

	GESTIÓN JURIDICA	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO  PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO  DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE  SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS,  PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 1 DE 74

**CONDICIONES UNIFORMES DEL  
CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN  
DEL SERVICIO PÚBLICO DE  
ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE  
SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN  
ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA  
CATALINA**

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 2 DE 74

Las siguientes son las Condiciones Uniformes conforme con las cuales la SOCIEDAD PRODUCTORA DE ENERGÍA DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA S.A. E.S.P. - SOPESA S.A. E.S.P., empresa de servicios públicos de carácter privado, con NIT 827.000.108-7, que en adelante se denominará la "EMPRESA", prestará el servicio de energía eléctrica en el Área de Servicio Exclusivo (ASE) de San Andrés, Providencia y Santa Catalina en virtud del contrato de concesión No. 067 de 2009, a los suscriptores, propietarios, poseedores, arrendatarios, que en adelante se denominarán el "CLIENTE", que se suscriban o adhieran a éste, o se beneficien a cualquier título de este servicio.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 3 DE 74

### Contenido

<b>CAPÍTULO I</b>	<b>EL OBJETO, LAS PARTES DEL CONTRATO, DEFINICIONES Y DISPOSICIONES GENERALES.....</b>	<b>8</b>
CLÁUSULA 1.-	IDENTIDAD DE LA EMPRESA: SOCIEDAD PRODUCTORA DE ENERGÍA DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA S. A. E.S.P. – SOPEA.....	8
CLÁUSULA 2.-	OBJETO Y NATURALEZA DEL CONTRATO .....	8
CLÁUSULA 3.-	CELEBRACIÓN E INTEGRACIÓN DEL CONTRATO.....	8
CLÁUSULA 4.-	PARTES DEL CONTRATO.....	8
CLÁUSULA 5.-	ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	8
CLÁUSULA 6.-	SOLIDARIDAD.....	8
CLÁUSULA 7.-	CESIÓN DEL CONTRATO.....	9
CLÁUSULA 8.-	EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO .....	9
CLÁUSULA 9.-	CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO.....	9
CLÁUSULA 10.-	RÉGIMEN LEGAL .....	9
CLÁUSULA 11.-	DEFINICIONES.....	10
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN, CONEXIÓN E INSTALACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>22</b>
CLÁUSULA 12.-	CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	22
CLÁUSULA 13.-	CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA SOLICITUD, CONEXIÓN Y SUMINISTRO DEL SERVICIO .....	23
CLÁUSULA 14.-	CLASES DE CONEXIÓN .....	25
CLÁUSULA 15.-	NEGACIÓN DE LA SOLICITUD DE CONEXIÓN.....	25
CLÁUSULA 16.-	OBLIGACIONES DEL CLIENTE EN RELACIÓN CON LA CONEXIÓN	26
CLÁUSULA 17.-	PUESTA EN SERVICIO.....	26
CLÁUSULA 18.-	RIESGO POR DAÑO O PÉRDIDA DE LAS ACOMETIDAS Y GARANTÍA	27
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>DE LAS OBLIGACIONES, DERECHOS Y DEBERES DE LAS PARTES.....</b>	<b>27</b>
CLÁUSULA 19.-	OBLIGACIONES DE LA EMPRESA. ....	27

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 4 DE 74

CLÁUSULA 20.-	OBLIGACIONES DEL CLIENTE.....	30
CLÁUSULA 21.-	DERECHOS DE LA EMPRESA.....	32
CLÁUSULA 22.-	DERECHOS DEL CLIENTE .....	32
CLÁUSULA 23.-	DEBERES DE LA EMPRESA.....	33
CLÁUSULA 24.-	DEBERES DEL CLIENTE .....	33
CLÁUSULA 25:	EFFECTOS DE LAS OBLIGACIONES .....	33
CAPÍTULO IV	RÉGIMEN DE LOS SISTEMAS DE MEDIDA Y DE LOS MEDIDORES .....	34
CLÁUSULA 26.	DE LA MEDICIÓN DEL CONSUMO .....	34
CLÁUSULA 27:	DE LAS REVISIONES Y/O VERIFICACIONES TÉCNICAS: .....	37
CLÁUSULA 28:	CAMBIOS DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA Y ACOMETIDA .....	38
1.	<b>Por mal funcionamiento del Equipo de Medida:</b> .....	38
2.	<b>Por Desarrollo Tecnológico o por Mal Estado de las Redes y Acometidas</b> 38	
3.	<b>Retiro No Autorizado del Medidor:</b> .....	38
CLÁUSULA 29:	RESPONSABILIDAD SOBRE LA RED INTERNA (Instalaciones Internas)	38
CLÁUSULA 30:	DETERMINACIÓN DE VALORES A COBRAR POR SERVICIOS DE CONEXIÓN Y COMPLEMENTARIOS .....	39
CAPÍTULO V	DE LAS FACTURAS Y DEL CONSUMO.....	39
CLÁUSULA 31.	DE LAS FACTURAS.....	39
CLÁUSULA 32.	DE LAS FACTURAS.....	39
CLÁUSULA 33.-	REQUISITOS DE LAS FACTURAS.....	39
CLÁUSULA 34.-	MÉRITO EJECUTIVO DE LA FACTURA .....	41
CLÁUSULA 35.-	COBROS INOPORTUNOS.....	41
CLÁUSULA 36.-	RECLAMACIONES INOPORTUNAS .....	41
CLÁUSULA 37.-	PERIODOS DE FACTURACIÓN.....	41
CLÁUSULA 38.-	OPORTUNIDAD Y LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA .....	41
CLÁUSULA 39.-	INTERÉS MORATORIO .....	42

	GESTIÓN JURIDICA	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 5 DE 74

CLÁUSULA 40.-	FACILIDADES DE PAGO .....	42
CLÁUSULA 41.-	DE LA NO EXONERACIÓN EN EL PAGO .....	42
CLÁUSULA 42.-	DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE .....	42
CLÁUSULA 43.-	PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE CUANDO NO HA HABIDO ACCIÓN U OMISIÓN DE LAS PARTES EN LA MEDICIÓN.....	44
1.	<b>Falta de medición por retiro del equipo de medida para revisión y/o calibración.-</b> .....	44
2.	<b>Determinación del consumo para los suscriptores y/o usuarios que carecen de medición individual por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social.-</b> .....	45
3.	<b>Determinación del consumo para suscriptores y/o usuarios con medición colectiva.-</b> .....	45
4.	<b>Determinación del consumo facturable para suscriptores y/o usuarios localizados en zonas de asentamientos subnormales o marginales.</b> .....	45
5.	<b>Determinación del consumo en caso de desviaciones significativas.-</b>	45
CLÁUSULA 44.-	PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA	46
CLÁUSULA 45.-	PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE CUANDO HA HABIDO ACCION U OMISIÓN DEL SUScriptor Y/O USUARIO EN LA MEDICION.	47
CLÁUSULA 46.-	PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE CUANDO HA HABIDO ACCION U OMISION DE LA EMPRESA EN LA MEDICIÓN.....	47
CLÁUSULA 47.-	FACTURACIÓN DEL CONSUMO PARA LAS ÁREAS COMUNES DE LOS CONJUNTOS HABITACIONALES.....	48
CLÁUSULA 48.-	DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA CLIENTES CON MEDIDOR DE ENERGÍA REACTIVA.....	48
CAPÍTULO VI	DE LA SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO	49
CLÁUSULA 49.-	MOTIVOS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.....	49
CLÁUSULA 50.-	CORTE DEL SERVICIO .....	50

	<b>GESTIÓN JURÍDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 6 DE 74

CLÁUSULA 51.-	CONDICIONES PARA RECONECTAR O REINSTALAR EL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN O CORTE.....	51
CLÁUSULA 52.-	SUSPENSIÓN DEL CONTRATO POR MUTUO ACUERDO.....	52
CLÁUSULA 53.-	RESOLUCIÓN O TERMINACIÓN DEL CONTRATO .....	53
<b>CAPÍTULO VII</b>	<b>DEFENSA DEL USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA .....</b>	<b>54</b>
CLÁUSULA 54.-	MECANISMOS DE DEFENSA DEL CLIENTE EN SEDE DE LA EMPRESA 54	54
CLÁUSULA 55.-	REQUISITOS DE LAS PETICIONES Y LAS QUEJAS .....	54
CLÁUSULA 56.-	PETICIONES INCOMPLETAS.....	55
CLÁUSULA 57.-	SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES	55
CLÁUSULA 58.-	DESISTIMIENTO .....	55
CLÁUSULA 59.-	OPORTUNIDAD Y PRESENTACIÓN .....	55
CLÁUSULA 60.-	DEL TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES	55
CLÁUSULA 61.-	DEL CONOCIMIENTO DE LAS DECISIONES.....	55
CLÁUSULA 62.-	TRÁMITE PARA LOS RECURSOS .....	57
CLÁUSULA 63.-	REQUISITOS DE LOS RECURSOS.....	57
CLÁUSULA 64.-	OPORTUNIDAD Y PRESENTACIÓN .....	57
CLÁUSULA 65.-	IMPROCEDENCIA.....	57
CLÁUSULA 66.-	RECHAZO DEL RECURSO .....	58
CLÁUSULA 67.-	TÉRMINO PARA RESOLVER EL RECURSO DE REPOSICIÓN.....	58
CLÁUSULA 68.-	DISPOSICIÓN COMÚN PARA LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS.....	58
<b>CAPÍTULO VIII</b>	<b>FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, RESPONSABILIDAD SOBRE LAS REDES ELÉCTRICAS Y PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES.....</b>	<b>58</b>
CLÁUSULA 69.-	FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	58
CLÁUSULA 70.-	RESPONSABILIDAD SOBRE LAS REDES ELÉCTRICAS.....	59
CLÁUSULA 71.-	PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES.....	60

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 7 DE 74

CAPÍTULO IX	LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO .....	60
CLÁUSULA 72.-	LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES.....	60
CLÁUSULA 73.-	DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO .....	61
CLÁUSULA 74.-	GARANTÍA POR LA DENUNCIA DEL CONTRATO .....	63
CLÁUSULA 75.-	CAUSALES DE TERMINACIÓN DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO	64
CAPÍTULO X	INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, PROCEDIMIENTO DE DETECCIÓN Y CONTROL DE PÉRDIDAS	64
CLÁUSULA 76.-	SITUACIONES QUE GENERAN INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	64
CLÁUSULA 77.-	PROCEDIMIENTO DE DETECCIÓN, RECUPERACIÓN Y CONTROL DE PÉRDIDAS	65
CAPÍTULO XI	DISPOSICIONES FINALES .....	72
CLÁUSULA 78.-	PROCEDIMIENTO DE DETECCIÓN, RECUPERACIÓN Y CONTROL DE PÉRDIDAS	72
CLÁUSULA 79.-	MODIFICACIONES AL CONTRATO .....	72
CLÁUSULA 80.-	DURACIÓN DEL CONTRATO.....	72
CLÁUSULA 81.-	SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS .....	72
CLÁUSULA 82.-	DELEGACIÓN .....	72
CLÁUSULA 83.-	DISPOSICIÓN FINAL.....	73
CAPÍTULO XII	CAPÍTULO XIII HISTORIAL DE CAMBIOS Y REVISIONES.....	73

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 8 DE 74

## **CAPÍTULO I EL OBJETO, LAS PARTES DEL CONTRATO, DEFINICIONES Y DISPOSICIONES GENERALES**

### **CLÁUSULA 1.- IDENTIDAD DE LA EMPRESA: SOCIEDAD PRODUCTORA DE ENERGÍA DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA S. A. E.S.P. – SOPESA**

Sopesa es una empresa de servicios públicos domiciliarios privada, de nacionalidad colombiana, sometida al régimen legal aplicable a las empresas de servicios públicos domiciliarios y a las normas especiales que rigen las empresas del sector eléctrico, que ejerce sus actividades dentro del ámbito del derecho privado como empresario mercantil de carácter sui generis, domiciliada en la ciudad de San Andrés Isla – Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina - , constituida por escritura pública No. 111 otorgada el 22 de enero de 1996 en la Notaría No. 6 del círculo notarial de Barranquilla, debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de San Andrés y Providencia Islas bajo el No. 3205 del Libro IX el 5 de marzo de 1996, vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

### **CLÁUSULA 2.- OBJETO Y NATURALEZA DEL CONTRATO**

Este contrato, de carácter uniforme y consensual, define las Condiciones de acuerdo con las cuales la EMPRESA presta a sus CLIENTES el servicio público domiciliario de Energía Eléctrica, en condiciones de calidad y eficiencia, a cambio de un precio en dinero que se fijará según el régimen tarifario reglamentado por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG. Existe Contrato de Servicio Público de Energía aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos CLIENTES.

### **CLÁUSULA 3.- CELEBRACIÓN E INTEGRACIÓN DEL CONTRATO**

Existe Contrato de Servicio Público de Energía desde que la EMPRESA define las Condiciones Uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio; y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, con la solicitud de servicio, acepta las normas, derechos, obligaciones y Condiciones Uniformes que regulan la prestación del servicio público de energía eléctrica fijadas por la EMPRESA para regular la relación con sus CLIENTES y, por lo tanto, se obliga al cumplimiento de todas y cada una de ellas.

### **CLÁUSULA 4.- PARTES DEL CONTRATO**

Son partes del contrato la EMPRESA y el CLIENTE o aquel a quien este último lo haya cedido, bien sea por convenio o por disposición legal o judicial. Una vez celebrado, serán solidarios en los derechos y obligaciones derivadas del contrato, el propietario del inmueble y los CLIENTES o usuarios en cuanto sean beneficiarios del servicio.

### **CLÁUSULA 5.- ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La EMPRESA presta actualmente el servicio de energía eléctrica en el Área de Servicio Exclusivo (ASE) del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

### **CLÁUSULA 6.- SOLIDARIDAD**

El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios, son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos de conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 9 DE 74

artículo 18 de la Ley 689 de 2001. En el evento que se dé la denuncia del contrato de arrendamiento de un inmueble residencial urbano, en los términos definidos en el presente contrato, la solidaridad operará en la forma definida en la Ley 820 de 2003 artículo 15 y en el Decreto 3130 de 2003.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando un inmueble urbano sea entregado en arrendamiento, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los Servicios Públicos corresponda al arrendatario, entonces el propietario o poseedor del inmueble, serán solidarios en las obligaciones y derechos emanados del Contrato de Servicios Públicos con el arrendatario, en los términos establecidos en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, a menos que el arrendador atienda el procedimiento señalado en las cláusulas del Contrato de Servicios Públicos, caso en el cual no será responsable solidariamente en el pago de los servicios públicos domiciliarios y el inmueble no quedará afecto al pago de los mismos, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y su Decreto Reglamentario 3130 de 2003.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual corresponde a un (1) periodo de facturación, la empresa de servicios públicos estará facultada para suspender el servicio de energía eléctrica. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio luego de tres (3) periodos de facturación, se romperá la solidaridad aquí prevista.

#### **CLÁUSULA 7.- CESIÓN DEL CONTRATO**

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

#### **CLÁUSULA 8.- EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO**

El servicio de energía eléctrica que se suministra a un inmueble, será para uso exclusivo del CLIENTE 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. Tampoco podrá el CLIENTE dar uso diferente al asignado según su actividad, ya sea residencial, comercial o industrial.

#### **CLÁUSULA 9.- CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO**

La EMPRESA prestará el servicio de energía eléctrica con la continuidad y calidad bajo los parámetros definidos en el Contrato de Concesión No. 067 de 2009.

Si el CLIENTE requiere una confiabilidad y calidad mayor a la establecida por el Contrato de Concesión No. 067 de 2009 o la Regulación vigente, y se requiera mejorar, ampliar y/o readecuar las redes y/o equipos de distribución local para dicho fin, deberá sufragar los costos que esta actividad requiera.

#### **CLÁUSULA 10.- RÉGIMEN LEGAL**

El presente contrato se regirá por lo dispuesto en la Carta Política, las leyes 142, 143 de 1994 y 689 de 2001, por las resoluciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, por el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), demás normas vigentes y por las disposiciones que las reglamenten, modifiquen, adicionen, aclaren o deroguen, por el Contrato de Concesión No. 067 de 2009, las

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 10 DE 74

condiciones especiales pactadas entre las partes, por las presentes cláusulas y por las normas del Código de Comercio y Código Civil.

Las futuras derogatorias, modificaciones o adiciones que se pudieran presentar en el marco normativo de los servicios públicos domiciliarios y que modifiquen la naturaleza del presente contrato de condiciones uniformes, se tendrán por incorporadas, a partir de su vigencia; tales modificaciones no implican la elaboración de un nuevo contrato o una reforma, a menos que la empresa lo considere pertinente.

En aquellos casos en que la EMPRESA modifique el contrato de condiciones uniformes, sin que se entienda como abuso de la posición dominante, se deberá poner en conocimiento del CLIENTE.

#### **CLÁUSULA 11.- DEFINICIONES**

Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes de este contrato, se tendrán en cuenta las definiciones consagradas en la normatividad vigente que rigen los servicios públicos, así como las siguientes:

**ACOMETIDA DE ENERGIA:** Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble (Artículo 14.1 de la Ley 142 de 1994). En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. En aquellos casos en que el dispositivo de corte éste aguas arriba del medidor, para los efectos de este contrato se entenderá la acometida como el conjunto de conductores y accesorios entre el punto de conexión eléctrico al sistema de distribución local y los bornes de salida del equipo de medición.

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

**ACTA ÚNICA DE INSTALACIÓN Y REVISIÓN:** Documento en el que se hace constar el estado, las características, aforo o carga instalada del CLIENTE, los sellos de seguridad y el correcto funcionamiento del equipo de medida y/o demás elementos utilizados para la medición o destinados a determinar el consumo que se realiza, así como el resultado de las pruebas en campo realizadas. El acta será suscrita o firmada por el empleado o personal autorizado por la EMPRESA, que realiza la revisión y por el CLIENTE, su representante o persona capaz que se encuentre en el inmueble o por el testigo hábil que se encuentre presente al momento de la revisión.

Del acta se extenderán como mínimo dos copias legibles, una con destino a la EMPRESA y la otra se entregará al CLIENTE o a la persona autorizada, según se trate, o bien dejándola en el acceso del inmueble, hecho que se hará constar en las observaciones del documento (acta). El acta original siempre tendrá como destinatario la EMPRESA.

