnicas al momento de la activación del servicio prepago:

- a. La plataforma tecnológica que utilice el comercializador, debe permitir la utilización del medidor prepago de un usuario en cualquier sistema de medición prepago.

- b. Los equipos de medida deben permitir la visualización del consumo neto, del restante prepago y generar una alarma anterior al agotamiento de la energía eléctrica prepagada, y deberán cumplir con los requisitos técnicos establecidos en el Código de Medida y demás regulación vigente.

PARÁGRAFO 2. Derecho a regresar al sistema de comercialización prepago. Los suscriptores o usuarios con medidor prepago conservarán el derecho de regresar al sistema de medición y facturación pospago, salvo en los casos establecidos en el Decreto 3735 de 2003, o aquellos que lo modifiquen o sustituyan, para el caso de la prestación del servicio de energía eléctrica. Los costos de regresar al sistema pospago serán asumidos por quien originalmente solicitó el medidor prepago (comercializador, o suscriptor/usuario).

CLÁUSULA 83. No disponibilidad del servicio en sistema de comercialización prepago. La interrupción temporal del suministro del servicio de energía se realizará por alguna de las causales previstas en la ley o en este contrato.

En el caso de usuarios atendidos a través de un sistema de comercialización prepago, la no disponibilidad del servicio por no activación del prepago, no se considera suspensión del servicio.

CLÁUSULA 84. Consumos de los usuarios en sistema de comercialización prepago. El usuario podrá pedir copia de esta información, dentro del mes siguiente a la activación del prepago, la cual, para los efectos del ejercicio del derecho de defensa del usuario frente a la EMPRESA, se tendrá como una factura, la cual contiene la información descrita en la cláusula 83 numeral 3. En relación con aspectos ajenos a la factura, el usuario tendrá derecho a reclamar en la forma prevista por la Ley 142 de 1994.

Adicionalmente el usuario tiene el derecho a recibir un extracto, previa solicitud del mismo, sobre el consumo efectivamente realizado en los últimos nueve (9) períodos de prepago.

CLÁUSULA 85. Consumo del SUSCRIPTOR o USUARIO con medidor de prepago. El consumo del SUSCRIPTOR o USUARIO cuyo equipo de medida corresponda a un medidor de prepago, será determinado por la cantidad de kilovatios hora de energía eléctrica que el SUSCRIPTOR o USUARIO acepte pagar en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor.

CLÁUSULA 86. Falta de medición por acción u omisión. Por regla general todos los usuarios del sistema de comercialización prepago deberán tener medidores, suministrado por la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P. Ahora bien, conforme con 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 DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P., le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del SUSCRIPTOR o USUARIO, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P. determine el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales. Se entenderá igualmente que es omisión de la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P. la no colocación de medidores en un período superior a seis (6) meses después de la conexión del suscriptor o usuario. Corresponderá a la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P. probar que realizó las diligencias oportunas para efectuar la medición en las oportunidades previstas en el contrato. Será obligación del SUSCRIPTOR o USUARIO que los equipos de medida estén localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble. Cuando la localización del equipo de medida de un SUSCRIPTOR o USUARIO ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P. 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 87. Ubicación del medidor. En el evento en que la ubicación del medidor desee ubicarse en la parte interna del inmueble, se debe conservar el medidor convencional existente en la externa del inmueble, sirviendo este de respaldo para registro del consumo.

CLÁUSULA 88. Determinación de la cantidad de energía eléctrica a que tiene derecho el suscriptor o usuario en el Sistema de Comercialización Prepago. La cantidad de energía eléctrica o gas combustible a que tiene derecho el suscriptor o usuario se calculará dividiendo el prepago neto, sobre la tarifa, considerando subsidios o contribuciones, consumo de subsistencia y demás condiciones tarifarias vigentes al momento de la activación del prepago. Dicha cantidad deberá ser informada al usuario en el momento de la activación. La vigencia del derecho a consumir las cantidades prepagadas no podrá ser inferior a tres meses y deberá ser informada al usuario en el momento del pago.

PARÁGRAFO. El prepago neto es el que resulta de imputar hasta un 10% del prepago efectuado por el usuario de energía eléctrica para cubrir los valores por concepto del consumo que éste adeude a la empresa. En el caso de gas combustible el prepago neto corresponde al prepago del usuario.

CLÁUSULA 89. Liquidación de los consumos. Para liquidar los consumos al SUSCRIPTOR o USUARIO de sistemas de comercialización prepago en cada período de consumo, la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P. aplicará las tarifas en el momento de activación. Adicionalmente, se tendrán en cuenta las siguientes normas sobre esta materia:

- a) Al SUSCRIPTOR o USUARIO que acepte la instalación de medidores de prepago, la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P. se sujetará como máximo al cargo de comercialización aprobado por la CREG. Mientras la CREG aprueba este cargo la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P. podrá ofrecerle una disminución de los cargos de comercialización, que tenga en cuenta el hecho de que este tipo de usuario no requiere de la lectura periódica del equipo de medida, la entrega de la factura en el domicilio y la gestión de recaudo.
- b) Sin perjuicio de las normas sobre subsidios y contribuciones, los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos, de los suscriptores o usuarios del respectivo conjunto habitacional.
- c) Por solicitud expresa de la mayoría absoluta de los propietarios de un conjunto habitacional, la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P. podrá activar el sistema de medición prepago para las áreas comunes de conjuntos residenciales y a partir de la activación del servicio prepago, cobrar de conformidad con el sistema de medición prepago directamente a cada SUSCRIPTOR o USUARIO la parte proporcional del consumo de las áreas comunes, aplicando los coeficientes de copropiedad establecidos en el respectivo régimen de propiedad horizontal. La decisión de los copropietarios deberá constar en el acta de la asamblea en la cual se tomó esa decisión.
- d) Una vez se cumplan las condiciones establecidas para aplicar el cargo por disponibilidad del servicio, cuando el valor de los consumos liquidados al SUSCRIPTOR o USUARIO, sea menor que el cargo por disponibilidad que tenga aprobado la empresa, ésta podrá cobrar en el sistema de medición prepago al SUSCRIPTOR o USUARIO el cargo por disponibilidad. En el caso de inquilinatos, el cargo por disponibilidad se entiende aplicable al inmueble.
- e) La EMPRESA podrá aproximar, por defecto o por exceso, el valor total de los consumos de un usuario en el sistema de comercialización prepago al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos (\$5.00), la empresa podrá aproximar a los diez pesos (\$10.00); en caso contrario se despreciará.

CLÁUSULA 90. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. Cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO lo autorice expresamente, la EMPRESA en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008 o las que la modifiquen o sustituyan, 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 insoluble a cargo del SUSCRIPTOR o USUARIO, por cualquier concepto y en cualquier calidad. En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia la presente cláusula no será causal para que la EMPRESA niegue la prestación del servicio. No se entenderá que el consentimiento del anterior USUARIO, respecto de la vinculación para efectos del reporte a las centrales de riesgo, se extiende al USUARIO frente al cual opera la cesión del contrato.

CLÁUSULA 91. El SUSCRIPTOR o USUARIO declarará haber recibido copia de este contrato por medios impresos o electrónicos.