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

**ALTERACIÓN:** Cualquier modificación física de las condiciones técnicas en instalaciones eléctricas o equipos de medida.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 11 DE 74

**ANOMALÍA:** Irregularidad o alteración que impide el funcionamiento normal de los equipos de medida, así como irregularidades presentadas en los elementos de seguridad, que afectan la fidelidad de la medida.

**CALIBRACIÓN DEL MEDIDOR:** Diagnóstico sobre las condiciones de operación de un equipo de medición, para garantizar la precisión y exactitud de las mediciones que con el mismo se genera.

**CAMBIO DE NOMBRE DE USUARIO Y/O SUSCRIPTOR:** Es la actualización en los registros de la EMPRESA del nombre del CLIENTE.

**CARGA:** Potencia eléctrica, medida en kW y KVA, que es requerida por un elemento que consume energía de una red eléctrica.

**CARGA CONTRATADA:** Es la carga autorizada y aprobada por la EMPRESA para un Cliente. Comúnmente es la máxima carga que en condiciones normales de operación permite la alimentación de los equipos del inmueble sin exceder la capacidad de los conductores y dispositivos de la instalación eléctrica. La demanda máxima no puede ser superior a la carga contratada. Sus unidades de medida serán, según se trate, en kW o KVA.

**CARGA O CAPACIDAD INSTALADA:** Es la suma de las capacidades nominales de los equipos o artefactos eléctricos instalados y de las potencias asignadas a las salidas disponibles dentro del inmueble y no puede ser superior a la capacidad máxima del componente limitante de un sistema.

Cuando un CLIENTE dispone de un transformador para su uso exclusivo, la carga instalada corresponde a la capacidad nominal del transformador.

**CERTIFICACIÓN:** Procedimiento mediante el cual un organismo competente expide por escrito o por un sello de conformidad, que un producto, un proceso o servicio cumple un reglamento técnico o una(s) norma(s) de fabricación.

**CERTIFICADO DE CONFORMIDAD (RETIE).** Documento emitido conforme a las reglas de un sistema de certificación, en el cual se puede confiar razonablemente que un producto, proceso o servicio es conforme con un reglamento técnico, una norma, especificación técnica u otro documento normativo específico.

**CERTIFICACIÓN PLENA:** Proceso de certificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el RETIE a una instalación eléctrica, el cual consiste en la declaración de cumplimiento suscrita por el profesional competente responsable de la construcción de la instalación, acompañada del aval de cumplimiento mediante un dictamen de inspección, previa realización de la inspección de comprobación efectuada por inspector(es) de un organismo de inspección debidamente acreditado.

**CICLO DE FACTURACIÓN:** Es la denominación dada por la EMPRESA a cada una de las zonas en que tiene dividida su área de cobertura. Cada ciclo está conformado por un número determinado de grupos de CLIENTES para los que rigen periodos similares de facturación o consumo.

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

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 12 DE 74

**CLASE DE PRECISIÓN.** Características metrológicas del grupo de instrumentos y transformadores de medida que satisfacen los requisitos destinados a mantener los errores y variaciones permitidas, dentro de los límites especificados.

**CLIENTE:** Persona natural o jurídica que se beneficia del servicio público, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, como suscriptor del mismo o como usuario directo del servicio.

**CÓDIGO ELÉCTRICO COLOMBIANO:** Es la Norma Técnica Colombiana, NTC 2050, la cual contiene los requisitos técnicos y de seguridad que rigen el cálculo y la construcción de las instalaciones eléctricas en el territorio nacional.

**COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Actividad consistente en la compraventa de energía eléctrica entre la EMPRESA y sus CLIENTES que se sujeta a las disposiciones previstas en las Leyes 142 y 143 de 1994, en el Contrato de Concesión No. 067 de 2009 y demás normas reglamentarias. Quien desarrolla esta actividad se denomina comercializador de energía eléctrica.

**COMPONENTE LIMITANTE:** Forma parte de un sistema y es el que determina la máxima capacidad a operar. Se tomará como elemento limitante el conductor, medidor o transformador de potencia.

**CONEXIÓN:** Conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la derivación de la red local de energía eléctrica hacia el inmueble, incluyendo la instalación y conexión del medidor, y la verificación de la correcta instalación de los transformadores de medida. La red interna no forma parte de la conexión.

La conexión solo es posible previo el cumplimiento de las normas que rijan la prestación del servicio, el pago por el derecho a conectarse a la red de Distribución y el derecho de eficiencia consignado en la Ley.

**CONSUMO:** Cantidad de energía eléctrica activa o reactiva, recibidas por el CLIENTE en un período determinado, registrados en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio de energía.

**CONSUMO ANORMAL:** Es aquel que comparado con el promedio histórico de un mismo CLIENTE, o con los promedios de consumos de CLIENTES con características similares, presenta Desviación Significativa, de acuerdo con los parámetros establecidos por la EMPRESA.

**CONSUMO DE SUBSISTENCIA:** Es la cantidad mínima de energía establecida por la UPME y utilizada en un mes por un CLIENTE típico para satisfacer las necesidades básicas que puedan ser satisfechas eficiente y económicamente, mediante esta forma de energía final, y que tiene derecho a subsidio de acuerdo con la Resolución No 0018 de 2013 a los CLIENTES de los estratos 1,2 y 3.

**CONSUMO ESTIMADO:** Consumo establecido con base en el promedio de los consumos de los últimos periodos del CLIENTE, o con base en los consumos promedios de otros CLIENTES del mismo estrato socioeconómico, o con base en el aforo individual de carga, de acuerdo con lo dispuesto en este contrato o calculados mediante la metodología establecida en la Resolución CREG 108 de 1997.

**CONSUMO FACTURADO:** Consumo liquidado y cobrado al CLIENTE de acuerdo con el Costo Unitario (CU) autorizadas para el Área de Servicio Exclusivo (ASE). La tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del CLIENTE.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 13 DE 74

**CONSUMO FACTURABLE NO MEDIDO O REGISTRADO POR ACCIÓN U OMISIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO:** Cualquier consumo de energía eléctrica realizado por el usuario del servicio sin autorización de la EMPRESA, a través de cualquier hecho, anomalía o irregularidad que impidió que la empresa lo registrara o midiera, y que ésta tiene derecho a determinar y facturar.

**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 el equipo de medida registre.

**CONSUMO NO AUTORIZADO:** Es el consumo realizado a través de una acometida no autorizada por la EMPRESA, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos.

**CONSUMO NO REGISTRADO:** Es el consumo no facturado por la EMPRESA, ya sea porque existe un uso no autorizado del servicio, una anomalía o cualquier otra circunstancia que haya impedido facturar el consumo en condiciones normales.

**CONSUMO PREPAGADO:** Cantidad de energía eléctrica a que tiene derecho el usuario por el valor pre-pagado, definida en el momento en que el suscriptor o usuario active el prepago a través del mecanismo que la EMPRESA disponga.

**CONSUMO PROMEDIO:** Es el que se determina con base en el consumo histórico – últimos seis meses de consumo – del CLIENTE o del estrato socioeconómico al que éste pertenece.

**CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Es un contrato para el suministro del servicio público domiciliario de energía eléctrica, uniforme, oneroso, consensual y de adhesión, en virtud del cual la EMPRESA lo presta a un CLIENTE, a cambio de un precio en dinero.

**CONTRATO DE ARRENDAMIENTO:** De conformidad con el artículo 1973 del Código Civil, es aquel mediante el cual las partes se obligan recíprocamente, la una a conceder el goce de una cosa, o a ejecutar una obra o prestar un servicio, y la otra parte a pagar por este goce.

**CORTE DEL SERVICIO:** Es la 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, en la resolución 108 de 1997 y en el presente contrato de servicios públicos.

**CREG:** COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS

**CÓDIGO DE SUSCRIPTOR:** Asignación numérica que la EMPRESA establece para identificar al CLIENTE y al predio donde se presta el servicio de energía eléctrica.

**DEFRAUDACIÓN DEL FLUIDO ELÉCTRICO:** Delito tipificado en el Artículo 256 del Código Penal y definido por este así: aquel que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes (Artículo 256 del Código Penal).

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

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 14 DE 74

**DENUNCIA DE EXISTENCIA DE CONTRATO DE ARRENDAMIENTO:** Información que se da a la EMPRESA, a través del formato destinado para tal fin, acerca de la existencia o terminación de un contrato de arrendamiento.

**DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO:**

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

**DESCARGOS:** Explicaciones del CLIENTE frente a la situación anómala detectada en la visita de inspección a los equipos de medida y acometidas eléctricas de que habla el pliego de cargos proferido por la EMPRESA. Junto con los descargos el CLIENTE puede solicitar y aportar las pruebas que estime.

**DÍA HÁBIL O DÍA:** se refiere a cualquier otro día diferente a un sábado, domingo o feriado nacional en Colombia. En el supuesto en que el último día de un periodo cualquiera establecido en el contrato no fuese un día hábil, el último día de tal periodo será el día hábil siguiente al referido día calendario. Cuando el contrato se refiera a día y no se precise otra cosa se entenderá que es día hábil.

**DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Es la actividad de transportar energía eléctrica a voltajes iguales o inferiores a 115 kV mediante redes locales.

**DISTRIBUIDOR LOCAL (DL).** Persona que opera y transporta energía eléctrica en un Sistema de Distribución Local.

**EMPRESA:** Es la SOCIEDAD PRODUCTORA DE ENERGÍA DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA S.A. E.S.P. - SOPESA, sociedad comercial por acciones del tipo de las anónimas, constituida como empresa de servicios públicos conforme a las disposiciones de la Ley 142 de 1994, cuyo objeto social principal es la Generación, Distribución y Comercialización de energía eléctrica.

**ENERGÍA ACTIVA:** Energía eléctrica potencialmente transformable en otras formas de energía.

**ENERGÍA REACTIVA INDUCTIVA:** La energía reactiva es la demanda extra de energía que algunos equipos de carácter inductivo como motores, transformadores, luminarias (inductivo) y otros aparatos que tienen bobinas producen en su funcionamiento. Esta energía "extra" puede descompensar un sistema eléctrico debido a que afecta directamente al factor de potencia del mismo, ya que a mayor energía reactiva en el sistema menor será el factor de potencia.

**ENERGÍA REACTIVA CAPACITIVA:** Es la energía utilizada para energizar condensadores.

**EQUIPO DE MEDIDA:** Conjunto de dispositivos necesarios para el registro del consumo de energía eléctrica. Lo conforman los transformadores de medida, medidores, y el cableado de las señales en el caso de sistemas de medida no directos destinados a la medición o registro del consumo; en el caso de sistema de medida directa corresponde sólo al medidor.

**ESTRATO SOCIOECONÓMICO:** Es la clasificación basada en las características de las viviendas y su entorno urbano o rural como resultado de la metodología ejecutada por la Secretaría de Planeación del departamento,

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 15 DE 74

para determinar que la relación vivienda-entorno expresa un modo socioeconómico de vida demostrable teniendo en cuenta las excepciones que lo confirman, y de esta forma cobrar de manera diferencial (por estratos) los servicios públicos domiciliarios permitiendo asignar subsidios.

Los estratos socioeconómicos en los que se pueden clasificar las viviendas y/o inmuebles son 6, denominados así:

1. Bajo-bajo
2. Bajo
3. Medio-bajo
4. Medio
5. Medio-alto
6. Alto

**ESTUDIO DE CONEXIÓN PROYECTO PARTICULARMENTE COMPLEJO:** Es el que involucra como proyecto el montaje de una subestación o transformador de distribución o aquel que implica un cambio de voltaje para atender al suscriptor y/o usuario o cuando la carga solicitada por el suscriptor y/o usuario supere los 10 kW y/o se pretenda destinar a más de dos (2) cuentas. Este podrá ser cobrado al suscriptor y/o usuario de manera detallada.

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE LA CONEXIÓN:** Es el procedimiento mediante el cual la EMPRESA aprueba la disponibilidad de conexión a la red de Distribución, mediante la asignación de un punto de conexión para una carga requerida, estableciendo las condiciones técnicas, operacionales y comerciales.

**ESTUDIO PRELIMINAR:** Es un procedimiento mediante el cual, previo estudio de factibilidad de la conexión y del proyecto respectivo, la EMPRESA determina las condiciones técnicas y operativas bajo las cuales está en disposición de suministrar el servicio de energía. Éste forma parte del estudio de conexión particularmente complejo.

**FACTOR DE POTENCIA:** Relación entre kilovatios y kilovoltio-amperios del mismo sistema eléctrico o parte de él.

**FACTOR DE MULTIPLICACIÓN DEL MEDIDOR:** Es el 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 estará definido por la relación de transformación de los transformadores de medida de corriente y/o de potencial.

**FACTURA DE COBRO DE SERVICIO PÚBLICO:** Es la cuenta de cobro que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al CLIENTE, para cobrar los servicios inherentes y complementarios, en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos. (Artículo 14.9 de la Ley 142 de 1994)

Esta factura presta mérito ejecutivo por disposición del artículo 130 de la Ley 142 de 1994 y de las leyes civiles y comerciales.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 16 DE 74

En el caso de consumos pre-pagados, es el acto de cobrar, a solicitud del usuario, una cantidad de energía que él desea pagar anticipadamente.

**FACTURACIÓN:** Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, que comprende: lectura, determinación de consumos, revisión previa en caso de desviación significativa, liquidación de consumos, elaboración y entrega de la factura.

**FACTOR DE UTILIZACIÓN:** Tiempo promedio, estimado por mes, en el que la EMPRESA considera que el CLIENTE tiene en uso sus equipos eléctricos.

**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.

**INACTIVACIÓN DEL CÓDIGO DE SUSCRIPTOR:** Es el cambio de estado en el sistema comercial de la EMPRESA de los datos asociados al suscriptor.

**LECTURA:** Registro del consumo que marca el medidor.

**MACROMEDIDOR** (medidor de balance): Es el equipo general de medida que la EMPRESA instala en cada transformador de distribución y en los transformadores que son propiedad de los CLIENTES para que registre la energía entregada a uno o varios USUARIOS.

**MEDIDOR:** Dispositivo destinado a la medición o registro del consumo de energía eléctrica o de las transferencias de energía (Artículo 3 de la Resolución CREG 156 de 2011)

**MEDIDA CENTRALIZADA:** Sistema de medición de energía eléctrica integrada por medidores (tarjetas electrónicas de medida o medidores individuales), transformadores de medida (cuando aplique) y equipo de comunicación (medidor debe disponer de un puerto o módulo de comunicaciones RS485 y protocolo MODBUS o DLT645), que cuentan con operación remota para realizar lectura de los consumos de energía para la facturación al usuario, así como los procesos de suspensión y reconexión cuando así lo ameriten.

Este sistema de medición permite que vía inalámbrica se reciba la información de consumos registrados en los medidores. Así mismo, se observan lecturas, alarma de sobrecargas eléctricas, alteraciones accidentales y provocadas, balances de energía por transformador, corrientes horarias y tensión en las borneras, para así garantizar la óptima prestación del servicio, entre otros.

**MEDICIÓN DIRECTA:** Es el tipo de conexión en el cual las señales de tensión y de corriente que recibe el medidor son las mismas que recibe la carga

**MEDICIÓN INDIRECTA:** Es el tipo de conexión en la cual las señales de tensión y de corriente que recibe el medidor provenientes de los respectivos devanados secundarios de los transformadores de tensión y/o de corriente utilizados para transformar las tensiones y corrientes que recibe la carga. El punto de conexión de esta medición será en el nivel de tensión 2, la cual estará constituida por tres (3) transformadores de potencial (TP'S) y tres (3) transformadores de corriente (TC'S).

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 17 DE 74

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

**NIVELES DE TENSIÓN:** Para el servicio público domiciliario de energía eléctrica, se definen los siguientes niveles de tensión, a uno de los cuales se pueden conectar, directa o indirectamente, los equipos de medida del CLIENTE:

1. Nivel 1: Tensión nominal inferior a un (1) kilovoltio (kV) suministrado en la modalidad monofásica, bifásica o trifásica.
2. Nivel 2: Tensión nominal mayor o igual a uno (1) kilovoltio (kV) y menor a treinta (30) kilovoltios (kV), suministrado en la modalidad bifásica o trifásica.

**NORMAS TÉCNICAS:** Conjunto de reglas, normas, estándares y procedimientos técnicos contenidos en la norma NTC 2050, a los cuales deben someterse los CLIENTES y las Empresas de Servicios Públicos del sector eléctrico.

**NORMAS PARA EL DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS:** Son las disposiciones de orden legal, reglamentario, regulatorio y contractual que sirven para determinar los requisitos técnicos mínimos y de diseño que debe cumplir una instalación eléctrica.

**PERIODO DE FACTURACIÓN:** Lapso que transcurre entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble y que, en términos generales, será de un mes cuando el medidor instalado no corresponda a uno de prepago.

**PETICIÓN:** Es una actuación por medio de la cual el USUARIO solicita información a una persona prestadora de servicios públicos

**PLAN DE EXPANSIÓN:** Es un programa de inversión establecido por la EMPRESA para ser ejecutado en un periodo determinado, tendiente a ampliar la cobertura de prestación del servicio de energía eléctrica en aquellas áreas en donde éste no es suministrado. El Plan se desarrollará y ejecutará de acuerdo con las normas vigentes que rigen el presupuesto interno, el plan de ordenamiento territorial y la normatividad existente.

**PLIEGO DE CARGOS:** Documento mediante el cual la EMPRESA le informa al CLIENTE acerca de la apertura de un procedimiento encaminado a verificar el posible incumplimiento de las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicio de Energía, dadas las irregularidades detectadas en los equipos de medida e instalaciones eléctricas del respectivo inmueble. En dicho pliego se menciona el resultado de la situación encontrada, las pruebas recopiladas hasta ese momento, las obligaciones presuntamente incumplidas, los cargos formales, y el derecho de defensa y termino para ejercitarlo.

**PRESTADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Cualquiera de las personas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994. Para los efectos de este contrato será la SOCIEDAD PRODUCTORA DE ENERGÍA DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA S.A. E.S.P. - SOPESA.

**PROYECCIÓN DE CONSUMO:** Es el mecanismo por medio del cual la medición de la energía consumida para un CLIENTE se realiza con fundamento en las metodologías que establezca la CREG, las cuales se basarán, entre

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 18 DE 74

otros aspectos, en las cargas contratadas por cada usuario, la carga instantánea, los consumos históricos o, en su defecto, de usuarios similares.