CLAUSULA 92. CONTENIDO MÍNIMO DEL CONTRATO. El contrato de servicios públicos deberá contener medidas que faciliten razonablemente a la empresa y al suscriptor o usuario verificar la ejecución o el cumplimiento del contrato.

TÍTULO IX ANEXO ESPECIAL AUTOGENERADORES A PEQUEÑA ESCALA (AGPE)

CLÁUSULA 93: MANDATO REGULATORIO. Mediante la Resolución CREG 030 de 2018, la cual regula la actividad de autogeneración a pequeña escala y generación distribuida en el sistema Interconectado nacional (SIN); en su Artículo 16. Alternativas de entrega de los excedentes de AGPE, PARÁGRAFO 3, establece que: "El comercializador es responsable de adecuar los contratos de condiciones uniformes de sus usuarios regulados a quienes compra excedentes, para reflejar sus

obligaciones con el usuario respecto de esas compras”. Por lo anterior, es preciso establecer las condiciones para relacionamiento con los autogeneradores a pequeña escala con capacidad nominal instalada menor o igual a 100 kW, en su condición de clientes/usuarios regulados, las cuales se consideran especiales dentro del presente contrato para la prestación del servicio de energía eléctrica de EBSA.

CLÁUSULA 94: DEFINICIONES. Para interpretar y aplicar las condiciones especiales del presente anexo, se tendrán en cuenta las definiciones consagradas en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) y en la normativa vigente, así como las siguientes:

1. Autogeneración: Aquella actividad realizada por personas naturales o jurídicas que producen energía eléctrica principalmente, para atender sus propias necesidades.
2. AGPE a Pequeña Escala – AGPE: Es el usuario regulado que además de beneficiarse con la prestación del servicio público de energía eléctrica, produce energía eléctrica principalmente, para atender sus propias necesidades y en los eventos de generar excedentes de energía a partir de tal actividad, los entrega a la red en los términos establecidos por la regulación.
3. Comercializador que Recibe Excedentes de Energía de un usuario AGPE: Es el comercializador definido por la Ley y la regulación (en este caso EBSA) que recibe excedentes de energía por parte de un Usuario AGPE.
4. Crédito de energía: Cantidad de energía exportada a la red por un AGPE con FNCER que se permuta contra la importación de energía que éste realice durante un periodo de facturación.
5. Excedentes: Toda exportación de energía eléctrica hacia la red de distribución, realizada por un AGPE.
6. Exportación de energía: Cantidad de energía entregada a la red por un autogenerador (AGPE).
7. 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.
8. Importación de energía: Cantidad de energía eléctrica consumida de la red de distribución, por un usuario/Cliente autogenerador.
9. 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. El OR siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios.
10. Potencia instalada de generación: Para los AGPE este valor corresponde al nominal del sistema de autogeneración declarado al OR durante el proceso de conexión.
11. Punto de conexión: Punto asignado por el Operador de Red para realizar la conexión del proyecto de AGPE al sistema de distribución SDL o STR.
12. Sistema de información de registro de proyectos AGPE: aplicativo que sirve para la gestión de la solicitud de conexión, adelantar todo los tramites de conexión, realizar el seguimiento de la solicitud de conexión y la conexión de un potencial Autogenerador a Pequeña Escala (AGPE), Autogenerador a Gran Escala (AGGE) y Generador Distribuido (GD); al Sistema de Distribución Local (SDL) y al Sistema de Transmisión Regional (STR) de EBSA. S.A. E.S.P., de conformidad con lo estipulado en la resolución CREG 030 de 2018.
13. ASIC: Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales, dependencia encargada del registro de fronteras comerciales, y el manejo de los datos para la asignación de la energía en bolsa y contratos.

CLÁUSULA 95: OBJETO. Establecer las relaciones técnicas, jurídicas, operativas y comerciales especiales establecidas en la regulación vigente entre la Empresa de Energía de Boyacá S.A. E.S.P, en adelante EBSA, y el Autogenerado a Pequeña Escala conectado al Sistema de Distribución Local (SDL) o al sistema de Transmisión Regional (STR), en adelante AGPE, en calidad de cliente/ usuario regulado.

PARÁGRAFO: Las presentes condiciones aplican para sistemas de autogeneración a pequeña escala regulado con capacidad instalada menor igual a 100 kW que estén debidamente registrados y aprobados en el sistema de información de registro de proyectos AGPE dispuesto por EBSA en su página web.

CLÁUSULA 96: APLICACIÓN DE LAS CONDICIONES ESPECIALES. Lo dispuesto en el presente anexo aplicará a partir del momento en que el AGPE cumpla con todos los requisitos y condiciones exigidos en la Resolución CREG 030 de 2018, o aquella que la modifique o sustituya, y pueda entregar los excedentes a EBSA como comercializador integrado con el OR.

CLÁUSULA 97: UBICACIÓN GEOGRÁFICA. El AGPE al realizar la solicitud o trámite de conexión del proyecto de autogeneración, suministrará la ubicación geográfica del punto de conexión de interés, por medio del sistema de información de registro de proyectos AGPE dispuesto por EBSA.

CLÁUSULA 98: CAPACIDAD NOMINAL DE AUTOGENERACION ASIGNADA. EBSA asigna al AGPE la capacidad declarada por éste, en la solicitud de conexión reportada en el sistema de información de registro de proyectos AGPE para el punto de conexión de interés.

PARÁGRAFO: En caso de que el AGPE requiera ampliar su capacidad nominal de generación, deberá cumplir con las normas y procedimientos exigidos por la regulación vigente para la modificación de una conexión existente, previa solicitud y aprobación por EBSA, de conformidad con la Resolución CREG 030 de 2018 o aquellas que modifique, adicione o sustituya.

CLÁUSULA 99: INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, REPOSICIÓN, CONTROL, FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA O SISTEMAS DE MEDICIÓN. Los usuarios/clientes regulados en calidad de AGPE deberán contar con medidores bidireccionales con perfil horario y que el equipo de medida cuente con un sistema de comunicación remota integrado, siempre que se vayan a entregar excedentes a EBSA. Los medidores bidireccionales, sus equipos y dispositivos asociados, serán responsabilidad del AGPE.

El AGPE que entrega excedentes, debe cumplir con los requisitos establecidos para las fronteras de generación en el Código de Medida, a excepción de las siguientes obligaciones: i) contar con el medidor de respaldo, ii) la verificación inicial por parte de una firma verificadora de que trata el artículo 23 de la Resolución CREG 038 de 2014.

PARÁGRAFO: En caso de fallas en el sistema de medición de los excedentes de la planta de autogeneración, se aplicará lo establecido en la Resolución CREG 038 de 2014, o aquella que la modifique o sustituya.

CLÁUSULA 100: DERECHO Y CONDICIONES DE ACCESO. El AGPE permitirá el ingreso a sus instalaciones del personal que EBSA destine para la ejecución de labores tendientes al cumplimiento de sus responsabilidades en torno a la verificación del correcto estado y funcionamiento de los Activos de Conexión, el equipo de medida y los Activos de Autogeneración, previa identificación de dicho personal como funcionarios de EBSA o contratistas en cumplimiento de labores asignadas por EBSA.