**PROYECTO PARTICULARMENTE COMPLEJO:** Es aquel que involucra el montaje de una subestación o transformador de distribución o aquel que conlleva un cambio en la conexión del nivel de tensión.

**PUNTO DE CONEXIÓN:** Es el punto eléctrico determinado por la EMPRESA, en el cual se debe conectar el CLIENTE una vez realizada la fase de factibilidad. El equipo de medida del CLIENTE se conecta al Sistema de Distribución Local (SDL) con el propósito de transferir energía eléctrica entre las partes.

**PUNTO DE MEDICIÓN:** Es el punto de conexión eléctrica del equipo de medida (circuito primario de los transformadores de corriente en CLIENTES de medida indirecta y semi-directa o bornes del medidor en CLIENTES de medida directa) del CLIENTE.

**QUEJA:** Acto por el cual el suscriptor y/o usuario manifiesta su inconformidad con la actuación de determinado o determinados empleados, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

**RECLAMACIÓN:** Es una solicitud del USUARIO con el objeto de que una persona prestadora de servicios públicos revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos, y tome una decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1994 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**RECONEXIÓN DEL SERVICIO:** Restablecimiento del servicio a un inmueble, al cual se le ha efectuado la suspensión del servicio. Da lugar al cobro de un derecho por este concepto. (Resolución CREG 108 de 1997).

**RECONEXIÓN NO AUTORIZADA:** Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha suspendido, el cual es realizado por el CLIENTE directamente o por intermedio de terceros sin autorización de la EMPRESA.

**RECUPERACIÓN DE ENERGÍA:** valor de energía que un CLIENTE ha consumido y no ha cancelado por causa de un registro parcial de los equipos de medida o una ausencia de registro y que LA EMPRESA tienen derecho a cobrar.

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

**RECURSO DE REPOSICIÓN:** Consiste en una solicitud que presenta un suscriptor o usuario 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.

**RECURSO DE APELACIÓN:** Es el 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, quien dará traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios una vez se resuelve de manera negativa, total o parcial, el recurso de reposición por parte de la EMPRESA.

**RECURSO DE QUEJA:** Procede cuando la EMPRESA niega los recursos o los rechaza, el CLIENTE puede interponer el recurso de queja dentro de los cinco días siguientes a la notificación del acto que lo niega o rechaza

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 19 DE 74

los recursos. Este recurso lo presenta ante la empresa y ésta lo remitirá a la Superintendencia para que resuelva si son viables o no, y si por competencia debe resolver el de apelación solicita el expediente a la empresa y lo resuelve.

**RED INTERNA** (Instalaciones internas): Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios, equipos, dispositivos y artefactos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o en el caso de los CLIENTES sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, y en general, para unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

**RED PÚBLICA.-** Aquella que utilizan dos o más personas naturales o jurídicas independientemente de la propiedad de la red.

**RED LOCAL:** Es el conjunto de redes que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

**REDES DE DISTRIBUCIÓN:** Conjunto de elementos utilizados para la transformación y el transporte de la energía eléctrica hasta el punto de entrega al CLIENTE.

**RESPONSABLES SOLIDARIOS EN EL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Son responsables solidariamente en sus obligaciones y derechos el propietario del inmueble, el poseedor del inmueble, el suscriptor del servicio, y el usuario en cuanto sean beneficiarios del servicio.

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 el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001. En el evento que se dé la denuncia del contrato de arrendamiento de un inmueble residencial urbano, la solidaridad operará en la forma definida en la Ley 820 de 2003 artículo 15 y en el Decreto 3130 de 2003.

**RETIE:** Reglamento que fija las condiciones técnicas que garantizan la seguridad en los procesos de generación, transmisión, transformación, distribución y uso final de la energía eléctrica en Colombia, las cuales son de obligatorio cumplimiento.

**REVISIÓN DE PROYECTOS:** Procedimiento mediante el cual se efectúa la revisión del diseño eléctrico de un proyecto, con el fin de verificar que éste se ajusta a los requerimientos aprobados por la EMPRESA y al cumplimiento de la normatividad. Incluye la revisión de las memorias de cálculos y planos.

**REVISIÓN DE LA INSTALACIÓN PARA LA CONEXIÓN:** Procedimiento mediante el cual se efectúa la revisión, control y supervisión pormenorizada de los documentos (facturas, protocolos, garantías, etc.), materiales, equipos, y el montaje de las instalaciones de conexión, de acuerdo al proyecto previamente aprobado, el cual debe cumplir con el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE y las normas de construcción que aplique la EMPRESA para tal fin. Esto incluye el diligenciamiento del acta de Inspección al final de la misma.

**REVISIÓN PREVIA:** Conjunto de actividades y procedimientos que realiza la EMPRESA para detectar la causa que diera origen a una desviación Significativa del consumo.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 20 DE 74

**SERVICIO PROVISIONAL:** Es el 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 o que tendrá una utilización no mayor a seis (6) meses (prorrogables según el criterio del operador de red y no mayor a un (1) año), la cual deberá cumplir con lo establecido en la norma NTC 2050 última actualización, y el Reglamento Técnico de Instalaciones eléctricas "RETIÉ".

**SERVICIO RESIDENCIAL:** Es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales.

**SERVICIO RESIDENCIAL ESPECIAL:** Es aquel que se presta directamente a los CLIENTES residenciales con pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a los apartamentos o casas de habitación.

**SERVICIO NO RESIDENCIAL:** Es aquel que se presta directamente a los CLIENTES cuya actividad es distinta a los residenciales, tales como el Industrial, Comercial, Oficial y Especial.

**SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición.

**SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO:** De acuerdo con el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, es la presunción o ficción legal por virtud de la cual, a los quince (15) días hábiles contados a partir del recibo 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 y/o usuario, salvo que sea contrario a la Ley.

**SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN LOCAL (SDL):** Sistema de transmisión de energía eléctrica compuesto por redes de distribución municipales. Está conformado por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 115 kV que no pertenecen a un sistema de transmisión regional por estar dedicadas al servicio de un sistema de distribución municipal.

**SISTEMA DE MEDIDA O SISTEMA DE MEDICIÓN:** Conjunto de dispositivos destinados a la medición y/o registro de las transferencias de energía, según lo dispuesto en el Código de Medida (Artículo 3 de la Resolución CREG 156 de 2011).

**SISTEMA DE PUESTA A TIERRA:** Conjunto de elementos conductores de un sistema eléctrico específico, sin interrupciones ni fusibles, que conectan los equipos eléctricos con el terreno o con una masa metálica. Comprende la puesta a tierra y el cableado de puesta a tierra.

**SOBRETENSIÓN.** Tensión anormal existente entre dos puntos de una instalación eléctrica, superior a la tensión máxima de operación normal de un dispositivo, equipo o sistema.

**SOLICITUD DE AUMENTO DE CARGA:** Es el procedimiento mediante el cual el CLIENTE solicita a la EMPRESA, el incremento de la carga registrada o contratada, el número de fases y el nivel de tensión de servicio para el inmueble.

**SOLICITUD DE FINANCIACIÓN:** Es la presentada por el propietario o poseedor del inmueble o el suscriptor y/o usuario con el fin de que se le conceda un crédito para cancelar consumos u otros conceptos facturados que presenten mora en el pago o que correspondan a planes preestablecidos por la EMPRESA. Es potestativo de la

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 21 DE 74

EMPRESA conceder o no el crédito solicitado y siempre se tendrán en cuenta los términos y condiciones que se hayan establecido en las Políticas de Financiación acordadas entre la EMPRESA y el PROPIETARIO/USUARIO/SUSCRIPTOR

**SOLICITUD DE SERVICIO:** Es la presentada a la EMPRESA por cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, para recibir el servicio público domiciliario de energía y hacerse parte de un contrato de servicios públicos. La EMPRESA deberá decidir sobre la solicitud presentada de acuerdo con las reglas indicadas en el Artículo 16 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique o reforme.

**SUBSIDIO:** Es la diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio, y el costo real de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe.

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (SSPD):** Entidad de carácter técnico que ejerce las funciones presidenciales de vigilancia, control e inspección de los prestadores de servicios públicos.

**SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes y/o de servicios públicos con la EMPRESA, para este contrato se le llamará CLIENTE.

**SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en CLIENTE del servicio público ofrecido por la EMPRESA.

**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** Interrupción temporal del suministro del servicio de energía eléctrica por parte de la EMPRESA, por alguna de las causales previstas en la ley o en el contrato (Artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997). Subsiste el contrato pero cesan las obligaciones a cargo de la EMPRESA.

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

**SUSPENSIÓN POR RECONEXIÓN NO AUTORIZADA:** Acto de suspender nuevamente aquel servicio que se ha encontrado reconectado por el CLIENTE directamente o por intermedio de terceros sin autorización de la EMPRESA, y sin que se haya subsanado la causal de suspensión inicial.

**TARIFA Y/O PRECIO:** Es el precio resultante de aplicar el Costo Unitario de Prestación del servicio y el factor de subsidio autorizado legalmente.

**TELEMEDIDA:** Conjunto de elementos que permiten interrogar de manera remota y en tiempo real, los registros previamente parametrizados del equipo de medida, a través de un sistema de comunicaciones alámbrico o inalámbrico, como línea telefónica, celular o página web entre otras.

**TRANSFORMADOR DE MEDIDA:** Transformador diseñado para reproducir, en su circuito secundario, la corriente o tensión de su circuito primario en una proporción definida y conocida, conservando sustancialmente las relaciones de fase y forma de onda.

**TRANSFORMADOR DE TENSIÓN (TP):** Transformador de medida diseñado para tener su devanado primario conectado en derivación con una fuente de potencia, cuya tensión será medida o controlada.

**TRANSFORMADOR DE CORRIENTE (TC):** Transformador de medida diseñado para tener su devanado primario conectado en serie con el conductor que lleva la corriente a ser medida o controlada. (En

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 22 DE 74

transformadores de corriente tipo ventana, el devanado primario es provisto por el conductor de línea y no es una parte integral del transformador).

**Medidores y transformadores de medición para Usuarios Comerciales, Industriales, Oficiales y Especiales:**

Tipo de medición	Topes de las cargas	Medidor aceptado	Consumos a registrar	Clase del medidor	Transformadores de medida
Directa	Hasta 80 A	3Φ electrónico	kVAr-h y kW-h	1	-----
Semi-directa	Mayor o igual a 80 A hasta 112,5 KVA	3Φ electrónico	kVAr-h y kW-h	1	De corriente clase 1, relación adecuada. Dos o tres TC 'S, según número de fases, conectados en nivel de tensión 1
Indirecta	Mayor a 112,5 KVA	3Φ electrónico	kVAr-h y kW-h	1	De corriente y tensión, clase 1, relación adecuada. Tres TC 'S y tres TP 'S, conectados en nivel de tensión 2.

**USUARIO:** persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien sea como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último se le denomina también consumidor. (Artículo 14 numeral 14.33 de la Ley 142 de 1994).

**USUARIO NO CLIENTE:** Persona natural o jurídica que se beneficia del servicio de energía y que ha conectado las instalaciones del inmueble a las redes de la EMPRESA sin autorización de la misma, y por lo tanto no ha sido reportado como su CLIENTE.

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

**CAPÍTULO II CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN, CONEXIÓN E INSTALACIÓN DEL SERVICIO**

**CLÁUSULA 12.- CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Cualquier persona que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía al hacerse parte de un contrato de servicios públicos.

La EMPRESA suministrará el servicio de energía eléctrica dentro de sus posibilidades técnicas, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas y normas de seguridad y reglamentarias que lo regulen.

La negación de la conexión al servicio se comunicará por escrito al solicitante, con indicación expresa de los motivos que sustentan la decisión. Contra ella proceden los recursos de reposición ante la EMPRESA y en subsidio

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 23 DE 74

apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, quien deberá en tal caso remitir los documentos relacionados a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La EMPRESA podrá exigir que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato, cargo que se cobrará por una sola vez al momento de efectuar la conexión al servicio. Para los usuarios conectados en el nivel de tensión 1, con sistema de medición tele-medida, este tendrá un valor de 4 SMLV diarios, mientras que para los de nivel 2, tendrá un valor de 10 SMLV diarios.

La EMPRESA no cobrará derechos de suministro, formularios de solicitud, bienes semejantes u otros servicios.

Las solicitudes del servicio de energía eléctrica ante la EMPRESA no requieren de intermediarios o tramitadores.

### **CLÁUSULA 13.- CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA SOLICITUD, CONEXIÓN Y SUMINISTRO DEL SERVICIO**

Los aspectos relativos a los requisitos técnicos, las solicitudes y conexión del servicio se regirán por las disposiciones contenidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica (Anexo General de la Resolución CREG 070 de 1998), Resolución 225 y 031 de 1997 o normas que lo aclaren, modifiquen o reemplacen, y las normas que adopte y defina la EMPRESA.

Todo cliente potencial deberá obtener de la EMPRESA una autorización previa para realizar la conexión.

El servicio se suministrará única y exclusivamente a través de una acometida (no se permite el uso compartido del conductor neutro) que cumpla con las condiciones técnicas que exija la normatividad vigente y en especial las de la EMPRESA.

Un inmueble no puede tener más de una acometida, excepto en los casos de servicios con suplencia aprobados por la EMPRESA.

Para gozar del servicio domiciliario de energía eléctrica, el cliente potencial, deberá presentar solicitud ante la EMPRESA, quien suministrará el formulario respectivo, y acreditar la siguiente información:

1. Nombres y apellidos completos del solicitante o razón social.
2. Copia del documento de identidad del solicitante.
3. Indicación de la calidad en que actúa en caso de ser el propietario, poseedor o tenedor, especificando si es Arrendatario.
4. Señalar los nombres y apellidos del propietario del bien, cuando el solicitante no lo fuere. En este evento, el requisito debe ir soportado de la autorización escrita del titular del inmueble para la solicitud del servicio de energía.
5. Indicar la modalidad del uso del servicio, si es residencial o no residencial.
6. Certificado de estrato y nomenclatura original en el caso de ser uso residencial. Cuya vigencia no podrá ser superior a tres (3) meses.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 24 DE 74

7. Certificado de libertad y tradición del inmueble original, con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días.
8. Dirección del predio donde se prestará el servicio.
9. Certificado de existencia y representación legal original si se trata de personas jurídicas, con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días. Si el representante no está facultado para firmar este tipo de contratos, deberá anexar autorización por escrito.
10. Disponibilidad del servicio aprobado.
11. Indicar si requiere que la empresa le suministre el equipo de medida o si éste será adquirido por el CLIENTE, de acuerdo a las especificaciones técnicas y tecnológicas de los sistemas de medición que tenga la EMPRESA establecida.
13. Los documentos técnicos requeridos para la aprobación de los proyectos, se basaran en lo establecido en el artículo 10. REQUERIMIENTOS GENERALES DE LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS, numeral 10.1 del Reglamento Técnico de instalaciones eléctricas – RETIE.
14. Los proyectos deberán ser realizados y firmados por un ingeniero eléctrico, ingeniero electricista o técnico electricista con matrícula profesional vigente, de acuerdo a lo establecido en el RETIE.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando la EMPRESA encuentre errores en la documentación que soporta las instalaciones eléctricas, éstas tendrán que ser modificadas y una vez sean corregidas deberá el CLIENTE anexar la documentación del numeral 14 al 23 según cada caso en particular.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** El término establecido para que la EMPRESA de respuesta a la solicitud de disponibilidad del servicio estará sometido a lo establecido en el artículo 30 de la Resolución CREG 156 de 2011, a los siguientes plazos, así:

NIVEL DE TENSIÓN 1: 7 DÍAS

NIVEL DE TENSIÓN 2: 15 DÍAS

**PARÁGRAFO TERCERO:** La solicitud presentada a la EMPRESA será motivo de estudio, lo que no implica que la EMPRESA quede obligada a la prestación del servicio, pues se deberá estudiar la disponibilidad de redes de distribución según la topografía de cada zona en particular con especial observancia de aquellos sitios de alto riesgo. Determinada la disponibilidad del servicio, y luego de radicada la solicitud de conexión, la empresa contará con quince (15) días para la conexión del servicio.

En el caso de que se requieran estudios especiales, LA EMPRESA contará con un plazo de tres (3) meses para realizar la conexión, acorde con el contrato de concesión N° 067 de 2009.

**PARÁGRAFO CUARTO:** En los casos en que el CLIENTE solicite el servicio de energía eléctrica para espacios con destinación al público, éste deberá anexar el permiso del uso de suelo expedido por la autoridad competente.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 25 DE 74

**PARÁGRAFO QUINTO:** El CLIENTE podrá solicitar el servicio de energía eléctrica de manera transitoria o en forma temporal, bien sea para ferias, bazares, vallas no permanentes, construcciones, entre otros. Este tipo de servicios se cobrará según aforo o censo de carga.

#### **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: cargas que no implican la expansión de la red del Sistema de Distribución Local, y cargas que implican la expansión de dicho sistema.

1. **CARGAS QUE NO IMPLICAN EXPANSIÓN:** 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 el que a continuación se describe:

**NIVEL DE TENSIÓN I:** El Cliente potencial deberá presentar los planos eléctricos del inmueble y de la acometida hasta el punto de conexión definido por la EMPRESA y las características de la demanda. Si la solicitud está relacionada con la modificación de una conexión existente, el CLIENTE deberá presentar los nuevos planos eléctricos con la modificación requerida siempre que ésta supere el porcentaje de la existente.

**NIVEL II:** Para solicitar una nueva conexión o la modificación de una existente, el cliente potencial o CLIENTE deberá presentar la información pertinente dependiendo de la complejidad de la conexión.

2. **CARGAS QUE IMPLICAN EXPANSIÓN:** Cuando la conexión de un inmueble o una unidad inmobiliaria cerrada requiera, además de la construcción de la acometida, la construcción de las redes para su uso, el propietario de la obra presentará los diseños correspondientes y tramitará las autorizaciones correspondientes para su aprobación por parte de LA EMPRESA.

#### **CLÁUSULA 15.- NEGACIÓN DE LA SOLICITUD DE CONEXIÓN**

La solicitud realizada por el CLIENTE POTENCIAL, podrá denegarse según los casos establecidos en la ley 142 de 1994, como también en los eventos estipulados por autoridades competentes y en los siguientes casos:

1. Cuando las instalaciones realizadas por el CLIENTE no se ajusten a las normas existentes para estos casos (ley 142 de 1994, Resoluciones CREG No. 108 de 1997 y 070 de 1998, RETIE y las condiciones aquí estipuladas).
2. Cuando el predio para el cual se solicita la conexión del servicio de energía eléctrica se encuentre situado en una zona considerada de alto riesgo por parte de la autoridad competente y/o en zonas expresamente prohibidas dentro del POT.
3. Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente. (Resolución CREG No. 108 de 1998, artículo 17).

**PARÁGRAFO PRIMERO:** La negación de la solicitud de conexión al servicio realizada por el CLIENTE POTENCIAL, tendrá que ser motivada, sustentada y notificada por escrito, conforme lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su capítulo V, el cual regula las publicaciones, citaciones, comunicaciones y notificaciones.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 26 DE 74

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante LA EMPRESA, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**CLÁUSULA 16.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE EN RELACIÓN CON LA CONEXIÓN**

Son obligaciones del CLIENTE en relación a la conexión los que a continuación se señalan:

1. Las obras de infraestructura requeridas por el cliente potencial deberán ser realizadas bajo su responsabilidad.
2. Las instalaciones internas son responsabilidad del CLIENTE y deberán cumplir con lo establecido en la norma NTC 2050 (última actualización) y el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE, de tal manera que aseguren que las mismas no afecten la seguridad de la Red Local ni a otros CLIENTES.
3. Responder por el diseño del proyecto aun después de ser aprobado, en caso de presentarse errores u omisiones que afecten el Sistema de Distribución Local que opera la EMPRESA o que afecte a terceros.
4. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión.
5. En caso de que el CLIENTE construya sus propias instalaciones con extensión de redes para fincas o cualquier otro tipo de predios, deberá acceder a un arreglo justo y equitativo con los nuevos suscriptores que necesiten el servicio y deban conectarse a dicha extensión. En caso de que no haya acuerdo entre los suscriptores, LA EMPRESA establecerá las bases para un arreglo, siguiendo los principios de justicia y equidad para que el nuevo suscriptor pueda recibir el servicio teniendo en cuenta el régimen de acometidas de la empresa.
6. Las redes de Uso General que se requieran para la conexión del CLIENTE estarán bajo la responsabilidad de la EMPRESA.

**CLÁUSULA 17.- 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 cliente potencial cumplan con las normas técnicas exigibles y que la operación de sus equipos no deteriorarán la calidad de la potencia suministrada a los demás suscriptores y/o usuarios.

Si el CLIENTE es quien suministra los equipos, deberá entregar previo a la conexión, la certificación de los protocolos de pruebas de los diferentes equipos a instalar, o por la ampliación de su capacidad existente, así como los certificados de conformidad a los que hubiere lugar por disposición normativa.

En el caso de que el inmueble sobre el que se efectúa la solicitud de conexión, haya tenido otra cuenta con la EMPRESA y ésta tenga el servicio suspendido por causas asociadas a la falta de pago, la EMPRESA trasladará dichos valores a la nueva cuenta que para tal efecto se cree en el mismo inmueble.

La EMPRESA podrá financiar previa autorización por escrito del cliente y/o usuario, las obras y equipos que instale directamente o a través de personas autorizadas e incluir en la factura del servicio público de energía las cuotas e intereses de esta financiación acordados con el CLIENTE.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 27 DE 74

El suscriptor potencial de un servicio público domiciliario que solicite recibir en un inmueble determinado la prestación de un servicio, deberá obtener la autorización previa del propietario o de la persona que esté facultada para ello. Las empresas prestadoras de servicios públicos no podrán prestar el respectivo servicio sin la previa autorización expresa del arrendador. (Decreto 019 de 2012, artículo 44)

**CLÁUSULA 18.- RIESGO POR DAÑO O PÉRDIDA DE LAS ACOMETIDAS Y GARANTÍA**

El riesgo de daño o pérdida de las acometidas será de su propietario, sin perjuicio de las acciones indemnizatorias a que haya lugar contra los responsables de tales hechos. Por este motivo, el CLIENTE se encuentra en la obligación de denunciar a la EMPRESA el daño y la pérdida de la misma una vez ocurra.

Las acometidas vendidas por la EMPRESA tendrán una garantía contra defectos de fabricación y ensamble por un término de tres (3) años contados a partir de la fecha de su instalación.

**CAPÍTULO III DE LAS OBLIGACIONES, DERECHOS Y DEBERES DE LAS PARTES.**

**CLÁUSULA 19.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.**

Sin perjuicio de las que por vía general le impongan las leyes, decretos o reglamentos de la CREG, el Contrato de Concesión N° 067 de 2009 y otras cláusulas del Contrato de Condiciones Uniformes, la EMPRESA se obliga con el CLIENTE a:

1. La prestación continúa del servicio público domiciliario de energía eléctrica, según lo establecido en el contrato de concesión N° 067 de 2009 y de acuerdo con los principios de eficiencia, celeridad, confiabilidad, calidad y continuidad, que se definen en este contrato, siempre y cuando el CLIENTE cumpla con los requisitos exigidos por la EMPRESA, momento a partir de cual se le podrá suministrar el servicio con observancia a las instalaciones realizadas por el CLIENTE; salvo cuando existan motivos de fuerza mayor o caso fortuito que lo impidan.
2. Llevar a cabo el proceso de lectura y cálculo de los consumos conforme los parámetros establecidos por la EMPRESA, sin perjuicio a la normatividad vigente, por medio de procedimientos tecnológicos e instrumentos de mayor precisión. En el evento en que el consumo no sea posible medirlo, éste se determinará con base en el promedio del histórico de consumos del mismo CLIENTE, o con base en los consumos promedios de los CLIENTES que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales a fin de que el consumo sea el elemento principal del cobro. Cuando el CLIENTE así lo exija se dejara copia de la lectura realizada.

**Parágrafo:** En los casos en que el medidor se encuentre en lugares de difícil acceso, la EMPRESA podrá requerir al CLIENTE para que en determinado tiempo adecue el equipo de medida e instalaciones en un lugar visible y de fácil acceso.

3. Facturar en forma oportuna el servicio objeto de suministro. No habrá lugar después de cinco (5) meses de haber entregado la factura a cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión, o investigaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto cuando se compruebe dolo por parte del CLIENTE o se encuentre en curso un Proceso Administrativo de Recuperación de Energía.
4. Enviar al CLIENTE, la factura de cobro a la dirección del inmueble, que se entenderá es el lugar donde se encuentra ubicado el equipo de medida, o al sitio, o dirección electrónica donde lo haya solicitado el CLIENTE, con por lo menos cinco (5) días de anticipación a la fecha de vencimiento. En caso de que el CLIENTE no reciba la factura por causas no imputables a la EMPRESA, este podrá reclamar una copia en las oficinas de la EMPRESA

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 28 DE 74

o en su defecto ingresar a la página web de la EMPRESA y descargar copia de la factura, de acuerdo al código de suscriptor asignado.

5. Someter a investigación, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, según lo estipulado en el numeral 2 de la presente cláusula. Al terminar la investigación la EMPRESA podrá, a causa de las desviaciones, abonar dichos valores a la facturación del CLIENTE.

6. Incluir en la factura el cobro de todos los servicios, conceptos y/o bienes que ofrece, y de otros bienes, conceptos y/o servicios, de acuerdo con convenios y/o contratos que haya celebrado con otras empresas a los que el CLIENTE tenga acceso o haya autorizado. La factura podrá ser conjunta para el cobro de dichos bienes o servicios, siempre y cuando estén identificados y separados del costo del servicio de energía eléctrica.

7. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes de uso general y equipos de su propiedad.

8. Revisar, cuando lo estime conveniente, o lo solicite el CLIENTE a su costo, los equipos de medida instalados para verificar su correcto funcionamiento, de conformidad con los parámetros establecidos en este contrato.

9. Devolver al CLIENTE los medidores, materiales y demás equipos retirados por la EMPRESA que sean propiedad de éste, salvo cuando por razones de tipo probatorio dentro de un procedimiento administrativo de recuperación de energía o para verificar el estado del equipo de medida en un laboratorio, se requiera mantenerlo por algún tiempo o cuando surtido el retiro, no se presente a recibirlo en un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la fecha de su retiro, caso en el cual la EMPRESA no se hace responsable del medidor, materiales y demás elementos no reclamados.

10. Informar, por lo menos con 72 horas de anticipación a los CLIENTES en medio de comunicación de amplia difusión sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de electricidad previamente autorizados.

11. Permitir al CLIENTE elegir libremente el proveedor de los bienes necesarios para la utilización del servicio, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por la autoridad competente y las exigidas por la EMPRESA.

12. Suspender el servicio cuando se haya incumplido el pago de la primera factura en la fecha señalada.

13. Establecer el proceso para el trámite de financiación conforme las leyes existentes, para el pago de los cargos de conexión domiciliaria.

14. Tener una oficina para atención de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder, dentro los parámetros establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presente el CLIENTE personalmente o mediante apoderado legalmente constituido, en relación con el servicio o los servicios que presta la empresa. 15. Reconectar el servicio, una vez la EMPRESA determine que se han superado las causas que dieron origen a la suspensión o corte en un término no mayor de 24 horas. La reconexión del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por la EMPRESA. Cuando por causas ajenas a la EMPRESA, imputables al CLIENTE, no fuera posible la reconexión en dicho plazo, la EMPRESA quedará exenta de realizar compensaciones por daños o perjuicios. En estos casos se informará al CLIENTE el procedimiento a seguir para su normalización. En caso de que el CLIENTE no cumpla con las condiciones requeridas, el plazo se contará a partir del día en que la EMPRESA verifique su cumplimiento.

16. Reconectar el servicio cuando el CLIENTE (arrendador, propietario o poseedor) lo solicite, así exista deuda a cargo del anterior o anteriores arrendatarios. Esta reconexión únicamente procederá cuando se haya registrado y aceptado la denuncia de la existencia del contrato de arrendamiento por parte de la EMPRESA.

**Parágrafo 1.** Si quien solicita el servicio es el propietario, suscriptor o usuario que está en mora, la EMPRESA podrá negarse al restablecimiento del servicio. En el evento que la EMPRESA decida restablecer el servicio, el

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 29 DE 74

propietario asumirá la obligación de pagarlo y el inmueble quedará afecto a tal fin, de conformidad con lo establecido en el numeral quinto del artículo 15 de la ley 820 de 2003.

**Parágrafo 2.** La EMPRESA podrá negar la instalación a un nuevo arrendatario si el propietario actual está en mora con ella.

17. Autorizar a la institución financiera respectiva a devolver al interesado las sumas de dinero depositadas con ocasión de la denuncia del contrato de arrendamiento, de las cuales podrá descontar el valor de los servicios prestados hasta la fecha de la denuncia de terminación del contrato de arrendamiento.

18. Elaborar y dar a conocer el cálculo del valor promedio de consumo por estrato para la constitución del depósito o garantías para la denuncia de contratos de arrendamiento, que respaldarán el pago del servicio de energía prestado a un inmueble dado en arrendamiento.

19. Dejar copia legible al CLIENTE del documento o acta donde consten las visitas efectuadas por la EMPRESA las cuales deberán contener a detalle las labores realizadas, firmada por el empleado o personal autorizado por la EMPRESA que realiza la inspección técnica o trabajo, y por el CLIENTE, su representante o persona capaz que se encuentre. El CLIENTE podrá dejar constancia en el acta, de los hechos o circunstancias que considere relevantes.

**Parágrafo 1.** En caso de no estar presente el CLIENTE, su representante o persona capaz para firmar el acta de la visita, se dejara copia de la misma en la dirección donde se realizó la operación. **Parágrafo 2.** En los casos en que se requiera hacer verificación del funcionamiento de las instalaciones o del equipo de medida, siempre deberá haber presencia del CLIENTE, su representante o persona capaz para firmar el acta de la visita, a quien se dejara copia de la misma en la dirección donde se realizó la operación.

20. Publicar el presente contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio de energía eléctrica, en un periódico de amplia circulación en el territorio donde la EMPRESA presta el servicio de energía, para los fines establecidos en el artículo 131 de la ley 142 de 1994 y el artículo 8 de la Resolución CREG 108 de 1997 y disponer de una copia gratuita del mismo para entregar a los clientes que lo requieran, además de publicarlo en la página web de la EMPRESA.

21. Informar al CLIENTE sobre los requisitos para el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad en las instalaciones eléctricas de acuerdo con la normatividad vigente.

22. Comunicar al CLIENTE la terminación del contrato en caso de incumplimiento por parte de este, y el corte del servicio en aquellos casos donde sea procedente.

23. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los CLIENTES a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné de identificación contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.

24. Las demás obligaciones contenidas en la Ley 142 de 1994 y las normas que la modifiquen y adiciones; aquellas obligaciones contenidas en el Contrato de Concesión N° 067 de 2009 y en las demás normas expedidas por las autoridades competentes; así como las obligaciones que por su naturaleza le pertenecen a este Contrato.

**Parágrafo Primero:** Las obligaciones de la EMPRESA subsisten siempre y cuando el CLIENTE se encuentre al día en sus cargos y conserve las condiciones técnicas con las cuales se convino la prestación del servicio.

**Parágrafo Segundo:** Las obligaciones de la EMPRESA se convierten en los DERECHOS del CLIENTE.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 30 DE 74

## **CLÁUSULA 20.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

Son obligaciones del CLIENTE las siguientes:

1. Utilizar el servicio únicamente en el inmueble al cual se le autorizó la conexión y el servicio, para la carga y clase de servicio para los que se contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud de servicio o contrato e informar a la EMPRESA cualquier modificación que pudiera presentarse en las instalaciones y el equipo de medida.
2. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas para el diseño y construcción de las instalaciones eléctricas con observancia de los requisitos específicos para el proceso de utilización definidos en el **RETIE**, haciendo posible la instalación del medidor individual o equipos de medida, según sea el caso.
3. Pagar oportunamente las facturas del Servicio de Energía. Dichas facturas deberán cumplir con los requisitos legales para su expedición. Adicional a ello, será obligación del cliente pagar otros conceptos dentro de la factura tales como: A): La energía consumida. B). medidor y sus acometidas. Con la factura los valores por concepto de medidores y sus instalaciones. C). La Energía dejada de facturar después de ser adelantado por la EMPRESA un proceso Administrativo de recuperación de energía, como consecuencia de la detección de anomalías o adulteraciones en el equipo de medida y con el uso de su acometida o demás modificaciones sin previa autorización de la EMPRESA. D). La totalidad de los valores que no sean objeto de reclamación o recurso o del promedio de los últimos cinco (5) periodos.
4. Mantener el factor de potencia igual o superior a cero punto nueve (0.9) en atraso, o el que determine la autoridad competente. En el evento en que el factor de potencia sea menor al valor indicado, el CLIENTE deberá instalar por su cuenta los dispositivos o correctivos apropiados para controlar y medir la energía reactiva.
5. Adquirir, renovar, reemplazar, mantener, reparar y entregar a la EMPRESA los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas requeridas y el procedimiento que se le indique o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. En todo caso, la EMPRESA estará facultada para enviar a un laboratorio certificado por la Superintendencia de Industria y Comercio, el medidor suministrado por el usuario, a fin de verificar la conformidad del medidor. En este caso, los costos serán asumidos por la EMPRESA.
6. Facilitar el acceso al inmueble de las personas debidamente identificadas y autorizadas por la EMPRESA para efectuar lecturas a los medidores, revisiones de las instalaciones internas, suspensiones, cortes del servicio, realización de censos de carga, retiro de medidores para su verificación, reemplazo de medidores cuando se hayan encontrado adulterados o intervenidos y, en general cualquier derecho consagrado a favor de la EMPRESA en la ley, la regulación o el presente contrato.
7. Permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando sea necesario a juicio de la EMPRESA para garantizar una correcta medición.
8. Garantizar que el sitio donde están instalados los medidores y demás equipos disponga de iluminación, de las condiciones ambientales y de seguridad requeridas por la EMPRESA.
9. Cancelar el valor de las inspecciones técnicas o revisiones por él solicitadas y cuyo resultado arroje que los equipos o instalaciones están en correcto funcionamiento.
10. Informar a la EMPRESA sobre cualquier cambio en la propiedad del inmueble, así como también el nombre de la persona a cuyo cargo está dicho bien y el uso del servicio.
11. Constituir la Garantía o depósito que respalde las obligaciones a su cargo, en caso de que la EMPRESA se lo requiera.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 31 DE 74

12. Corregir de acuerdo con las recomendaciones técnicas y términos que la EMPRESA le indique, las alteraciones o fluctuaciones que provenga de equipos o instrumentos eléctricos utilizados que estén afectando las redes de la EMPRESA o a los demás clientes. Si el CLIENTE 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 hábiles el CLIENTE no ha efectuado la corrección pertinente, la EMPRESA podrá desconectar el servicio previo aviso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con dos (2) días hábiles de anticipación.

13. Informar de inmediato a la EMPRESA y presentar explicaciones sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones eléctricas, en los sellos de seguridad, en el equipo de medida, en el uso del inmueble (Clase de servicio), o por variación de la carga, de propietario, dirección, u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio. No será obligación del CLIENTE cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero si será obligación suya, hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de la EMPRESA cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, acorde con lo establecido en la CLÁUSULA 28: CAMBIOS DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA Y ACOMETIDA, de este contrato.

14. Permitir el reemplazo del equipo de medida o acometida cuando en ellos se hayan encontrado anomalías, se establezca que su funcionamiento no posibilita determinar en forma adecuada los consumos, cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, o consentir en su retiro cuando se considere necesario para verificación. Lo anterior de acuerdo con el procedimiento establecido en la CLÁUSULA 28: CAMBIOS DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA Y ACOMETIDA de este contrato.

15. Estar a paz y salvo por todo concepto con la EMPRESA para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitudes de servicio o denuncia de la existencia del contrato de arrendamiento. Se exceptúan los trámites relacionados con la presentación de peticiones, quejas y recursos, en cuyo caso no se exigirá la cancelación total de la factura como requisito para atender las peticiones, quejas y recursos oportunamente interpuestos, pero si acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación o recurso, o el promedio del consumo de los últimos seis (6) meses.

16. Suministrar la información que se le requiera para identificar plenamente el inmueble objeto de la prestación del servicio.