CLÁUSULA 101: EQUIPOS DE PROTECCIÓN. El AGPE debe dar cumplimiento al Acuerdo CNO 1258 de 2020 o aquel que lo modifique, adicione o sustituya, que especifica los requisitos de protecciones para la conexión de sistemas de AGPE en el Sistema Interconectado Nacional (SIN). EBSA revisará los esquemas de protección y los criterios básicos para su ajuste.

CLÁUSULA 102: ALTERNATIVAS DE ENTREGA DE LOS EXCEDENTES DEL AGPE. Los AGPE podrán entregar sus excedentes de acuerdo con las siguientes alternativas:

1. Si se trata de un AGPE que no utiliza FNCER, EBSA, en su calidad de OR y comercializador integrado, está obligado a recibir los excedentes ofrecidos. En este caso, el precio de venta es el precio horario en la bolsa de energía.
2. Si es un AGPE que utiliza FNCER, EBSA, en su calidad de OR y comercializador integrado, está obligado a recibir los excedentes ofrecidos. En este caso, el precio de venta es el precio definido en el Artículo 17 de la Resolución CREG 030 de 2018, o aquella norma que la modifique o sustituya y con las condiciones de los parágrafos 1 y 2 del Artículo 16 de la citada resolución donde establece que:

Para AGPE con capacidad instalada menor o igual a 0,1 MW:

- a) Los excedentes que sean menores o iguales a su importación serán permutados por su importación de energía eléctrica de la red en el periodo de facturación.

Por estos excedentes, el comercializador cobrará al AGPE por cada kWh el costo de comercialización que corresponde al componente de comercialización ($C_{vm,i,j}$) de la Resolución 119 de 2007 ó aquella que la modifique o sustituya.

- b) Los excedentes que sobrepasen su importación de energía eléctrica de la red en el periodo de facturación se liquidarán al precio horario de bolsa de energía correspondiente.

CLÁUSULA 103: DETERMINACIÓN DEL CONSUMO. Para el AGPE que entregue excedentes de energía, la liquidación se realizará con base en los consumos registrados por el medidor bidireccional con perfil horario, de acuerdo con lo establecido en los artículos 17 y 18 de la Resolución CREG 030 de 2018, o aquella que la modifique o sustituya.

CLÁUSULA 104: FACTURACION A UN AGPE QUE ENTREGA EXCEDENTES. En el caso que el AGPE genere excedentes durante el período de facturación, EBSA será responsable de la liquidación y la facturación, incorporando información detallada de consumos, exportaciones, cruces de energía, cobros y créditos. La facturación será con periodicidad mensual y EBSA será el responsable de la entrega de la factura. En caso de que se generen pagos de EBSA hacia el AGPE por excedentes de energía, este último debe acordar con EBSA, si se manejan como créditos de energía o se realizan pagos periódicos.

CLÁUSULA 105: RECONOCIMIENTO DE EXCEDENTES DEL AGPE. Al cierre de cada período de facturación, los excedentes se reconocerán como créditos de energía al AGPE que utiliza FNCER de acuerdo con las siguientes reglas:

- a. Los excedentes que sean menores o iguales a su importación serán permutados por su importación de energía eléctrica de la red en el periodo de facturación, de acuerdo con la clasificación del AGPE y lo establecido en el Artículo 17 de la Resolución CREG 030 de 2018, o aquella que la modifique o sustituya.
- b. Los excedentes que sobrepasen su importación de energía eléctrica de la red en el período de facturación se liquidarán al precio horario de bolsa de energía correspondiente.

El AGPE comenzará a recibir el pago de los excedentes una vez cumpla requisitos de la solicitud de conexión y se apruebe la conexión por parte de EBSA, y cumplidos todos los requisitos establecidos en la regulación vigente (CREG 030 de 2018).

En caso de existir un saldo a favor, producto de la venta de excedentes de energía, el AGPE, podrá:

- a. Solicitar a EBSA que el saldo a favor se cruce con otras deudas adquiridas con EBSA, o si no las tiene, realizar el pago de los excedentes contra la facturación del período o periodos siguientes, es decir, como un saldo a favor en su cuenta de energía.
- b. Solicitar que el saldo a favor producto de la venta de excedentes de energía, le sea trasladado a otra instalación independientemente que esté o no a su nombre.
- c. Solicitar la devolución de los saldos, acogiéndose a los lineamientos y procedimientos internos que EBSA tiene diseñados para esta transacción (radicación de cuentas).

PARÁGRAFO 1: El AGPE recibirá por parte de EBSA la liquidación de la valoración de los excedentes de energía, si los hay, en el correo electrónico que haya registrado en la solicitud, dentro de los siguientes 15 días calendario contados a partir de la terminación del periodo de facturación. El AGPE, de estar de acuerdo con la liquidación, indicará a EBSA de qué forma se le pagaran los excedentes.

CLÁUSULA 106: OBLIGACIONES DEL AGPE. De conformidad con lo establecido en la regulación vigente, el AGPE deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a. El AGPE tiene la obligación de reportar la capacidad total instalada de su planta de autogeneración, la capacidad debe corresponder a toda la capacidad instalada y se tiene la obligación de dar el cumplimiento de los requisitos, conforme a lo definido en la resolución CREG 030 de 2018. Igualmente, será responsable de sus activos de autogeneración, así como de la administración, mantenimiento y reposición de estos.
- b. Para el AGPE que no presente excedentes a la red y que declare en la solicitud de conexión que no presentará excedentes a la red, no estará obligado a realizar el cambio del sistema de medida. No obstante, el AGPE estará en la obligación de instalar un dispositivo de control de flujo inverso y protección anti-isla; condiciones que serán verificadas en el terreno por EBSA, en el momento de la revisión de la conexión del sistema de autogeneración y cuando EBSA lo considere pertinente.
- c. El AGPE se compromete a cumplir con lo estipulado en el Código de Redes, las resoluciones de la CREG 156, 157 del 2011 y 070 de 1998 y demás normatividad vigente. EBSA tiene el derecho de consultar la información de los equipos de medida en el punto donde se encuentren instalados.

- d. El AGPE no podrá fraccionar la capacidad de una planta de autogeneración para efectos de reportarlas como plantas independientes y aplicar los precios que se determinan en la Resolución CREG 030 de 2018 para los AGPE o aquella que la modifique o sustituya; cuando se identifique esta situación, EBSA procederá a levantar un acta donde se consigne la irregularidad y procederá a desconectar al usuario/cliente.
- e. El AGPE debe permitir a EBSA verificar las condiciones de conexión en cualquier momento. En caso de que durante la visita se encuentren incumplimientos en alguna de las características contenidas en la solicitud de conexión o que el AGPE incumpla alguna de las normas de calidad de la potencia, EBSA procederá a deshabilitar la conexión del AGPE hasta que sea subsanada la anomalía encontrada.
- f. El AGPE en caso de que EBSA encuentre diferencias entre las características pactadas en la solicitud de conexión y las reales, los costos producidos por la visita serán cubiertos por el AGPE.
- g. El AGPE existente que se encuentre conectado al SIN y su conexión no haya sido aprobada por EBSA o no haya entregado la información para su legalización, será desconectado de la red de manera inmediata, y no podrá 7reconectarse hasta tanto no se subsane esta situación.

CLÁUSULA 107: OBLIGACIONES DE EBSA. De conformidad con los principios de libertad de acceso, eficiencia, adaptabilidad y neutralidad contenidos en los artículos 3.9, 11.6 y 170 de la Ley 142 de 1994, así como en el artículo 6 de la Ley 143 de 1994, EBSA deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a. EBSA dispondrá de un sistema de información computacional para que un potencial AGPE pueda adelantar todo el trámite de conexión, pueda recibir notificaciones y requerimientos por medios electrónicos y pueda conocer el estado de su trámite en todo momento a través de la página web y/o correo electrónico reportado en la solicitud.
- b. EBSA debe abstenerse de solicitar requisitos distintos a los expresamente previstos en la Resolución CREG 030 de 2018.
- c. EBSA suministrará información veraz, oportuna, confiable y de calidad a los AGPE. 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.
- d. EBSA debe otorgar el mismo tratamiento a todos los AGPE que solicitan la conexión al SIN. 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 030 de 2018.
- e. EBSA deberá abstenerse de cobrar valores no previstos en la regulación vigente ni valores superiores a los costos en los trámites.
- f. Liquidar y facturar de manera oportuna, clara y detallada consumos, exportaciones, permutas de energía, cobros y créditos, entre otros.
- g. Realizar los créditos o pagos de excedentes de energía a favor del AGPE.

CLÁUSULA 108: TERMINACION O SUSPENSIÓN DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES. Serán causales de suspensión o terminación del presente anexo, las siguientes: a) Cuando el AGPE no cumpla con lo exigido en la Resolución CREG 030 de 2018 o aquella que la modifique adicione o sustituya. b) Si ocurre un evento de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado, sobre los activos de conexión y este impide la conexión de los activos del AGPE, de todas maneras, EBSA se compromete a acometer las acciones que se requieran para restablecer el servicio en el menor tiempo posible c) Por desconexión voluntaria, del sistema de autogeneración por parte del AGPE. d) Por fallas en el funcionamiento del sistema de autogeneración sin que sean subsanadas en un período no mayor a seis meses. Si con posterioridad el AGPE solicita la conexión, debe realizar el procedimiento de solicitud de conexión, como si fuera un proyecto nuevo.

CLÁUSULA 109: FACULTADES DE EBSA PARA LA DESCONEXIÓN. EBSA podrá deshabilitar de forma inmediata la conexión a la red y/o desconectar los dispositivos involucrados para la exportación de energía, ante la presentación de cualquiera de los siguientes eventos:

- a. Cuando EBSA sea informado o detecte que un AGPE no ha entregado la información de la solicitud de conexión y se encuentre conectado, en tal evento no podrá reconectarse hasta tanto no subsane esta situación.

- b. Por las causales de terminación o suspensión del presente anexo, estipuladas en la cláusula ciento ocho (108).
- c. Cuando se identifique que la capacidad de una planta de autogeneración esté siendo fraccionada para efectos de ser reportada como plantas independientes por parte del AGPE.
- d. Cuando un AGPE no permita efectuar las pruebas pertinentes a fin de asegurar o verificar el correcto funcionamiento de todos los dispositivos.
- e. Cuando se encuentren incumplimientos en alguna de las características contenidas en la solicitud de conexión o que el AGPE incumpla alguna de las normas de calidad de la potencia, hasta que sea subsanada la anomalía encontrada.
- f. Cuando se limite o impida el acceso del OR a las instalaciones del AGPE, para efectos de revisión de la instalación del sistema de medida y generación.
- g. A solicitud del AGPE, para realizar los mantenimientos programados.
- h. Para realizar un mantenimiento correctivo, en caso de presentarse una falla en el punto de conexión.

PARÁGRAFO 1: RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. Cuando la suspensión o el corte sean imputables al AGPE, éste debe eliminar la causa que originó la desconexión y pagar todos los gastos de reconexión en los que incurra EBSA. Una vez el AGPE cumpla con las condiciones para la reconexión, y el usuario/cliente informe a EBSA se restablecerá la conexión dentro de las 24 horas siguientes.

CLÁUSULA 110: PRESENTACION DE PQRS POR PARTE DEL AGPE: EBSA atenderá las PQRs presentadas por el AGPE de conformidad con lo establecido en la Cláusula 61 del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) y dará respuesta dentro de los plazos allí establecidos.

TÍTULO X ANEXO ESPECIAL CONTRATO DE VENTA DE EXCEDENTES DE ENERGÍA AUTOGENERADORES

CONTRATO DE VENTA DE EXCEDENTES DE ENERGÍA No. _____-20__ PLANTA DE AUTOGENERACIÓN SOLAR FOTOVOLTAICA PROYECTO CON NUMERO DE RADICADO _____.

Entre los suscritos a saber: ROOSEVELT MESA MARTINEZ, mayor de edad, vecino de la ciudad de Tunja, identificada con la cédula de ciudadanía No. 7.214.951 de Duitama quien actúa en su carácter de Gerente General de la EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P., Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, con domicilio en la ciudad de Tunja, identificada con el Nit No. 891.800.219-1, que para efectos del presente documento se denominará EBSA de una parte, y de la otra parte, _____, también mayor de edad, domiciliado en _____, identificado con la cédula de ciudadanía No. _____, expedida en _____ quien obra en nombre y representación legal de _____, sociedad con domicilio en la ciudad de _____, personería que acredita con el certificado de Existencia y Representación expedido la Cámara de Comercio de la ciudad de _____, identificada con el Nit No. _____, con numero de NIU _____ que en adelante se denominará el AUTOGENERADOR; y conjuntamente LAS PARTES, hemos convenido celebrar el presente contrato de venta de excedentes de energía generadas dentro del contrato de venta de energía eléctrica por autogeneración, previas las siguientes:

CONSIDERACIONES:

1. Que mediante la Ley 1715 de 2014, las Resoluciones, CREG 024 de 2015, CREG 038 de 2018 y CREG 015 de 2018, CREG 174 de 2021, CREG 135 de 2021, la Circular CREG 088 de 2019 y el Acuerdo CNO 1322 de 2020 y aquellas que las modifique, sustituya o complemente, se establece el marco regulatorio y normativo para la actividad de autogeneración y distribución de energía en Colombia, que permiten la conexión al SIN de autogeneración a pequeña y gran escala para cubrir las necesidades de energía del AUTOGENERADOR, con la posibilidad de inyectar excedentes de energía eléctrica hacia la red del Operador de Red.
2. Que mediante Resolución CREG 135 2021, establece los mecanismos de protección y deberes de los usuarios del servicio público domiciliario de energía eléctrica que ejercen la actividad de Autogeneración a Pequeña Escala y entregan o venden

sus excedentes al Comercializador que le presta el servicio y en virtud de ésta, es necesario suscribir el anexo especial al contrato de prestación de servicio de energía donde se regule la venta de excedentes del auto generador al OR.