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

18. Efectuar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación o recurso, o el valor del promedio del consumo de los últimos seis (6) meses.

19. Permitir a la EMPRESA la desconexión del equipo de medida y de la acometida en caso de que se requiera para la suspensión o el corte del servicio.

20. Ejecutar las obras solicitadas por la EMPRESA para la normalización del servicio de energía, en los casos donde se detecten pérdidas de energía, o que las instalaciones no cumplen con las normas de seguridad vigentes, dentro de los treinta (30) días siguientes a la solicitud de la EMPRESA.

21. En general, cumplir con las obligaciones contenidas en la Ley 142 de 1994 y las normas que la modifiquen y adicione; aquellas obligaciones contenidas en las demás normas expedidas por las autoridades competentes; así como las obligaciones que por su naturaleza le pertenecen a este contrato.

**Parágrafo:** Las OBLIGACIONES del CLIENTE se constituyen en derechos de la EMPRESA.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 32 DE 74

#### **CLÁUSULA 21.- DERECHOS DE LA EMPRESA**

Son derechos de la EMPRESA, además de los establecidos en las leyes, decretos, reglamento y en otros apartes del presente contrato los siguientes:

1. Establecer las Condiciones Uniformes con las cuales se prestará el servicio de energía.
2. Facturar por el servicio prestado a los CLIENTES.
3. Medir y facturar los consumos. Incluso utilizando la instalación de medidores testigos o paralelos al del USUARIO, para lo cual se requiere que conste su estado, certificado por un laboratorio de mediciones acreditado ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
4. Obtener el pago cumplido y completo de los servicios prestados.
5. Suspender el servicio y dar por terminado el contrato por incumplimiento de las obligaciones del CLIENTE, según lo previsto en este contrato.
6. Obtener el pago de toda la energía consumida, aunque no haya sido registrada.
7. Adelantar las revisiones, inspecciones e investigaciones pertinentes a fin de verificar la exactitud y precisión de la medida, y adelantar las actuaciones previstas las cláusulas 43 a 45 Determinación del Consumo Facturable, cuando ha habido falta de medición por acción u omisión del CLIENTE o de la EMPRESA.

#### **CLÁUSULA 22.- DERECHOS DEL CLIENTE**

Son derechos del CLIENTE, además de los establecidos en las leyes, decretos, reglamento y en otros apartes del presente contrato los siguientes:

1. Recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica al hacerse parte del contrato de servicios públicos, siempre y cuando cumpla con las condiciones uniformes establecidas en el mismo.
2. Conocer el contrato de Condiciones Uniformes y obtener un ejemplar del mismo cuando lo solicite o en el momento de conectarse.
3. Obtener un servicio con calidad y continuidad, de acuerdo con lo establecido en la Ley y la Regulación vigente.
4. Conocer previamente las tarifas que se aplicarán al servicio público de energía eléctrica de que hará uso. Para este efecto la EMPRESA deberá publicar las tarifas en un medio masivo de comunicación.
5. La medición del consumo a través de instrumentos tecnológicos, idóneos, precisos.
6. A que se realice la lectura de los consumos durante cada periodo.
7. A que la empresa cobre en las facturas el precio correspondiente a las tarifas fijadas de acuerdo con las fórmulas que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Energía y Gas.
8. Recibir las facturas a su cargo con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno.
9. Contar con puntos de pago para las facturas.
10. Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos relativos al contrato del servicio público.
11. Elegir libremente al proveedor de los bienes o trabajos necesarios para la prestación del servicio.
12. Recibir un trato amable, con respeto y equidad por parte de la EMPRESA en desarrollo del Contrato de servicio público domiciliario.
13. Recibir orientación en relación con los trámites a realizar ante la EMPRESA.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 33 DE 74

14. La aplicación correcta de la tarifa de acuerdo con las normas vigentes.
15. A la defensa del CLIENTE en sede de la empresa.
16. Terminar el contrato de conformidad con los términos previstos en el mismo.

#### **CLÁUSULA 23.- DEBERES DE LA EMPRESA**

Son deberes de la EMPRESA, además de los establecidos en las leyes, decretos, reglamento y en otros apartes del presente contrato los siguientes:

1. Dar un trato amable, con respeto y equidad al CLIENTE en sede de la EMPRESA y en el lugar de prestación del servicio de energía en desarrollo del contrato de condiciones uniformes.
2. Poner a disposición del CLIENTE, los mecanismos y herramientas para que presente de manera ágil sus peticiones, quejas, reclamos y recursos, de manera tal que se le garantice un debido proceso con más eficiencia y celeridad.
3. Cumplir con los principios constitucionales, en especial los de celeridad, eficacia, eficiencia, publicidad, debido proceso y todos los atinentes a la prestación del servicio de energía.

#### **CLÁUSULA 24.- DEBERES DEL CLIENTE**

Son deberes del CLIENTE además de los establecidos en las leyes, decretos, reglamento y en otros apartes del presente contrato los siguientes:

1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la Constitución Política. El CLIENTE debe ejercer adecuada y racionalmente los derechos derivados de la ley y del contrato de servicios públicos, de forma tal que prevea los eventuales perjuicios que por la utilización negligente, improcedente o abusiva de los mismos pueda causar a la EMPRESA, su patrimonio, al buen nombre de sus empleados y a terceros en general, quienes tendrán las acciones legales para resarcirse de dichos perjuicios.
2. Dar uso racional al servicio público de energía, de modo que no genere riesgos para los demás clientes, la comunidad o la EMPRESA.
3. Mantener en buen estado la acometida y las instalaciones eléctricas internas durante el término fijado en el presente contrato.
4. Proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que pueda ocasionar interrupciones en el suministro del servicio.
5. Dar aviso a la EMPRESA cuando la factura no le haya sido entregada pasados treinta y cinco días (35) calendario de la entrega de la última factura o de la instalación del servicio y solicitar su duplicado.
6. Presentar en forma respetuosa los derechos de petición, quejas, reclamos, recursos y en general todas las formas de comunicación ante la EMPRESA.

#### **CLÁUSULA 25: EFECTOS DE LAS OBLIGACIONES**

El incumplimiento de las obligaciones por parte del CLIENTE podrán surtir los siguientes efectos:

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 34 DE 74

1. El CLIENTE deberá pagar las obligaciones pecuniarias contenidas en la factura y en las demás decisiones que la EMPRESA ponga en firme. La cancelación de estas obligaciones se hará en la fecha de pago oportuno que se indique en estos documentos.
2. En caso de que el CLIENTE suscriba un acuerdo de pago con la EMPRESA para la cancelación por cuotas de sus obligaciones, tendrá la obligación de cancelar estas cuotas en los términos y condiciones señaladas en el mismo, so pena de la suspensión del servicio y/o terminación del contrato según sea el caso.
3. Si, estando vigente un acuerdo de pago, el CLIENTE incurre en alguna de las causales de terminación del presente contrato, la EMPRESA tendrá derecho de hacer exigible el total de la obligación pendiente de pago a la fecha de configurarse dicha causal, momento a partir del cual se entenderá en mora.
4. El no pago oportuno de la factura generará para el CLIENTE los intereses moratorios, de conformidad con el literal 5 de esta cláusula.
5. De acuerdo con lo establecido en el artículo 36 numeral 36.1 de la ley 142 de 1994, la constitución en mora del CLIENTE, por el incumplimiento de las obligaciones nacidas de este contrato no requiere pronunciamiento judicial alguno. De esta forma, una vez vencido el plazo para el pago de la obligación por parte del CLIENTE quedará constituido en mora.
6. En el caso de la contravención o incumplimiento del contrato que derive en el no cobro oportuno del consumo de energía, se generará para el CLIENTE la obligación de pagar los perjuicios a que haya lugar y, dado el caso, la energía consumida dejada de facturar en la forma establecida en la cláusula 43 PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA
7. Cuando el consumo del usuario presente desviación significativa, comparado con el promedio histórico de los últimos seis (6) periodos, la Empresa adelantará el siguiente procedimiento:
  1. Se realiza revisión previa al inmueble en donde se presta el servicio de energía.
  2. En caso de que no se determine la causa de la desviación significativa o la revisión es fallida, se procede a facturar por promedio individual el consumo.
  3. Mediante oficio se comunica al usuario el inicio formal de la investigación que originó la desviación significativa, indicándole que su consumo fue promediado y que se encuentran en investigación determinados kilovatios-hora.
  4. De manera oficiosa la empresa mediante personal técnico realizará visita de inspección y revisión al inmueble que se encuentra incurso en la investigación.
  5. Una vez determinada la causa de la desviación significativa, se comunicará al usuario el resultado de la investigación, y se indicarán los kWh que se cargaran o abonarán a la cuenta del suscriptor en la siguiente facturación.
  6. Contra la facturación expedida con ocasión de la decisión empresarial procede la reclamación oportuna y seguidamente los recursos de reposición y en subsidio apelación, conforme lo previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 35 DE 74

8. .
9. El cliente pagará solidariamente los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de la obligación en mora.

## **CAPÍTULO IV RÉGIMEN DE LOS SISTEMAS DE MEDIDA Y DE LOS MEDIDORES**

### **CLÁUSULA 26. DE LA MEDICIÓN DEL CONSUMO**

Este derecho consagrado en el artículo 9 numeral 9.1 de la ley 142 de 1994 dispone que la EMPRESA podrá obtener consumos reales del CLIENTE a través de instrumentos tecnológicos y de medida fidedigna que permitan identificar los consumos de cada CLIENTE, siendo este el elemento principal del precio que se cobre por el servicio, el cual deberá estar sujeto a las siguientes reglas:

1. **El medidor:** Por regla general, todos los CLIENTES deberán contar con equipo de medición individual de su consumo. Se exceptúan los CLIENTES incluidos en planes especiales de normalización de servicios y en inquilinatos.
2. **Adquisición y propiedad del equipo de medida y las instalaciones:** El CLIENTE es libre de adquirir el medidor en el mercado, siempre y cuando el equipo cumpla con las características técnicas y tecnológicas definidas por la EMPRESA. La EMPRESA podrá rechazar el equipo de medida suministrado por el CLIENTE, en tal evento será la EMPRESA quien proporcione el equipo de medida adecuado, para después instalarlo y facturar su valor, garantizando al CLIENTE su buen funcionamiento según las normas vigentes o la otorgada por el fabricante. 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 CLIENTE de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieren a sus bienes.
  - 2.1. Características de los medidores:
    1. Los medidores podrán ser monofásicos, bifásicos o trifásicos de acuerdo con la carga y conexión solicitada y autorizada al CLIENTE por la EMPRESA.
    2. Teniendo en cuenta los avances tecnológicos, se utilizarán medidores con sistema de medición centralizada, también podrán ser medidores con sistema prepago siempre y cuando la EMPRESA cuente con los medios tecnológicos para ello.
  3. **Conexión del equipo de medida y la acometida:** La EMPRESA tendrá a su cargo la responsabilidad de realizar la conexión de la acometida correspondiente a cada CLIENTE, así mismo se encargará de instalar y sellar el equipo de medida. Ninguna persona ajena a la EMPRESA tiene la facultad para desconectar, manipular o retirar los equipos destinados a la medición del consumo de energía eléctrica.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 36 DE 74

4. **Energía Reactiva:** La EMPRESA controlará la energía reactiva consumida por el CLIENTE, por medio de medidores diseñados para tal fin y aprobados por la misma EMPRESA. Dichos consumos se liquidarán conforme lo estipulado en la Resolución CREG 082 de 2002.
5. **Estado del medidor y de las acometidas:** La EMPRESA podrá, cuando lo considere pertinente, retirar el medidor para ser revisado por un laboratorio autorizado por la Superintendencia de Industria y Comercio, así mismo tendrá la facultad de verificar el estado de las acometidas.
6. **Seguridad de los medidores:** El CLIENTE será en todo caso, él salvaguarda del equipo de medida.
7. **Reposición o cambio del medidor:** En caso de que la EMPRESA considere que el equipo de medida instalado al CLIENTE no brinde las garantías suficientes para la medición adecuada del consumo de energía, y se hubiere conferido el termino para que el CLIENTE efectúe la adquisición e instalación del equipo, sin que éste último lo hubiere hecho, la EMPRESA procederá a instalarlo con cargo al CLIENTE.
8. En aquellos casos en los cuales el equipo de medida sea de propiedad de la EMPRESA o éste se encuentre en comodato, la EMPRESA procederá a realizar el cambio, siguiendo los procedimientos establecidos en este contrato.

Las causales estipuladas para la reposición o cambio de medidor serán:

- A. **Por mal funcionamiento del equipo de medida y/o conexiones:** Una vez realizadas las pruebas al medidor y éste arroje medidas incorrectas o se encuentre que las instalaciones presentan mal estado, la EMPRESA le informará al CLIENTE para que en un plazo de treinta (30) días calendario, proceda a su reposición o cambio según las indicaciones señaladas.
- B. **Por desarrollo tecnológico:** El equipo de medida podrá ser cambiado junto con sus conexiones internas y externas, cuando existan nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a disposición instrumentos de medida más precisos o cuando tales cambios tengan como origen la implementación de una nueva tecnología, la modernización, mejora y cambio de los niveles de tensión de la red por parte de la EMPRESA que conlleven a mejorar la prestación del servicio. La EMPRESA le informará al CLIENTE para que en un plazo de treinta (30) días calendario, proceda a su reposición o cambio según las indicaciones señaladas.
- C. **Retiro no autorizado del medidor**
- D. **Ubicación del medidor:** el equipo de medida deberá estar localizado en LUGAR DE FÁCIL ACCESO. En los casos en que la EMPRESA lo considere, podrá requerir al CLIENTE para que en el plazo correspondiente a un periodo de facturación ubique el medidor en un lugar visible de fácil acceso para su lectura y revisión. La EMPRESA tendrá la facultad de suspender el servicio en los eventos en que el CLIENTE omita el requerimiento de ubicar el medidor de acuerdo a las observaciones de la EMPRESA, para el efecto, los valores que genere dicha adecuación se facturarán al cliente.

**PARÁGRAFO. Medidores con tele-medida independiente si es usuario directo, indirecto, semi-directo, activo, reactivo, de estado sólido.**

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 37 DE 74

- Cuando la carga de diseño es igual o mayor a 25 KVA el CLIENTE requerirá de un transformador para su conexión a las redes del sistema de Distribución de la EMPRESA.
- Los medidores de energía activa y reactiva, lo mismo que los transformadores de medida, se ajustarán a las normas técnicas colombianas vigentes, a las adoptadas por la EMPRESA que pueden ser consultadas en sus instalaciones, a las normas internacionales correspondientes o aquellas que las modifiquen o sustituyan.
- Estos equipos constan de un visualizador de datos digital (Display), entregado al cliente en comodato por tanto al momento de reposición por daño, mal uso o pérdida injustificada será cargado su valor en la factura correspondiente al inmueble asignado.
- Se utilizarán medidores de energía activa y reactiva para instalaciones trifásicas, independientemente de la carga. SE REQUIERE MEDIDA SEMIDIRECTA cuando se tengan demandas máximas diversificadas proyectadas, **superiores a 30 KVA y menores o iguales a 112,5 KVA** La medición se hará por medio de transformadores de corriente con clase de precisión 1 o mejor y medidores de estado sólido con clase de precisión 1 o mejor y perfil de carga, de acuerdo a las especificaciones técnicas y tecnológicas de los sistemas de medición que tenga la EMPRESA establecida.
- Cuando las demandas máximas diversificadas proyectadas **sean superiores a 112,5 KVA**, la medición será tipo indirecta y se utilizarán transformadores de tensión y de intensidad con clase de precisión 1 y medidores de estado sólido con clase de precisión 1 perfil de carga (conectados en nivel de tensión 2), de acuerdo a las especificaciones técnicas y tecnológicas de los sistemas de medición que tenga la EMPRESA establecida.

**Del control sobre el funcionamiento de los medidores:** El control sobre el funcionamiento de los medidores se sujetará a las siguientes reglas:

1. La EMPRESA podrá retirar temporalmente los instrumentos de medida para examinarlos en un laboratorio de calibración certificado por la Superintendencia de Industria y Comercio, por solicitud del usuario o por procesos internos de verificación de la EMPRESA, para determinar el estado de los mismos; en todo caso, ambos están obligados a adoptar precauciones para que no se alteren.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazar, a satisfacción de la EMPRESA, cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la EMPRESA podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

2. Cuando el equipo de medida sea suministrado por la EMPRESA, ésta deberá asumir la garantía de buen funcionamiento de dicho equipo por un período no inferior al que establezcan las normas sobre la materia o las que otorgue el fabricante de estos bienes.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 38 DE 74

**PARÁGRAFO:** De acuerdo con lo señalado en el presente contrato, el suscriptor y/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 y/o para realizar el aforo o censo de carga, y si lo hiciere, la EMPRESA podrá suspender el servicio y sólo lo reconectará hasta tanto le sea permitido el acceso a las instalaciones del suscriptor y/o usuario.

**CLÁUSULA 27: DE LAS REVISIONES Y/O VERIFICACIONES TÉCNICAS:**

La EMPRESA podrá, en cualquier momento, adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como efectuar registros visuales sobre las instalaciones eléctricas y equipos de medida de los CLIENTES, esto con el fin de cerciorarse del estado y correcto funcionamiento de los equipos instalados, y de adoptar medidas eficaces para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar un uso no autorizado del servicio de energía eléctrica. EL CLIENTE deberá permitir la revisión de las acometidas, equipos e instalaciones eléctricas.

La revisión y/o verificación técnica efectuada por la EMPRESA se adelantará en cualquier tiempo en presencia del CLIENTE, con el objeto de garantizar su participación en la diligencia. Si este no se encuentra en el inmueble, la EMPRESA procederá a sellar la instalación, pudiendo tomar registros visuales, y se reprogramará la revisión, indicando la hora en la comunicación que para tales efectos se dejará en el inmueble del CLIENTE.

Si el CLIENTE no se encuentra en el inmueble en la fecha indicada en la citada comunicación para presenciar la revisión técnica, se entenderá que no hizo uso de dicha facultad, habiendo tenido oportunidad para ello. De lo anterior se dejará constancia en el Acta de Revisión.