3. Que EBSA es una empresa prestadora de Servicios Públicos Domiciliarios que desarrolla las actividades de transmisión, distribución, comercialización y generación de energía eléctrica en el Departamento de Boyacá y está facultado para desarrollar las actividades de comercialización y generación a nivel nacional (Colombia).
4. Que EBSA está facultada para representar los excedentes de energía que se presenten en el desarrollo de la actividad de autogeneración ante el mercado mayorista o minorista.
5. Que el AUTOGENERADOR cumple con las condiciones y estándares técnicos estipulados en la Resolución 174 de 2021 o aquellas que modifiquen o sustituyan.
6. Teniendo en cuenta que el AUTOGENERADOR manifestó su decisión de entregar o vender sus excedentes de energía eléctrica al comercializador que le presta el servicio de energía eléctrica, las partes por medio del presente contrato acuerdan las condiciones bajo las cuales se entregarán o venderán los excedentes de energía.
7. Por su parte, la Ley 1715 de 2014 definió la autogeneración como aquella actividad realizada por personas naturales o jurídicas que producen energía eléctrica principalmente para atender sus propias necesidades y, en el evento de que se generen excedentes de energía eléctrica a partir de tal actividad, estos podrán entregarse a la red, en los términos que establezca la CREG.

Que en virtud de las anteriores consideraciones y para los efectos allí mencionados EBSA y el AUTOGENERADOR manifiestan su voluntad de suscribir el presente contrato de compra de excedentes, el cual se registrará por las siguientes CLAUSULAS:

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO. Por medio del presente Contrato, se establecen las condiciones de entrega de excedentes de energía eléctrica por parte del AUTOGENERADOR a EBSA que se ocasionen en desarrollo de la actividad de Autogeneración por el funcionamiento del PROYECTO Número. _____. Adicionalmente se establecen las condiciones especiales aplicables al Contrato de Condiciones Uniformes del servicio público domiciliario de energía eléctrica en la relación entre la EBSA y el AUTOGENERADOR conectado al Sistema de Distribución Local (SDL), en su calidad de CLIENTE/USUARIO AGPE, en adelante AUTOGENERADOR. Las presentes condiciones no aplican para sistemas de suministro de energía de emergencia, bien sea existentes o nuevos.

CLAUSULA SEGUNDA: DEFINICIONES:

1. Autogeneración: Actividad realizada por usuarios, sean estos personas naturales o jurídicas, que producen energía eléctrica, principalmente para atender sus propias necesidades. Cuando se atienda la propia demanda o necesidad se realizará sin utilizar activos de uso de distribución y/o transmisión. Se podrán utilizar activos de uso de distribución y/o transmisión para entregar los excedentes de energía y para el uso de respaldo de red.
2. AGPE a Pequeña Escala – AGPE: Autogenerador con capacidad instalada o nominal igual o inferior al límite definido en el artículo primero de la Resolución UPME 281 de 2015 o aquella que la modifique o sustituya.
3. Autogenerador a gran escala - AGGE: Autogenerador con capacidad instalada o nominal superior al límite definido en el artículo primero de la Resolución UPME 281 de 2015, o aquella que la modifique o sustituya.
4. Crédito de energía. Cantidad de excedentes de energía entregados a la red por un AGPE con FNCER, que se permuta contra la importación de energía que éste realice durante un período de facturación.
5. Excedentes. Toda entrega de energía eléctrica a la red realizada por un Autogenerador, expresada en kWh.
6. Fuentes No Convencionales de Energía Renovable (FNCER). Son las fuentes de energía, tales como la biomasa, los pequeños aprovechamientos hidroeléctricos, la eólica, la geotérmica, la solar, los mares, hidrógeno verde y azul, de acuerdo con la definición establecida en las Leyes 1715 de 2014, Ley 2099 de 2021, o aquellas que la modifiquen o sustituyan.
7. Importación de energía. Cantidad de energía eléctrica consumida desde las redes del SIN por un autogenerador, expresada en kWh.

8. 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.

CLAUSULA TERCERA: CONDICIONES QUE DEBE REUNIR EL USUARIO AUTOGENERADOR: Para entregar los excedentes de energía, de acuerdo con las reglas de las Resoluciones CREG 174 y 038 de 2018, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, el AUTOGENERADOR debe cumplir las siguientes condiciones ajustándose a la alternativa de comercialización que le aplique:

1. Ser usuario del servicio público de energía.
2. Cumplir con las condiciones de conexión y operación que le apliquen expuestos en el capítulo III y V de la Resolución CREG 174 de 2021 o aquellas que modifiquen o sustituyan.
3. Cumplir con los requisitos de medición establecidos para las fronteras de generación en el Código de Medida, con excepción de: i) medidor de respaldo de que trata el artículo 13 de la Resolución CREG 038 de 2014. ii) La verificación inicial por parte de la firma de verificación de que trata el artículo 23 de la Resolución CREG 038 de 2014. iii) El reporte de las lecturas de la frontera comercial al ASIC cuando se vende la energía al comercializador integrado con el OR al cual se conecta.

CLAUSULA CUARTA: INFORMACIÓN DEL CONTRATO DE CONEXIÓN SUSCRITO CON EL OR. De acuerdo con lo establecido en el artículo 16 de la Resolución CREG 174-2021 o aquellas que la modifiquen o sustituyan o adicionen, cuando aplique el contrato de conexión suscrito entre el OR y el AUTOGENERADOR es el número _____. (Cuando No Aplique coloque NA).

CLAUSULA QUINTA: UBICACIÓN GEOGRÁFICA O LUGAR DE ENTREGA DE LOS EXCEDENTES DE ENERGIA AL COMERCIALIZADOR: EL AUTOGENERADOR entregara los excedentes de energía al comercializador en el municipio de _____ Departamento de Boyacá, en la dirección _____ específicamente en el activo eléctrico_____.

CLAUSULA SEXTA: LAS OBLIGACIONES, DEBERES Y DERECHOS DE LAS PARTES: DEL AUTOGENERADOR: Deberes en la etapa contractual:

- Cumplir con las obligaciones pactadas.
- Informar cuando existan modificaciones respecto del responsable de la entrega de excedentes de energía que figura en el acuerdo especial.
- Cumplir con las condiciones técnicas establecidas en las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, so pena de la suspensión de servicio de energía eléctrica.
- Cuando el usuario AUTOGENERADOR es el propietario, poseedor o tenedor del inmueble, y enajena o entrega la posesión o la tenencia a un tercero, deberá informar al comercializador con el que tiene las obligaciones de entrega de excedentes de energía y solicitar la liberación de su responsabilidad. Para tal fin, deberá presentar ante el comercializador la prueba de que el nuevo poseedor o tenedor del bien acepta expresamente asumir tales obligaciones como usuario AUTOGENERADOR, y deberá hacer las gestiones para el cambio de información contenida en el formato definido en el numeral 14.2 del ARTÍCULO 14 de la Resolución CREG 135 de 2021.

Deberes en la etapa de ejecución del contrato:

- Mantenerse actualizado respecto de los precios a los cuales le serán liquidados sus excedentes de energía.
- Permitir al comercializador la lectura de sus equipos de medida.
- Mantener las condiciones de la conexión y el medidor conforme a los parámetros técnicos establecidos en la regulación y en el acuerdo especial.
- Informar al comercializador cualquier cambio de las condiciones de entrega de sus excedentes de energía.
- Expedir las respectivas facturas de venta de excedentes de energía, de conformidad con las normas vigentes, en el caso que la venta sea efectuada por parte de sujetos obligados a facturar.

Deberes de los usuarios en la etapa de terminación del contrato.

- Será deber de los usuarios AUTOGENERADORES en la etapa de terminación del contrato informar al Operador de Red (OR) sobre la terminación del contrato de entrega de venta de excedentes con el comercializador.

B. DEL COMERCIALIZADOR:

De acuerdo con el artículo 10 de la resolución 135 de 2021, el comercializador que le preste el servicio público de energía eléctrica al usuario AUTOGENERADOR automáticamente adquiere la obligación de recibir o comprar los excedentes de energía, de conformidad con la regulación vigente.

CLAUSULA SEPTIMA: CANTIDAD DE ENERGÍA MÁXIMA QUE SE PODRÁ ENTREGAR A LA RED. La cantidad de energía que se podrá entregar a la red será la proyectada según el estudio de conexión simplificado o la declarada en el formato de conexión simplificado o Formato para Reporte de Información (AGPE, AGGE Y GD) teniendo en cuenta el cumplimiento de estándares técnicos de disponibilidad expuestos en la resolución CREG 174 de 2021 o aquellas que la modifiquen o sustituyan o adicionen. La cantidad de energía máxima que se puede entregar a la red es _____ KWh.

CLAUSULA OCTAVA: CAUSALES DE TERMINACION DEL CONTRATO DE ENTREGA DE EXCEDENTES: Serán causales de terminación de las obligaciones del contrato de compra de excedentes las siguientes:

- a) El incumplimiento reiterado de las condiciones técnicas (tres (3) veces en seis (6) meses) para la entrega de excedentes, dará lugar al corte del servicio de recibo y compra de excedentes de energía y, por consiguiente, a la terminación del acuerdo especial para la entrega de excedentes de energía, sin perjuicio de que el usuario siga recibiendo el servicio público domiciliario de energía eléctrica.
- b) El cambio de comercializador por parte del usuario AGPE para la entrega de excedentes.
- c) Mutuo acuerdo.
- d) Reincidir en cualquiera de las siguientes acciones:
 - Adulteración de las conexiones
 - Adulteración de los equipos de medición
 - Adulteración de los equipos de control
 - Adulteración de sellos
 - Alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los equipos antes relacionados.
- e) Sea demolido el inmueble al cual se le prestaba el servicio.
- f) Orden de autoridad competente.
- g) Vencimiento del plazo del contrato cuando se haya pactado.
- h) La cesión de contrato total o parcial sin consentimiento previo de EBSA
- i) Y las demás contempladas en el Contrato con condiciones Uniformes.

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.

CLAUSULA NOVENA: DERECHOS DE CADA UNA DE LAS PARTES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR PARTE DE LA OTRA. El presente contrato y los derechos y obligaciones que del mismo se derivan, se rigen e interpretan por las Leyes 142 y 143 de 1994; las Resoluciones expedidas por la CREG o la autoridad competente; las Normas Técnicas y de Operación del OR; el Código de Comercio; el contrato de Condiciones Uniformes y las demás normas legales aplicables; y las que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen, así como las que en el futuro se expidan en relación con el tema.

A. DEL AUTOGENERADOR

- Al reconocimiento de las compensaciones por interrupciones del servicio, de acuerdo con lo establecido en contrato de conexión.
- A presentar PQRs si existe alguna inconformidad con la liquidación y facturación de los excedentes de energía.
- Al reconocimiento de compensaciones por suspensiones del servicio sin justa causa.
- A atención oportuna de las peticiones quejas o reclamos.
- A recibir oportunamente el pago de los excedentes, en caso de presentarse, de acuerdo con la modalidad definida.

B. DEL COMERCIALIZADOR

- A solicitar las compensaciones necesarias al AUTOGENERADOR cuando se presenten fallas en el servicio que afecten a otros usuarios y que sean causadas en el proceso de entrega de excedentes a la red, ya que estas no son excluibles.
- A eximirse de la obligación de comprar los excedentes de energía al usuario, en caso de incumplimiento del AUTOGENERADOR.

CLAUSULA DECIMA: CESIÓN DE ESTE CONTRATO. Queda expresamente prohibido al AUTOGENERADOR ceder o transferir a terceros, en cualquier forma y a cualquier título, total o parcialmente, el presente contrato o constituir prendas u otros gravámenes que lo afecten, o afectar cualquier derecho derivado de él o los pagos o cobros que provengan del contrato, salvo consentimiento previo y por escrito de EBSA.

El no cumplimiento de la obligación precedente, en cualquier forma o por cualquier razón, será causal suficiente para que EBSA ponga término anticipado al Contrato en forma inmediata.

EL AUTOGENERADOR autoriza a EBSA para ceder el presente Contrato, sin que ello signifique desmejora en el servicio o incrementos en la tarifa, o renovación de la obligación contractual, previo aviso al AUTOGENERADOR.

CLAUSULA DECIMO PRIMERA: DURACIÓN DEL CONTRATO Y TÉRMINOS DE PRÓRROGA. El presente contrato tendrá una duración de 1 año contados a partir de la fecha de su firma. Dicho término se renovará de manera automática por períodos de un (1) año, siempre y cuando ninguna de LAS PARTES manifiesten su intención de terminarlo por escrito, con un (1) mes de antelación al cumplimiento de plazo de finalización del contrato inicial o la renovación que corresponda.

PARAGRAFO: El contrato puede darse por terminado antes del periodo definido en esta cláusula si aplica algunas de las condiciones de terminación del contrato enumeradas en la cláusula Octava.

CLAUSULA DECIMO SEGUNDA: LIQUIDACIÓN Y FACTURACIÓN: El comercializador que recibe energía de un usuario AUTOGENERADOR es el responsable de la liquidación y facturación de la entrega de los excedentes de energía, debiendo liquidar estos excedentes de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución CREG 174 de 2021, o aquella que la modifique, adicione o sustituya.

1. LIQUIDACION DE EXCEDENTES

EBSA liquidará y pagará la energía suministrada, con base en el sistema de medición instalado, sobre la base de un cálculo horario tal como lo establece la Resolución CREG 025 de 1995 y 038 del 2014 (Código de Medida) de la Comisión de Regulación de Energía y Gas)

Adicionalmente, para la liquidación de los excedentes de energía se deberán tener en cuenta los siguientes parámetros:

- a) La liquidación de las cantidades de energía entregadas por el usuario AUTOGENERADOR estará a cargo del comercializador que le presta el servicio.
- b) El comercializador que presta el servicio al usuario AUTOGENERADOR deberá usar el mismo período de facturación de prestación del servicio de energía eléctrica para facturar la entrega de excedentes de energía.
- c) Para liquidar las cantidades de excedentes de energía del período de facturación del usuario, el comercializador deberá tener en cuenta las disposiciones en relación con créditos de energía del usuario AUTOGENERADOR que utilizan, y en general, los precios de venta definidos en las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018, o aquellas que las modifiquen, adicione o sustituyan.