De acuerdo con los resultados de la revisión y verificación en campo, así como los resultados de las pruebas de laboratorio, la EMPRESA podrá iniciar el procedimiento descrito en la **cláusula 43**, de este contrato *"PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE CUANDO HA HABIDO ACCION U OMISION DEL SUSCRIPTOR Y/O EN LA MEDICION.*

**CLÁUSULA 28: CAMBIOS DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA Y ACOMETIDA**

**1. Por mal funcionamiento del Equipo de Medida:**

En el evento en que el equipo de medida no esté registrando las medidas correctas, en caso imputable al CLIENTE, la EMPRESA le informará para que en un plazo de treinta (30) días calendario, adelante las labores de calibración, reparación o reposición del equipo defectuoso. Si el CLIENTE no calibra, repara o reemplaza el equipo en el plazo estipulado por la EMPRESA, ésta podrá hacer la acción correspondiente a costa del CLIENTE.

**2. Por Desarrollo Tecnológico o por Mal Estado de las Redes y Acometidas**

El CLIENTE también estará obligado al cambio del equipo de medida, así como de las redes, transformador y demás elementos de su propiedad que conformen su acometida externa, cuando existan nuevos desarrollos tecnológicos que pongan a disposición instrumentos de medida más precisos o cuando tales cambios tengan como origen la implementación de una nueva tecnología, la modernización, mejora y cambio de los niveles de tensión de la red por parte de la EMPRESA que conlleven a mejorar la prestación del servicio. En este evento, la EMPRESA le comunicará al CLIENTE la necesidad de adelantar los cambios respectivos por los desarrollos tecnológicos y le concederá un plazo de treinta (30) días calendario para que los haga efectivos. El CLIENTE tendrá la libertad de hacer

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 39 DE 74

estos trabajos con la EMPRESA o con cualquier proveedor del mercado que cumpla con los requisitos establecidos en la normatividad vigente y en la medida que los bienes a suministrar sean de las mismas características técnicas solicitadas por la EMPRESA. En caso de que el CLIENTE escoja libremente a la EMPRESA, los trabajos podrán ser realizados en la misma visita y cobrados en la factura de energía en la forma que se acuerde con el CLIENTE.

Durante todo el tiempo que dure el proceso de cambio de los equipos de medida, la EMPRESA tendrá derecho a facturarle al CLIENTE la energía consumida dejada de facturar que resulte del mal estado, mal funcionamiento y obsolescencia de los equipos de medida y acometida, la cual se hará efectiva en la forma señalada en el presente contrato y la Ley 142 de 1994.

### **3. Retiro No Autorizado del Medidor:**

El CLIENTE no podrá desmontar, retirar o reubicar el medidor sin autorización expresa de la EMPRESA. El desmonte, retiro o reubicación del medidor sin autorización de la EMPRESA constituye una causal para la suspensión y/o terminación del contrato, a juicio de la EMPRESA. Adicionalmente, si el CLIENTE presenta consumo de energía, se entenderá que existe un uso no autorizado del servicio de energía eléctrica, por lo que la EMPRESA podrá cobrar dicha energía, cobrar los costos en que incurra para la normalización del servicio y demás perjuicios.

### **CLÁUSULA 29: RESPONSABILIDAD SOBRE LA RED INTERNA (Instalaciones Internas)**

De acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del CLIENTE.

### **CLÁUSULA 30: DETERMINACIÓN DE VALORES A COBRAR POR SERVICIOS DE CONEXIÓN Y COMPLEMENTARIOS**

De conformidad con lo establecido en la Resolución CREG 225 de 1997, la EMPRESA ofrece los siguientes servicios:

1. Estudio de la conexión
2. Suministro del medidor, cable para la acometida y materiales asociados para la conexión.
3. Ejecución y mano de obra para la conexión.
4. Revisión y sellado de la conexión.
5. Calibración, configuración y parametrización del medidor.
6. Suspensión, Corte y Reconexión del servicio.
7. Revisión de la conexión (esta revisión no reemplaza ninguna de las certificaciones de conformidad de la instalación según RETIE)
8. Instalaciones provisionales. Por aforo de carga.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 40 DE 74

9. Adecuación de las instalaciones internas para cumplir los requisitos mínimos del programa de normalización de instalaciones.

**PARÁGRAFO:** En ningún caso podrán cobrarse los estudios de conexión a los clientes de los estratos 1,2 y 3.

## **CAPÍTULO V DE LAS FACTURAS Y DEL CONSUMO**

### **CLÁUSULA 31. DE LAS FACTURAS**

Las facturas expedidas por la EMPRESA, representativas de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato o de cláusulas especiales y firmadas por el Representante Legal o quien haga sus veces, prestan mérito ejecutivo de acuerdo con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

### **CLÁUSULA 32. DE LAS FACTURAS**

Conforme a lo establecido en el artículo 36.1 de la Ley 142 de 1994, para que una obligación insoluble del CLIENTE sea considerada como morosa no se requiere de pronunciamiento judicial alguno, pues sólo basta el vencimiento del plazo establecido en la factura o cuenta de cobro, es decir, al día hábil siguiente a la fecha de vencimiento.

### **CLÁUSULA 33.- REQUISITOS DE LAS FACTURAS**

La factura expedida por la EMPRESA deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. Nombre o razón social de la EMPRESA con su NIT
2. Nombre del suscriptor, el número de cuenta o código de suscriptor, ruta y número del medidor si lo hubiere. Nombre del propietario.
3. Consecutivo de la factura y su fecha de expedición.
4. Dirección del predio donde se presta el servicio.
5. Dirección de entrega de la factura.
6. Estrato socioeconómico del inmueble, si el servicio es residencial.
7. Clase de servicio o uso del inmueble, según el contratado.
8. Período de facturación del Servicio.
9. El valor total de la factura.
10. Descripción de la liquidación del consumo que se factura.
11. Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio.
12. Lectura actual y anterior del medidor, si existieren.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 41 DE 74

13. El consumo actual en unidades físicas.
14. Precio de la tarifa por unidad de consumo.
15. El valor de las cuotas de financiación, cuando a ello haya lugar.
16. Causa de la falta de lectura en los casos en que no haya sido posible realizarla.
17. Nivel de tensión.
18. Valor de las deudas atrasadas.
19. Consumo de los seis (6) períodos anteriores y el promedio de estos.
20. El valor del subsidio otorgado y la base de su liquidación.
21. Cargos por reconexión o reinstalación.
22. Valor del costo unitario del servicio desagregado
23. Cuantía de los Intereses moratorios
24. Otros cobros autorizados.
25. La notificación de que la factura presta mérito ejecutivo.
26. Indicadores de calidad del servicio

**PARÁGRAFO:** La EMPRESA podrá cobrar en la factura de forma independiente otros conceptos legalmente permitidos siempre y cuando el CLIENTE previamente los autorice. Así mismo, la EMPRESA podrá incluir en la factura cobros de servicios públicos diferentes al que presta, sobre los cuales se hubieren celebrado convenios con otras empresas de servicios públicos, conforme lo indicado en los artículos 146 y 147 de la Ley 142 de 1994, Resoluciones CREG 122 de 2011 y 005 de 2012. Cada servicio o concepto se totalizará por separado de manera que el usuario final tenga claro cuáles conceptos se desprenden de la prestación del servicio y cuáles no.

**CLÁUSULA 34.- MÉRITO EJECUTIVO DE LA FACTURA**

La factura expedida por LA EMPRESA, debidamente firmada por su representante legal, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho comercial y civil. En las facturas en las que se cobren varios servicios, no podrán cancelarse con independencia del servicio de energía eléctrica, salvo que exista prueba de mediar petición, queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de aseo.

**CLÁUSULA 35.- COBROS INOPORTUNOS**

La EMPRESA se abstendrá de cobrar bienes y servicios que no fueron cobrados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, una vez transcurran cinco (5) meses de haber sido entregada la factura. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del CLIENTE.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 42 DE 74

**CLÁUSULA 36.- RECLAMACIONES INOPORTUNAS**

En ningún caso proceden reclamaciones contra las facturas que tuvieren más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la EMPRESA

**CLÁUSULA 37.- PERIODOS DE FACTURACIÓN**

Con excepción de los medidores prepago, la EMPRESA efectuará la lectura de los medidores y expedirá las facturas correspondientes. Los periodos de lectura y facturación serán mensuales.

La oportunidad o fecha en que la EMPRESA realizó la lectura del medidor en las instalaciones del CLIENTE, para cada periodo de facturación, será informada en la lectura de cobro.

**CLÁUSULA 38.- OPORTUNIDAD Y LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA**

La EMPRESA se obliga a entregar la factura en la dirección en donde se presta el servicio o en aquella que las partes pacten, con mínimo cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha límite señalada para su pago oportuno.

De no encontrarse el CLIENTE, la factura correspondiente se deberá dejar en el sitio de acceso al inmueble o a la unidad residencial.

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 hábiles, anunciar anticipadamente a los CLIENTES el lugar donde serán dejadas las facturas para su entrega. No será obligación de la EMPRESA expedir facturas a usuarios con consumo cero (0).

**CLÁUSULA 39.- INTERÉS MORATORIO**

Por el no pago oportuno de las facturas, la EMPRESA podrá cobrar a los suscriptores y/o usuarios no residenciales el interés moratorio más alto de conformidad con lo certificado por la Superintendencia Financiera y para los residenciales el interés civil consagrado en el artículo 1617 del Código Civil.

**PARÁGRAFO. APROXIMACIÓN DEL VALOR TOTAL DE LA FACTURA**

La EMPRESA aproximará el valor total de la factura al número entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cincuenta pesos (\$50.00) la EMPRESA podrá aproximar a los cien pesos (\$100.00); en caso contrario se desprejará.

**CLÁUSULA 40.- FACILIDADES DE PAGO**

Para facilitarle al CLIENTE el pago de sus obligaciones contractuales, la EMPRESA podrá establecer los convenios necesarios para el recaudo en bancos. Así mismo, la EMPRESA podrá adecuarse a cualquier avance tecnológico para facilitar el pago de las facturas del servicio.

Si el CLIENTE efectuare un pago anticipado por consumos futuros de energía eléctrica y/o demás bienes suministrados, la EMPRESA registrará una nota crédito para la cuenta, descontando de ella los valores correspondientes de los consumos que se realicen con posterioridad, de acuerdo con la tarifa vigente para el período.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 43 DE 74

#### **CLÁUSULA 41.- DE LA NO EXONERACIÓN EN EL PAGO**

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 ninguna persona natural o jurídica.

#### **CLÁUSULA 42.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE**

Por lo general, el consumo facturable se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo y multiplicada por el factor del respectivo equipo de medida o factor de conexión. En caso de que esto no sea posible se utilizará alguno de los siguientes métodos para establecer el consumo estimado, según sea el caso:

- a. Cálculo por Promedio del estrato socioeconómico: Aplica exclusivamente a CLIENTES residenciales y consiste en estimar el consumo con base en el consumo promedio de los CLIENTES de su mismo estrato. El consumo se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los CLIENTES del mismo estrato que cuenten con medida, teniendo en consideración el total de servicios atendidos por la EMPRESA.
- b. Cálculo de Consumo por Aforo Individual de Carga: Se basa en determinar los consumos a partir de los equipos eléctricos que tiene el CLIENTE en el inmueble.

Cuando el aforo es en magnitud superior a la capacidad contratada se utilizará este método para su cálculo.

El Consumo Calculado (**CC**) para cada periodo se determinará así:

$$CC = Ci \times Fu \times 720$$

Dónde:

**Ci:** Carga instalada. Se obtiene de la sumatoria de las potencias nominales de los electrodomésticos censados en el inmueble que son utilizados o de posible uso.

**FU:** Factor de Utilización. El Factor de utilización (*Fu*) depende de la actividad que se desarrolle en el inmueble, así:

***Fu<sub>1</sub> Residencial:*** 60%

***Fu<sub>2</sub> Industrial y comercial:*** 70%

$$CC_1 = Ci_1 \times Fu_1 \times 720$$

$$CC_2 = Ci_2 \times Fu_2 \times 720$$

El factor **720** equivale a las horas de un mes.

Para obtener el consumo calculado por periodo (**CC**), se suma el total de los **n** consumos parciales estimados, así:

$$CC = CC_1 + CC_2 + \dots + CC_n$$

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 44 DE 74

- c. Cálculo de Consumo por Promedio de Consumos Registrados: Se basa en determinar los consumos no registrados a partir de los consumos históricos durante un máximo de seis (6) periodos de facturación con consumo medido y real que muestre el CLIENTE posteriores o anteriores al tiempo en que no se pudo tomar lectura del equipo de medida, estuvo sin medición o con una medición defectuosa.

El Consumo calculado por periodo (**CC**) será el valor promedio de energía mensual consumida durante un periodo de tiempo en el que los equipos de medida del CLIENTE registraron la energía suministrada al predio de manera completa y correcta.

$$CC = \frac{Cr_1 + Cr_2 + \dots + Cr_n}{n}$$

Dónde:

**Cr<sub>n</sub>**: Consumo registrado en el periodo **n**, y que es válido para determinar el consumo por promedio

Para los casos de la normalización de un servicio en una inspección técnica el suministro se tomará desde la fecha de la revisión.

- d. Cálculo de Consumo por Capacidad Instalada: Para este método el Consumo Calculado por la EMPRESA para cada periodo, se efectúa considerando la capacidad máxima de la componente limitante del sistema (totalizador). Para esto se toma como Carga Instalada (Ci), el menor valor entre las capacidades nominales de carga del transformador de potencia, el calibre del conductor, los transformadores de medida, el equipo de medida y las protecciones.

El Consumo Calculado (**CC**) para cada periodo se determinará así:

$$CC = Ci \times Fu \times 720$$

Dónde:

**Ci**: Carga instalada. Para este caso será el valor de la Capacidad nominal de la componente limitante del sistema.

**Fu**: Factor de Utilización. Se toma como está descrito en el numeral b de esta misma cláusula.

- e. Cálculo de Consumo por Porcentaje Registrado por el Medidor: Para este método se consideran las pruebas realizadas al medidor en terreno o en un laboratorio de medidores acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

El consumo calculado se obtiene a partir del consumo promedio facturado (**Cf**), sobre el porcentaje de error presentado por el medidor, de acuerdo con las pruebas realizadas.

$$CC = \frac{Cf}{\% \text{ Error Registrado por el medidor}}$$

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 45 DE 74

Tendrán prioridad para este cálculo, los resultados obtenidos en el laboratorio de calibración certificado por la superintendencia de industria y comercio, sobre los que se obtengan en terreno.

**CLÁUSULA 43.- PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE CUANDO NO HA HABIDO ACCIÓN U OMISIÓN DE LAS PARTES EN LA MEDICIÓN**

Se entiende que no existe acción u omisión de las Partes en la medición, entre otros, en los siguientes casos:

- a) El medidor ha sido retirado para revisión.
- b) El medidor ha sido dañado por culpa no imputable al suscriptor y/o usuario.
- c) Por desperfectos en el aparato de medida que impidan el registro adecuado del consumo.
- d) Por investigación de desviaciones significativas de los consumos, mientras se establece su causa.
- e) Fuerza mayor y/o caso fortuito debidamente acreditado por la EMPRESA.

**1. Falta de medición por retiro del equipo de medida para revisión y/o calibración.-**

En este caso el consumo podrá establecerse basado en el promedio de los consumos registrados en los últimos seis (6) periodos o por el promedio del estrato socioeconómico para CLIENTES residenciales, por aforo individual de carga, por porcentaje registrado por el medidor, o por Capacidad Instalada.

En el evento que el equipo de medida presente alguna anomalía, el consumo se determinará como el máximo valor entre el consumo estimado por Promedio del Estrato Socioeconómico, por aforo individual de carga, por capacidad instalada.

**2. Determinación del consumo para los suscriptores y/o usuarios que carecen de medición individual por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social.-**

En estos casos, el consumo para los CLIENTES residenciales se determinará de conformidad con el promedio de los consumos registrados en los últimos seis (6) periodos o por el promedio del estrato socioeconómico, por aforo individual de carga, por porcentaje registrado por el medidor, o por capacidad instalada por el tiempo del período de facturación y por el factor de utilización definido en este contrato para cada clase de servicio.

**3. Determinación del consumo para suscriptores y/o usuarios con medición colectiva.-**

En este caso, se establecerá el consumo colectivo con base en la diferencia de registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas y luego se dividirá ese consumo entre el número de suscriptores y/o usuarios.

**4. Determinación del consumo facturable para suscriptores y/o usuarios localizados en zonas de asentamientos subnormales o marginales.**

El consumo facturable a este tipo de usuarios a los cuales se les presta el servicio mediante programas provisionales de normalización del mismo, y que no cuenten con medida individual, se determinará por el promedio del estrato socioeconómico predominante en el sector para CLIENTES residenciales, o por

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 46 DE 74

aforo individual de carga, por porcentaje registrado por el medidor, o por capacidad instalada por el tiempo del período de facturación y por el factor de utilización definido en este contrato para cada clase de servicio.