- d) Los precios de venta a los cuales se liquiden las cantidades de energía entregadas deberán tener en cuenta las disposiciones en relación con la vigencia de las tarifas según el número de días aplicables dispuestas en la Ley 142 de 1994 y en la regulación vigente.

2. FACTURACIÓN DEL USUARIO AUTOGENERADOR. La facturación del usuario AUTOGENERADOR será determinada de acuerdo con la medición de los kilovatios hora entregados a la red y los precios definidos en la regulación según las características de este. A su vez, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a) El período de facturación de la venta de excedentes de energía del usuario AUTOGENERADOR debe coincidir con el período de facturación del usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica, y teniendo en cuenta las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018, y aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, y lo establecido en el 0 de esta Resolución en relación con la vigencia de las tarifas según el número de días aplicables dispuestas en la Ley 142 de 1994 y en la regulación vigente.
- b) El comercializador que le presta el servicio al usuario AUTOGENERADOR, debe incluir en la factura del servicio público domiciliario de energía del usuario los conceptos correspondientes a la venta de excedentes de energía y lo establecido en las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
- c) En la factura se debe reflejar 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, el valor a pagar por parte del comercializador al usuario AUTOGENERADOR.
- d) La factura incluirá el valor neto de la energía consumida y entregada a la red en los términos de las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
- e) Luego de establecer el valor neto, si queda un valor en pesos a favor del usuario AUTOGENERADOR, el comercializador deberá adjuntar un desprendible a la factura del servicio público de energía que indique el valor adeudado por el comercializador y la fecha en la que se hará efectivo para que sea pagado al usuario AUTOGENERADOR según lo establecido en el 0 de esta resolución.
- f) Será responsabilidad del comercializador y del usuario AUTOGENERADOR informarse y tomar las acciones respectivas según las obligaciones tributarias a su cargo para efecto de la facturación que deban emitir, en el caso de que los valores de los excedentes de energía entregados por el usuario superen los montos establecidos en el Estatuto Tributario y las demás disposiciones emitidas por la DIAN.

3. APLICACIÓN DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

La aplicación de los posibles subsidios o contribuciones a los que tiene derecho u obligación el usuario, según su naturaleza, se aplicaran sobre el consumo facturable, el cual de conformidad con el inciso segundo del literal a) del artículo 8º de la Ley 1715 de 2014, corresponde al resultante del valor neto en el período de facturación de la energía consumida y la entregada a la red. Este consumo sólo se presenta cuando la cantidad de energía importada de la red es mayor que la energía exportada.

CLAUSULA DECIMA TERCERA: FORMA, FRECUENCIA, SITIO Y MODO DE LA ENTREGA DE LA FACTURA Y EL PAGO DE EXCEDENTES. El periodo de facturación establecido para el presente contrato es mensual, medido del primero al último día del mes.

La EBSA entregará la factura, en el correo electrónico _____, como mínimo con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha límite señalada como de pago oportuno.

PARAGRAFO: El cliente autoriza que la factura sea entregada en el correo antes citado, en el caso que se requiera la actualización de esta información, el AUTOGENERADOR deberá informar a EBSA por escrito la modificación del correo autorizado.

CLAUSULA DECIMA CUARTA: CONTENIDO MÍNIMO DE LA FACTURA. Las facturas de usuarios AUTOGENERADOR tendrán como mínimo la información requerida en la Resolución CREG 108 de 1997 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, en relación con la prestación del servicio, y la siguiente información adicional relacionada con la entrega de excedentes de energía:

- a) Nombre del usuario AUTOGENERADOR.
- b) Dirección del domicilio del usuario AUTOGENERADOR.
- c) Capacidad instalada del usuario AUTOGENERADOR.
- d) Establecer si el usuario AUTOGENERADOR utiliza o no FNCER.
- e) Período de facturación.
- f) Cantidades y valores correspondientes con la venta de excedentes de energía de forma discriminada y clara.
- g) Excedentes permutados en el período, en el caso que los excedentes sean menores o iguales a su importación.
- h) Valor al cual son liquidados los excedentes permutados en el período, de acuerdo con lo establecido en la regulación.
- i) Valor de liquidación de los excedentes que sobrepasen la importación, de acuerdo con lo establecido en la regulación.
- j) Excedentes de energía entregados correspondiente al período de facturación.
- k) Valores detallados con los que se liquidan los excedentes.
- l) Lectura anterior.
- m) Lectura actual.
- n) Causa de falta de lectura, en los casos que no haya sido posible.
- o) Fechas de pago oportuno, suspensión y/o corte.
- p) Créditos de energía.
- q) Saldos en dinero que han sido acumulados a favor del usuario AUTOGENERADOR hasta por seis (6) períodos de facturación.
- r) Forma de pago seleccionada por el usuario AUTOGENERADOR para el pago de sus excedentes de energía por parte del comercializador.
- s) Fecha máxima en la cual se hará el pago al usuario AUTOGENERADOR por parte del comercializador.
- t) Valor de la factura.
- u) Valor del subsidio.
- v) Cuantía de la contribución de solidaridad.
- w) Otros cobros.

CLAUSULA DECIMO QUINTA: CONDICIONES DE PAGO. Las condiciones de pago de los excedentes se realizarán de acuerdo a lo establecido en el formato de Aceptación entrega o Venta de los excedentes de energía al comercializador por parte del usuario AGPE.

En el caso de definirse la opción de pago por consignación mensual o semestral el plazo máximo para el giro del pago de excedente se hará dentro de los cinco (5) primeros días del segundo mes siguiente al periodo de suministro.

CLAUSULA DECIMO SEXTA: INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, SUSPENSIÓN Y CORTE. El incumplimiento de las cláusulas establecidas en el presente contrato por parte del usuario AUTOGENERADOR dará lugar a que se suspenda la recepción por parte del comercializador de los excedentes de energía del usuario AUTOGENERADOR, así como la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, conforme a lo previsto en las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

El incumplimiento reiterado de las condiciones técnicas (tres (3) veces en seis (6) meses) para la entrega de excedentes, dará lugar al corte del servicio de recibo y compra de excedentes de energía y, por consiguiente, a la terminación del acuerdo

especial para la entrega de excedentes de energía, sin perjuicio de que el usuario siga recibiendo el servicio público domiciliario de energía eléctrica.

PARÁGRAFO. Restablecimiento del servicio: Cuando la suspensión o el corte sean imputables al AUTOGENERADOR, éste debe eliminar la causa que originó la desconexión y pagar todos los gastos de reconexión en los que incurra EBSA. Una vez el AUTOGENERADOR cumpla con las condiciones para la reconexión, EBSA la restablecerá el servicio dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud.

CLAUSULA DECIMO SEPTIMA: PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LAS CANTIDADES DE ENERGIA ENTREGADAS AL COMERCIALIZADOR: Para la medición de los excedentes de energía, el usuario AUTOGENERADOR deberá cumplir con las exigencias técnicas definidas en las Resoluciones CREG 174 de 2021 y 038 de 2018, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan. El comercializador que recibe los excedentes de energía será el responsable de la medición de las cantidades de dichos excedentes entregados a la red por parte del usuario AUTOGENERADOR.