**5. Determinación del consumo en caso de desviaciones significativas.-**

En este caso el consumo se determinará basado en el promedio de los consumos registrados en los últimos seis (6) periodos; una vez aclarada la causa de la desviación, la EMPRESA, procederá a establecer la diferencia entre los valores facturados, que serán abonados o cargados al CLIENTE según el caso en el siguiente periodo de facturación.

$$\sqrt{\sum_{i=1}^6 \frac{(\text{Consumo del mes } i \text{ al } 6 - \text{Consumo promedio})^2}{6}}$$

Se entiende por desviación significativa, en el periodo de facturación correspondiente, al aumento o disminución en el consumo comparado con el promedio de los últimos seis (6) periodos, siempre y cuando se cumpla una de las siguientes condiciones:

1. Desviación Significativa por aumento o disminución de consumo.
  - a) Se considerará desviación significativa, si el consumo presenta un aumento superior al ochenta por ciento (80%) respecto al promedio individual.
  - b. Se considerará desviación significativa, si el consumo presenta una disminución superior al ochenta por ciento (80%) respecto al promedio individual.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** 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 los siguientes criterios:

1. Para usuarios residenciales y no residenciales:
  - a. Si el servicio de energía suministrado al CLIENTE ha tenido medidor funcionando correctamente en los periodos anteriores, se facturará el consumo por promedio de los consumos registrados en los últimos seis (6) periodos.
  - b. Si por el contrario el medidor venía funcionando incorrectamente o el servicio no tenía medidor instalado, se facturará el consumo por Promedio del Estrato Socioeconómico, por Aforo Individual de Carga, por Porcentaje Registrado por el Medidor, por Capacidad Instalada estimando el consumo con el factor de utilización definido en este contrato para cada clase de servicio, o con base en el medidor provisional que se le instale, conforme al Artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** 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.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 47 DE 74

**CLÁUSULA 44.- PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN POR DESVIACIACIÓN SIGNIFICATIVA**

Cuando el consumo del usuario presente desviación significativa, comparado con el promedio histórico de los últimos seis (6) periodos, la Empresa adelantara el siguiente procedimiento:

7. Se realiza revisión previa al inmueble en donde se presta el servicio de energía.
8. En caso de que no se determine la causa de la desviación significativa o la revisión es fallida, se procede a facturar por promedio individual el consumo.
9. Mediante oficio se comunica al usuario el inicio formal de la investigación que originó la desviación significativa, indicándole que su consumo fue promediado y que se encuentran en investigación determinados kilovatios-hora.
10. De manera oficiosa la empresa mediante personal técnico realizará visita de inspección y revisión al inmueble que se encuentra incurso en la investigación.
11. Una vez determinada la causa de la desviación significativa, se comunicará al usuario el resultado de la investigación, y se indicarán los kWh que se cargaran o abonarán a la cuenta del suscriptor en la siguiente facturación.
12. Contra la facturación expedida con ocasión de la decisión empresarial procede la reclamación oportuna y seguidamente los recursos de reposición y en subsidio apelación, conforme lo previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

**CLÁUSULA 45.- PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE CUANDO HA HABIDO ACCION U OMISIÓN DEL SUScriptor Y/O USUARIO EN LA MEDICION.**

La falta de medición del consumo, por acción u omisión del CLIENTE en dónde se compruebe dolo, justifica la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la EMPRESA cobre el consumo estimado más alto después de comparar el consumo calculado por aforo individual de carga, por porcentaje registrado por el medidor, o por capacidad instalada por el tiempo del período de facturación y por el factor de utilización definido en este contrato para cada clase de servicio, hasta tanto el CLIENTE elimine su causa .

**PARÁGRAFO.-** Una vez eliminada la acción u omisión dolosa 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.

- Usuarios no Clientes: Para determinar el consumo dejado de facturar por acción u omisión del usuario del servicio de energía eléctrica, se tomará como carga instalada, en orden de la siguiente prioridad; la capacidad instalada del transformador, o el aforo o la capacidad de corriente del conductor o en su defecto el promedio del estrato. En estos eventos, a solicitud del USUARIO y bajo su responsabilidad, LA EMPRESA podrá aceptar incluirlo en el sistema comercial y facturarle la energía consumida, en forma provisional por espacio de 3 meses, quedando la obligación, en el CLIENTE, de legalizar el servicio, para lo cual deberá cumplir la regulación vigente, incluyendo las normas técnicas para las instalaciones internas y acometida. En el evento en que para la conexión se requiera la construcción de redes externas, si dichas obras no están incluidas en el Plan de Inversiones de la EMPRESA, el USUARIO

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 48 DE 74

deberá adelantarlas por su cuenta o solicitar su ejecución a la autoridad departamental o nacional correspondiente.

**CLÁUSULA 46.- PROCEDIMIENTO PARA ESTIMAR EL CONSUMO FACTURABLE CUANDO HA HABIDO ACCION U OMISION 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 seis (6) meses, sin haber instalado el medidor después de la solicitud y conexión del CLIENTE.

La EMPRESA al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del CLIENTE. Sin superarse ese período, el valor del consumo se estimará con base en el Promedio de los consumos registrados en los últimos seis (6) periodos o por el promedio del estrato socioeconómico, por aforo individual de carga, por porcentaje registrado por el medidor, o por capacidad instalada según lo establecido en este contrato.

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

1. La no instalación de medidores en un período superior a seis (6) meses después de la conexión del CLIENTE.
2. Cuando investigando la causa que originó la desviación significativa, la EMPRESA no la establezca al cabo de cinco (5) meses de producida.
3. Estimar el consumo por más de cinco (5) periodos por causa no atribuible al suscriptor y/o usuario.

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

**CLÁUSULA 47.- FACTURACIÓN DEL CONSUMO PARA LAS ÁREAS COMUNES DE LOS CONJUNTOS HABITACIONALES**

Salvo expresa disposición legal o regulatoria en contrario, los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos de los CLIENTES del respectivo conjunto habitacional.

De acuerdo con el artículo 32 de la Ley 675 de 2001, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como CLIENTE único 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.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 49 DE 74

#### **CLÁUSULA 48.- DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA CLIENTES CON MEDIDOR DE ENERGÍA REACTIVA**

El consumo facturable de energía reactiva para CLIENTES con equipo de medida con registro de esta energía, se les facturará el valor del excedente positivo de la diferencia entre la energía reactiva medida menos (-) el 50% de la energía activa medida para el mismo periodo, de manera que el consumo facturable de energía reactiva se determina así:

$$\text{Si } CR > 0.5 \times CAF, \text{ entonces } CRF = CR - 0.5CAF$$

$$\text{Si } CR \leq 0.5 \times CAF, \text{ entonces } CRF = 0$$

Dónde:

**CR:** Consumo de Energía Reactiva, la cual se determina por la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo y multiplicada por el factor de conexión del respectivo equipo de medida.

**CAF:** Consumo de Energía Activa Facturable, la cual se determina por la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos (2) lecturas consecutivas del mismo y multiplicada por el factor de conexión del respectivo equipo de medida.

**CRF:** Consumo de Energía Reactiva Facturable, corresponde a la energía reactiva a ser facturada, la cual se valora con la tarifa aplicada por tipo de uso y nivel de tensión de servicio.

Para los casos en los que no sea posible medir razonablemente los consumos de energía reactiva del CLIENTE, su valor se establecerá utilizando alguno de los siguientes métodos: Promedio de consumos registrados o porcentaje registrado por el medidor.

### **CAPÍTULO VI DE LA SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEL SERVICIO**

#### **CLÁUSULA 49.- MOTIVOS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

Cuando un CLIENTE no cumpla las obligaciones, condiciones, términos y procedimientos previstos en el presente contrato, en la Regulación o en la Ley, la EMPRESA quedará facultada para suspender el servicio en los siguientes casos:

1. El CLIENTE no pague oportunamente la(s) factura(s) expedida(s) por la EMPRESA. La suspensión del servicio deberá hacerse con la total observancia del debido proceso, según los parámetros definidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, así como lo establecido en la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, aclare o complemente. La suspensión del servicio no excederá un periodo de facturación. La suspensión del servicio no procede cuando exista con anterioridad reclamación o recursos interpuestos contra la factura.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 50 DE 74

2. Se altere, varíe o manipule unilateralmente y sin consentimiento de la EMPRESA las conexiones con que se presta el servicio, de la misma forma cuando se observe que el CLIENTE le dé al servicio un uso distinto al convenido con la EMPRESA
3. Se aumente sin autorización de la EMPRESA, la carga o la capacidad contratada.
4. El CLIENTE suministre en forma temporal o permanente, el servicio de electricidad a otro inmueble o CLIENTE distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
5. Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas, retiro y/o ruptura de sellos sin autorización previa de LA EMPRESA.
6. Se impida, obstaculice o entorpezca la utilización, operación o mantenimiento de las redes locales o acometidas que puedan convertirse en tales, sean propiedad de la EMPRESA o del CLIENTE, o se obstaculice la conexión o instalación de los aparatos o equipos exigidos.
7. No permitir el retiro y traslado de los equipos de medida, la reparación o cambio justificado de los mismos, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición.
8. Dañar, retirar o cambiar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, o que los existentes no correspondan con los instalados por LA EMPRESA.
9. Impedir a los funcionarios autorizados por LA EMPRESA y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas y equipos de medida o la lectura de los medidores.
10. Se impida, entorpezca u obstaculice a los trabajadores o contratistas de la EMPRESA debidamente identificados, retirar y/o reemplazar el medidor cuando se requiera.
11. No se ejecute dentro del plazo fijado, la adecuación de las redes eléctricas, acometida o instalaciones y las mismas representen alto riesgo para la salud y la vida, de acuerdo a lo establecido en el RETIE, salvo que esta desconexión pueda producir una situación de mayor riesgo para las personas.
12. Se impida, entorpezca u obstaculice a los trabajadores o contratistas de la EMPRESA debidamente identificados, realizar las adecuaciones de la acometida, cuando sea procedente.
13. No sé de cumplimiento, dentro del plazo correspondiente, al requerimiento de la EMPRESA de ubicar el aparato de medida en un sitio de fácil acceso al exterior del inmueble que impida o dificulte la lectura del consumo.
14. Sin haberse superado las causas que dieron origen a la suspensión, se encuentre reconectado el servicio sin autorización de la EMPRESA, sin perjuicio de las acciones legales por conexión no autorizada.
15. Se encuentren conectados equipos que puedan afectar el funcionamiento del sistema eléctrico local.
16. Efectuar, sin autorización de LA EMPRESA, una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido.
17. El CLIENTE pague las facturas con cheques que no sean sufragados por la entidad financiera, sin perjuicio de que la EMPRESA cobre en la factura la sanción que señala el artículo 731 del Código de

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 51 DE 74

Comercio, o la norma que la sustituya, modifique o adicione, y sin perjuicio de las demás acciones legales que se consideren necesarias.

18. Las demás que la Ley y la Regulación establezcan.

Sin perjuicio de la suspensión del servicio, la EMPRESA podrá ejercer los demás derechos que las leyes y el contrato de condiciones uniformes le conceden para el evento del incumplimiento.

Durante la suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

**PARÁGRAFO:** Para que la EMPRESA restablezca el servicio, el CLIENTE debe eliminar la causa que dio origen a la suspensión del fluido eléctrico y pagar todos los gastos de reconexión en los que la EMPRESA incurra.

#### **CLÁUSULA 50.- CORTE DEL SERVICIO**

LA EMPRESA podrá proceder al corte del servicio con el desmonte simultáneo de los aparatos de medición y las acometidas domiciliarias, cuando se configure un incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por parte del CLIENTE y que de este incumplimiento se derive una afectación a la EMPRESA o a terceros, especialmente cuando:

1. Se incumpla en el pago oportuno de tres facturas y su reincidencia en una causal de suspensión, en el lapso de un (1) año.
2. Se reincida en la adulteración de las conexiones, aparatos de medición, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos, sin perjuicio de las acciones penales y policivas. El corte del servicio por anomalías en las instalaciones deberá hacerse con la total observancia del debido proceso, según los parámetros definidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, así como lo establecido en la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, aclare o complemente.
3. Permanezca suspendido el servicio por un período superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión hubiere sido convenida por mutuo acuerdo, y/o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la EMPRESA.
4. Se encuentre adulterada o falsificada la factura de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite, o se haya hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio, o para cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del mismo y sin perjuicio de las acciones penales a que hubiere lugar.
5. Sea reconectado el servicio sin autorización de la EMPRESA por más de dos (2) veces en un año, sin que se hubiere eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
6. El corte podrá efectuarse sin perjuicio de que la EMPRESA inicie las acciones necesarias para obtener por las vías judiciales el cobro ejecutivo de la deuda y las demás acciones judiciales a que hubiere lugar.
7. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno al CLIENTE.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 52 DE 74

8. Por solicitud de autoridad competente.

**PARÁGRAFO:** Para que la EMPRESA restablezca el servicio, el CLIENTE debe eliminar la causa que dio origen al corte, realizar una nueva solicitud de prestación del servicio de acuerdo con el presente contrato y pagar todos los gastos de reinstalación en los que la EMPRESA incurra.

**CLÁUSULA 51.- CONDICIONES PARA RECONECTAR O REINSTALAR EL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN O CORTE**

Para restablecer el servicio, el CLIENTE debe eliminar la causa que originó dicha suspensión o corte y pagar los siguientes conceptos en los plazos que se le fijen.

1. La deuda, los intereses de mora y los demás conceptos indicados por la EMPRESA en la factura.
2. Los derechos de reconexión o reinstalación, según se trate. El valor de la reinstalación o reconexión será el equivalente a 0,66 salario diario mínimo legal vigente a los usuarios residenciales conectados al nivel 1 y de conexión directa, que posean sistema de medición con tele-medida, (residenciales y no residenciales); los que no posean el sistema de medición con tele-medida será el equivalente a un (1) salario diario mínimo legal vigente; a dos (2) salarios diarios mínimos legales vigentes a los usuarios no residenciales conectados al nivel 1, con medición semi-directa; y a tres (3) salarios diarios mínimos legales vigentes a los usuarios conectados al nivel 2.
3. Todos los costos y honorarios que genere el cobro prejudicial o judicial, cuando éste se haga necesario para procurar el pago de las obligaciones.
4. En el caso de requerirse modificaciones o adecuaciones de la acometida, red interna y en la ubicación del medidor, el CLIENTE debe cancelar todos los gastos y costos que de estas actividades se generen.
5. En caso de reinstalación, el CLIENTE deberá sufragar todos los conceptos que se generen como si se tratara de una solicitud nueva.
6. Cuando la suspensión o corte sea por orden judicial, la misma se levantará cuando el funcionario competente lo ordene.

**PARÁGRAFO:** El plazo para efectuar la reconexión del servicio, una vez se superen las causas que dieron origen a la suspensión, es de 24 horas.

**CLÁUSULA 52.- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO POR MUTUO ACUERDO**

El servicio podrá ser suspendido de común acuerdo entre las partes y los terceros que puedan verse afectados.

El plazo máximo de suspensión del servicio será de un (1) año, prorrogable previa solicitud del (los) interesado(s). La solicitud de suspensión del servicio debe presentarla el suscriptor o usuario por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas hábiles de anticipación a la fecha, a partir de la cual se espera hacer efectiva la suspensión.

La solicitud deberá contener y anexar como mínimo lo siguiente:

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 53 DE 74

1. Copia del certificado de libertad y tradición con fecha de expedición no superior a treinta (30) días, si es persona natural.
2. Copia del certificado de existencia y representación legal con fecha de expedición no superior a treinta (30) días, si es persona jurídica.
3. Manifiestar bajo la gravedad del juramento que no existen terceros perjudicados con la medida, o en su defecto la autorización otorgada expresamente por los terceros para que se suspenda el servicio.
4. Si el solicitante es CLIENTE del servicio, además anexará la autorización expresa y escrita del propietario del predio.

La EMPRESA no suspenderá la ejecución del contrato cuando la solicitud no reúna los requisitos establecidos anteriormente, cuando autoridad competente lo prohíba o cuando la medida afecte o pueda afectar a terceros.

Cuando sea viable la suspensión de la ejecución del contrato 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.

Mientras dure la suspensión del contrato de común acuerdo, la EMPRESA no emitirá factura, salvo cuando existan obligaciones insolutas contraídas con anterioridad a la suspensión como deudas pendientes por consumos anteriores, por financiación de deuda, por cargos por conexión y por cargos de suspensión.

Cuando la EMPRESA compruebe que existe consumo en la cuenta, finalizará la suspensión del contrato reiniciará el contrato y procederá a cobrar los consumos y cargos a que hubiere lugar.

**PARÁGRAFO:** La empresa cobrará la suspensión del servicio de mutuo acuerdo cuando esta sea ejecutada físicamente, según lo establecido en el parágrafo del artículo 49 de la Resolución CREG 108 de 1997, de la siguiente manera:

- a). Suspensión que afecte al usuario solicitante: Se cobrará el valor de la actividad.
- b). La suspensión que afecta al usuario solicitante y al mismo tiempo a terceros, se cobrará el valor de la actividad, además de los costos que se deriven de la afectación a los terceros. Estos costos serán publicados anualmente en un medio de circulación masiva del archipiélago de San Andrés y Providencia.

#### **CLÁUSULA 53.- RESOLUCIÓN O TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

El contrato de suministro del servicio energía eléctrica podrá darse por terminado en los siguientes eventos:

1. Por mutuo acuerdo de las partes, lo cual se hará constar en un acta siempre y cuando el CLIENTE se encuentre a paz y salvo con la empresa y los terceros que resulten afectados convengan en ello.
2. Por decisión unilateral del CLIENTE.
3. Por demolición del inmueble al que se le prestaba el servicio.
4. Por falta de pago de tres o más facturas.
5. Por vencimiento del término cuando éste se haya pactado.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 54 DE 74

6. Por la no actualización o ajuste de las garantías referidas en el Decreto Reglamentario 3130 de 2003 y solicitadas por la empresa.
7. Por solicitud expresa de autoridad competente.
8. Cuando se encuentren acometida, instalación, elementos de seguridad (tales como sellos, cajas de medidores, pernos, chapas, etc.), medidores o instrumentos de medición alterados, sin perjuicio de las consecuencias económico-jurídicas y las acciones penales y policivas que estos hechos ameriten.
9. Por actuación de policía, proceso judicial relacionado con la tenencia, posesión material o la propiedad del inmueble en el cual se presta el servicio.
10. Por incumplimiento reiterado de cualquiera de las obligaciones contenidas en el presente contrato, o en materias que afecten gravemente a la EMPRESA, o a terceros.
11. Para evitar perjuicios que se puedan generar por la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, garantizando el derecho de contradicción al CLIENTE.
12. Por fuerza mayor o caso fortuito
13. En los demás casos establecidos por la Ley.

## **CAPÍTULO VII DEFENSA DEL USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA**

### **CLÁUSULA 54.- MECANISMOS DE DEFENSA DEL CLIENTE 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 CLIENTE para que la EMPRESA revise una decisión o una actuación que afecten o puedan afectar la prestación del servicio o la ejecución del contrato. TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS:

Las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos se tramitarán de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo como se establece en el presente contrato.

### **CLÁUSULA 55.- REQUISITOS DE LAS PETICIONES Y LAS QUEJAS**

Todo suscriptor y/o usuario podrá presentar por escrito peticiones, quejas y reclamaciones respetuosas a la EMPRESA a través de cualquier medio. Sin embargo, éstas deberán presentarse en los siguientes términos:

1. Formularse de manera respetuosa;
2. Tramitarse ante la EMPRESA de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición;
  1. Los nombres y apellidos completos del CLIENTE y de su representante legal o apoderado, si es el caso; con indicación del documento de identidad, de la dirección y del número telefónico.
  2. El objeto de la petición, queja o reclamación.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 55 DE 74

3. Las razones en que se apoya.
4. La relación de documentos que se acompañan.
5. Indicar el número o código del CLIENTE y/o del medidor o copia de la factura.
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso. Si quién presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta. La EMPRESA dispondrá de formularios para que sean diligenciados por los CLIENTES.