La cantidad de energía entregada por parte del usuario AUTOGENERADOR se establecerá con base en los registros del medidor.

CLAUSULA DECIMO OCTAVA: PROCEDIMIENTO PARA MEDIR EXCEDENTES CUANDO NO ES POSIBLE HACERLO CON LOS EQUIPOS DE MEDIDA. Para estimar el consumo de excedentes cuando el medidor presente una avería técnica o no registre correctamente, las cantidades de energía se estimarán de conformidad con los históricos de generación del sistema instalado, siempre y cuando se demuestre que el sistema ha estado funcionando normalmente.

CLÁUSULA DECIMO NOVENA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: Para la solución de diferencias o controversias relativas a este contrato se procederá de la siguiente manera: 1) La validez e interpretación del contrato se regirá por las leyes y normatividad de la República de Colombia. 2) Los reclamos de cualquiera de las Partes relacionadas con lo pactado en el presente Contrato, deberán ser presentados en forma escrita por la Parte inconforme a la otra Parte, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la ocurrencia del hecho motivo del reclamo señalando claramente y en detalle sus fundamentos. 3) Para cualquier controversia o diferencia que ocurra entre las Partes, relativas al presente contrato, LAS PARTES buscarán mecanismos de arreglo directo tales como la negociación directa, la amigable composición o la conciliación. 4) De común acuerdo LAS PARTES aceptan que para cualquier divergencia o discrepancia que se presente con ocasión del presente contrato, dispondrán de un término de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha del reclamo para solucionar sus diferencias. 5) En el evento que las controversias no pudieren ser resueltas mediante mecanismos de arreglo directo, dentro del término señalado anteriormente, las partes quedarán en libertad de acudir a la jurisdicción ordinaria.

CLAUSULA VIGESIMA: MECANISMOS DE DEFENSA DEL USUARIO ANTE LA EMPRESA EN LOS TÉRMINOS PREVISTOS EN LA LEY 142 DE 1994. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 30 de la Resolución CREG 135 de 2021, la atención de inconformidades por parte del usuario AGPE a los comercializadores que reciben sus excedentes de energía se regirán por el artículo 152 y subsiguientes de la Ley 142 de 1994. En línea de lo anterior, el usuario AUTOGENERADOR puede hacer uso de los mecanismos de defensa contemplados en la normatividad enunciada e incorporados en el artículo 60 del CCU de EBSA, para presentar inconformidades relacionadas con el tema de facturación de entrega o venta de excedentes de energía eléctrica, así: i) Reclamación o Petición: Es una inconformidad en los valores de la factura, ii) Recurso de Reposición: Solicitud de revisión a la respuesta recibida por un reclamo o petición, iii) Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación: Solicitud para ser aclarada, modificada o revocada la respuesta a la reclamación o petición, iv) Recurso de Queja: Cuando se niega el Recurso de Apelación; v) Queja: Acto por el cual el usuario AUTOGENERADOR manifiesta su inconformidad con la actuación de determinado o determinados empleados. Es distinto al Recurso de Queja.

Para el trámite de solicitudes de peticiones, quejas, reclamamos y recursos, EBSA dispone de los siguientes canales de atención así: Virtual: Plataforma de "Peticiones Quejas y Reclamos" en nuestra página web www.ebsa.com.co, correo oficial documentacion@ebsa.com.co y presencial Oficinas en los centros de Atención al Cliente de EBSA.

CLAUSULA VIGESIMA PRIMERA: AJUSTE REGULATORIO: Cuando Existan ajustes regulatorios los mismos operaran de pleno, derecho, lo que quiere decir que se incorporan de acuerdo con las condiciones establecidas en la disposición según sea el caso.

CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA: MODIFICACION DEL ACUERDO ESPECIAL: De acuerdo con lo previsto en el artículo 15 de la resolución 135 de 2021, cualquier modificación del acuerdo especial deberá ser acordado por el comercializador y el usuario AUTOGENERADOR y surtir la formalización respectiva, excepto cuando se trate de ajustes regulatorios.

El presente contrato se entiende aceptado, perfeccionado y legalizado y empezará a ejecutarse a partir de su legalización, se firma a los _____ días del mes de _____ del año 20__.

POR EL COMERCIALIZADOR EBSA S.A. ESP.,

ROOSEVELT MESA MARTÍNEZ

Gerente General

USUARIO AUTOGENERADOR,

Nombre:

Cédula:

RESUMEN DE ACTUALIZACIONES

- Publicado en el semanario Boyacá 7 días, el viernes 24 de julio de 2009.
- Aclaración a la Cláusula 70 de este contrato, publicado en el semanario Boyacá 7 días, el martes 28 de julio de 2009.
- Aclaración a las cláusulas 6, 7, 10 y 77 publicado en el semanario Boyacá 7 días, el viernes 14 de agosto de 2009.
- Modificación de la cláusula 6 publicada en el semanario Boyacá 7 días, el viernes 5 de marzo de 2010.
- Modificación de las cláusulas 15, 25 y 49 publicada en el diario Boyacá 7 días, el viernes 26 de agosto de 2011.
- Modificación de las cláusulas 13, 20, 66, 77 y Título Capítulo II publicada en el diario Boyacá 7 días, el jueves 12 de abril de 2012.
- Modificación del Título I y las cláusulas 4, 7, 13, 20, 51, 61, 70 y 77 publicada en el diario Boyacá 7 días, el jueves 16 de agosto de 2012.
- Modificación Cláusulas 49, 51, 62, 77, 78, 79, 80, 90 publicada en el diario Boyacá 7 días, el día viernes 7 de junio de 2013.
- Modificación Cláusulas 51, 77, 80, 88 y adición de Cláusula 91 publicada en el diario Boyacá 7 días, el día viernes 1 de noviembre de 2013.
- Modificación cláusula 70 del CCU publicada en el semanario Boyacá 7 días, el jueves 5 de abril de 2018.
- Modificación cláusula 77 numeral 38 del CCU, publicado en el semanario Boyacá 7 días, el lunes 13 de agosto de 2018.
- Modificación cláusula 61 numeral 8, literal b) y c) del CCU, publicado en el semanario Boyacá 7 días, el lunes 13 de agosto de 2018.
- Inclusión en la cláusula 90, del CCU, el reporte a centrales de riesgo, publicado en el semanario Boyacá 7 días, el lunes 13 de agosto de 2018.
- Modificación en la nomenclatura la cláusula 91 y 92 del CCU.
- Inclusión del TÍTULO IX ANEXO ESPECIAL AUTOGENERADORES A PEQUEÑA ESCALA (AGPE), publicado en el semanario Boyacá 7 días, el martes 1 de diciembre de 2020.
- Inclusión del TÍTULO X ANEXO ESPECIAL CONTRATO DE VENTA DE EXCEDENTES DE ENERGÍA AUTOGENERADORES, publicado en el semanario Boyacá 7 días el lunes 23 de mayo de 2022.
- Modificación cláusula 37 y cláusula 77 numeral 38, publicado en el semanario Boyacá 7 Días el jueves 8 de agosto de 2024