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

En ningún caso procederán reclamaciones contra facturas que tuvieren más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la EMPRESA.

Las peticiones, quejas y reclamos deberán ser presentados a través de los canales de Atención al Cliente de la EMPRESA, de manera verbal o escrita, en los horarios de atención adoptados por esta última y debidamente informados a los CLIENTES. La respuesta a esta petición podrá ser resuelta por la EMPRESA en la misma forma presentada por el usuario.

#### **CLÁUSULA 56.- 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 falten; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

#### **CLÁUSULA 57.- SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES**

Si las informaciones o documentos que proporcione el CLIENTE 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 CLIENTE 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.

#### **CLÁUSULA 58.- DESISTIMIENTO**

Los CLIENTES podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones. Igualmente, se entenderá que el CLIENTE 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. En este evento se archivará el expediente. Las quejas que comprometan la responsabilidad disciplinaria de un trabajador de la EMPRESA no son desistibles.

#### **CLÁUSULA 59.- OPORTUNIDAD Y PRESENTACIÓN**

Las peticiones, quejas y reclamaciones 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.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 56 DE 74

**CLÁUSULA 60.- DEL TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

La EMPRESA, responderá las PQR dentro del término de quince (15) días hábiles, contados a partir de su recepción. Pasado ese término y salvo que se demuestre que el CLIENTE auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que la petición ha sido resuelta de forma favorable.

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.

**CLÁUSULA 61.- DEL CONOCIMIENTO DE LAS DECISIONES**

La EMPRESA informará al CLIENTE el contenido de la respuesta de la siguiente manera:

- POR COMUNICACIÓN:** Las decisiones que resuelvan una PQR 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 o efecto resolver el fondo de un asunto pero que se relacionen con la prestación del servicio o la ejecución del contrato, serán comunicadas al CLIENTE por correo ordinario, electrónico previa autorización del usuario o por fax, a la dirección suministrada en la petición o a la que corresponda a la dirección del predio donde se esté prestando el servicio.
- POR NOTIFICACIÓN PERSONAL:** Las decisiones que resuelvan una PQR que tengan como propósito discutir un acto de facturación o resolver el fondo de un asunto relacionado con la ejecución del contrato o la prestación del servicio serán notificadas personalmente.

Para hacer la notificación personal al peticionario, se le enviará una citación por correo certificado, correspondencia especializada o a través de un funcionario de la EMPRESA, a la dirección que aquel haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, en la nueva que figure en la comunicación hecha especialmente para tal propósito o a la que corresponda a la dirección del predio donde se esté prestando el servicio, con el fin de que para tales efectos se acerque a la sede de la EMPRESA. La constancia del envío se anexará al expediente. El envío se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición de la respuesta.

No será necesaria la entrega personal al peticionario de la citación de que trata el inciso anterior, siendo suficiente entregarla o dejarla cuando no hayan moradores en el inmueble cuya dirección fue reportada en la solicitud de lo cual se dejará constancia, como también en el evento de negativa a recibir la comunicación, lo cual no será óbice para proceder a la notificación por aviso.

Al hacer la notificación personal se entregará al notificado copia auténtica, íntegra y gratuita de la decisión y se le indicará al CLIENTE los recursos que procedan, las autoridades ante quienes deben interponerse y el término para hacerlo; de todo lo cual se dejará constancia en el acta que para el efecto sea levantada.

- POR AVISO:** la notificación por aviso se realizara de acuerdo a lo previsto en el artículo 69 del CPACA, el cual dispone:

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 57 DE 74

**"Artículo 69. Notificación por aviso.** Si no pudiere hacerse la notificación personal 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, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la 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 de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

*Quando se desconozca la información sobre el destinatario, 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 respectiva entidad por el 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 en que por este medio quedará surtida la notificación personal."*

Los actos que decidan las peticiones, quejas, reclamos y recursos deberán notificarse en la forma prevista en el artículos 53 y 54 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-CPACA. La notificación que se haga al propietario, poseedor o tenedor del inmueble, será oponible a todos aquellos que sean solidarios en las obligaciones derivadas del presente contrato.

#### **CLÁUSULA 62.- TRÁMITE PARA LOS RECURSOS**

Los recursos se tramitarán de acuerdo a lo establecido en la Ley 142 de 1994, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en el Contrato de Condiciones Uniformes.

#### **CLÁUSULA 63.- REQUISITOS DE LOS RECURSOS**

Los recursos deberán reunir los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por escrito por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido; y sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad y con indicación del nombre del recurrente.

El recurso de apelación, que se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, deberá interponerse siempre como subsidiario del recurso de reposición.

2. Acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, corresponde únicamente cuando lo controvertido sean valores facturados.
3. Relacionar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y apellidos completos del recurrente, así como su dirección, número telefónico, número del contador o de la cuenta (código de suscriptor).

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 58 DE 74

#### **CLÁUSULA 64.- OPORTUNIDAD Y PRESENTACIÓN**

Quando 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, verbigracia los que nieguen la prestación del servicio u ordenen la terminación del contrato, el CLIENTE deberá interponerlos por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a ella (Artículo 154 de la Ley 142 de 1994), o a la des-fijación del aviso, según se trate.

El recurso de apelación siempre deberá interponerse en un mismo escrito como subsidiario del de reposición.

Transcurridos los términos sin que se hubieren interpuesto los precedentes o habiéndose resuelto éstos, la decisión quedará en firme.

#### **CLÁUSULA 65.- IMPROCEDENCIA**

Los recursos no proceden en contra de:

1. Los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
2. Los actos de suspensión y corte que se ejecuten por incumplimiento en el pago oportuno.
3. Facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la EMPRESA.
4. Cuando el CLIENTE no acredite el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.
5. Actos de trámite, preparatorios o de ejecución, como las revisiones a las instalaciones y la comunicación de anomalías.

#### **CLÁUSULA 66.- RECHAZO DEL RECURSO**

Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos señalados anteriormente, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja, conforme al Artículo 78 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA.

#### **CLÁUSULA 67.- TÉRMINO PARA RESOLVER EL RECURSO DE REPOSICIÓN**

La EMPRESA, resolverá el recurso de reposición, dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término y salvo que se demuestre que el CLIENTE 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, siempre y cuando lo pretendido por el CLIENTE no sea contrario a la ley.

Quando sea del caso practicar pruebas, la EMPRESA señalará un término no inferior a diez (10) días hábiles sin que exceda de treinta (30) días para ese propósito. Los términos inferiores a treinta (30) días hábiles 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 CLIENTE respuesta de la decisión.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 59 DE 74

**CLÁUSULA 68.- DISPOSICIÓN COMÚN PARA LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES 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 procedentes que se hubieren interpuesto oportunamente y con el cumplimiento de la formalidad establecida, salvo cuando la suspensión se haga en interés del servicio o cuando esta se pueda hacer sin que sea falla del servicio.

**CAPÍTULO VIII FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, RESPONSABILIDAD SOBRE LAS REDES ELÉCTRICAS Y PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES**

**CLÁUSULA 69.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

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

1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo periodo de facturación.
2. La indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del suscriptor y/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 y/o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor y/o usuario haya incurrido para suplir el servicio.
3. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito. No podrá acumularse, en favor del suscriptor y/o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar esta cláusula con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la EMPRESA por las autoridades, si tienen la misma causa.

**PARÁGRAFO.-** No habrá falla en la prestación del servicio cuando:

1. EL CLIENTE y los terceros que puedan resultar afectados pacten de común acuerdo con la EMPRESA la suspensión del servicio, suspensión del contrato o la terminación del contrato.
2. Se necesite hacer reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, siempre y cuando se avise oportunamente a los CLIENTES.
3. La suspensión y/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 CLIENTE la posibilidad de ejercer los mecanismos de defensa en sede de la EMPRESA contra esa decisión.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 60 DE 74

4. Al CLIENTE le sea suspendido o cortado el servicio por incumplimiento de sus obligaciones contractuales.
5. Se interrumpa el servicio de manera programada o por racionamiento de emergencia.
6. Se interrumpa el servicio por seguridad ciudadana o por solicitud de organismos de socorro o autoridades competentes.
7. Por hechos constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito.

#### **CLÁUSULA 70.- RESPONSABILIDAD SOBRE LAS REDES ELÉCTRICAS**

1. **REDES INTERNAS:** El diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del CLIENTE y deberá observar lo estipulado en el RETIE y en general en las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual la EMPRESA está exenta de toda responsabilidad en los eventos en que se comprometan dichas instalaciones.

El CLIENTE, bajo su entera responsabilidad, podrá elegir el electricista, técnico electricista o Ingeniero, los cuales deben contar con su matrícula profesional vigente, para realizar trabajos dentro del área de su jurisdicción, consistentes en el diseño, construcción y/o mantenimiento de las redes internas, en razón de las competencias que la regulación y las leyes vigentes establezcan para cada uno de ellos.

Cuando el CLIENTE 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, 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 CLIENTE proceda a repararla o adecuarla en el término que se le señale. La revisión que realice la EMPRESA por solicitud del CLIENTE, se cobrará de acuerdo con el precio que determine la EMPRESA. Esta revisión no reemplaza la inspección para determinar la conformidad de la que exige el RETIE.

2. **ACOMETIDAS:** El diseño, construcción, mantenimiento, cuidado y vigilancia de la acometida es responsabilidad exclusiva del CLIENTE y deberá observar las normas técnicas oficiales aplicables. La EMPRESA puede ordenar su reemplazo, adecuación o ampliación por consideraciones técnicas del Sistema de Distribución Local y se reserva el derecho de aceptarla cuando se esté en el trámite de la solicitud de conexión.

Cuando el CLIENTE 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, la EMPRESA efectuará su revisión para determinar si es o no apta para la prestación del servicio y hará las recomendaciones para que el CLIENTE proceda a repararla o adecuarla, en el término que se le señale. La revisión que realice la EMPRESA por solicitud del CLIENTE, se cobrará de acuerdo con el precio que determine la EMPRESA.

3. **REDES LOCALES:** El CLIENTE no podrá utilizar las redes locales de distribución, ni realizar obras sobre éstas, salvo autorización expresa de la EMPRESA. Corresponde a la EMPRESA el mantenimiento y reparación de las redes locales.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 61 DE 74

#### **CLÁUSULA 71.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES**

La propiedad de los conductores, equipos y demás elementos o artefactos eléctricos que conforman una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión, evento en el cual serán del propietario del inmueble al cual se adhieren. Sin perjuicio de las labores de mantenimiento y/o reposición que se requieran para garantizar una eficiente prestación del servicio, la EMPRESA no podrá disponer de las conexiones cuando sean del CLIENTE, sin su consentimiento. Lo dispuesto en esta cláusula no impide que la EMPRESA promueva procedimientos de expropiación y servidumbres de acuerdo con las finalidades previstas en la Ley.

### **CAPÍTULO IX LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO**

#### **CLÁUSULA 72.- LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES**

Los suscriptores y/o usuarios podrán liberarse de las obligaciones derivadas del contrato de servicio público en los siguientes casos:

1. Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al suscriptor para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.
2. Cuando el CLIENTE 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 CLIENTE sea el poseedor o tenedor del inmueble y devuelva la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por este. 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 CLIENTE.

En virtud de lo descrito en el artículo 128 de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, el CLIENTE no será parte del contrato desde el momento en que acredite ante la EMPRESA que entre él y quienes se benefician de la prestación del servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. Sin embargo, la EMPRESA podrá celebrar el contrato con los usuarios. Para que el CLIENTE deje de ser parte del contrato deberá presentar ante la EMPRESA copia del auto admisorio de la demanda debidamente ejecutoriada o constancia de que se ha iniciado una actuación de policía expedida por la autoridad competente en donde se haga constar que sobre el inmueble, identificado con exactitud por su ubicación y dirección, existe un proceso judicial o una actuación de policía, según el caso, entre el suscriptor y quienes consumen el servicio, el cual se relacione con la tenencia, propiedad o posesión del inmueble. La exoneración de las obligaciones empezará a partir de la ejecutoria de la decisión que resuelva sobre la admisión de la demanda o la actuación de policía si es pertinente, pero una vez tal providencia se remita a la EMPRESA para su conocimiento.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 62 DE 74

Cuando se presente cualquiera de las causales aquí previstas, corresponde a la persona interesada en la liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos, informar a la EMPRESA la existencia de dicha causal en la forma indicada.

La liberación de obligaciones opera hacia futuro y no para las obligaciones ya originadas.

**CLÁUSULA 73.- DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO**

Se entiende por denuncia del contrato de arrendamiento el aviso que el arrendador da a la EMPRESA, con el fin de que el propietario o poseedor del inmueble no sea solidario en el pago de las obligaciones originadas en el contrato de los servicios públicos con el arrendatario que sea Usuario de los mismos.

El suscriptor y/o usuario interesado en efectuar la denuncia del contrato de arrendamiento ante la EMPRESA deberá presentar una solicitud escrita que contendrá como mínimo:

- a. Nombre, dirección e identificación del arrendador.
- b. Dirección de envío de correspondencia del arrendador y del arrendatario.
- c. Identificación del inmueble con dirección y folio de matrícula inmobiliaria.
- d. Nombre, dirección e identificación del o los arrendatarios.
- e. Fecha de iniciación y de terminación de la denuncia del contrato de arrendamiento.
- f. Garantía.
- g. Entidad que expide la garantía.
- h. Vigencia de la garantía.
- i. El arrendador, arrendatario o poseedor deberán cumplir con los requisitos establecidos por la EMPRESA, con el fin de que se realice el estudio de la solicitud.

Forman parte de los requisitos exigidos por la EMPRESA, los siguientes:

1. Diligenciar y presentar ante la EMPRESA, solicitud escrita de denuncia de contrato de arrendamiento.
2. Copia del contrato de arrendamiento debidamente reconocido por las partes.
3. El arrendador y arrendatario deberán estar a paz y salvo por todo concepto, con la EMPRESA.
4. El inmueble objeto de la denuncia debe tener medidor instalado.
5. Otorgar la garantía establecida por la EMPRESA.
6. En caso en que la EMPRESA solicite información adicional, ésta le será solicitada a los interesados en la denuncia del contrato.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Documentación requerida:

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 63 DE 74

1. Presentación de escrito de solicitud de denuncia de contrato de arrendamiento debidamente, diligenciado y firmado por el arrendador y el arrendatario. Debe incluir la autorización para ser consultados y reportados a las centrales de riesgo.
2. Copia del contrato de arrendamiento debidamente reconocido por las partes.
3. Fotocopias de los documentos de identificación del arrendador y arrendatario. Las fotocopias exigidas deberán presentarse acompañadas del original, para verificar su autenticidad.
4. Certificado de libertad y tradición del inmueble, expedido con una antigüedad no mayor a treinta (30) días.
5. Las personas jurídicas aportarán el certificado de existencia y representación legal, expedido con una antigüedad no mayor a treinta (30) días y fotocopia de la cédula del representante legal.
6. No se aceptan contraseñas del trámite del documento de identidad ni certificados de documentos en trámite.
7. Si el arrendador o el arrendatario son representados por terceras personas, deberán anexar el poder autenticado para actuar como tal y certificado de vigencia del poder.
8. Comprobante de constitución de la garantía.
9. Acreditación del carácter de propietario del inmueble.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Si la documentación aportada se ajusta a las disposiciones legales y reglamentarias y a las estipulaciones de este contrato, la EMPRESA procederá directamente a reconocer los efectos que se derivan de tal circunstancia, sin que sea necesario remitir ninguna comunicación.

Una vez recibida la documentación respectiva, la EMPRESA tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la radicación del formato correspondiente, para aceptarla o rechazarla.

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

**PARÁGRAFO CUARTO:** Efectuada la venta de un inmueble en el que se hubiese denunciado un contrato de arrendamiento, éste perderá su vigencia y su eficacia, quedando obligado el nuevo comprador a proceder a hacer la denuncia respectiva.

#### **CLÁUSULA 74.- GARANTÍA POR LA DENUNCIA DEL CONTRATO**

La garantía que cubre el pago de servicio de energía ante la denuncia del contrato de arrendamiento consistirá en póliza de seguro tomada en una empresa legalmente constituida en Colombia cuya póliza matriz haya sido aprobada por la Superintendencia Financiera, en la cual figure como beneficiario la EMPRESA, en formato para particulares y su cuantía será la correspondiente a tres veces el valor del consumo promedio del servicio para

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 64 DE 74

estrato en el cual se encuentre ubicado el inmueble, en un periodo de facturación. El valor del consumo promedio por estrato en un periodo de facturación se determinará utilizando el consumo promedio de los tres últimos periodos de facturación al cual pertenece el inmueble a ser arrendado, aumentado en un cincuenta por ciento (50%).

Si el promedio de consumo del arrendatario resultare superior al promedio del estrato, la EMPRESA podrá ajustar, hasta una vez al año, el valor de la garantía, utilizando el promedio de consumo de los últimos tres periodos de facturación del arrendatario. La EMPRESA comunicará al arrendador la necesidad de aumentar el valor de la garantía quien tendrá la obligación de hacerlo dentro del mes siguiente a dicha comunicación. En caso de que el usuario haga caso omiso a la solicitud de la EMPRESA, la denuncia quedará sin efecto.

Denunciada la terminación del contrato por parte del arrendador y/o el arrendatario, la EMPRESA devolverá la garantía a aquel que la constituyó, esto dentro del mes siguiente a salvo que existan obligaciones pendientes o algún trámite en curso, caso en el cual se mantendrá la garantía hasta el pago total o culminación del trámite. Si la garantía tiene caducidad, se le pedirá al arrendatario que proporcione otra garantía.

En caso de terminación anticipada del contrato de arrendamiento, el arrendador y el arrendatario deberán denunciar tal hecho a la EMPRESA con el objeto de restablecer la garantía otorgada y la solidaridad señalada en la Ley 142 de 1.994.

Si el arrendatario solicita un nuevo servicio o uno adicional al existente, tendrá la obligación de constituir a favor de LA EMPRESA una garantía en los términos antes expuestos, so pena de que se le niegue el suministro del nuevo servicio.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Garantía admisible:

1. Garantía tomada ante Compañías de Seguros legalmente constituidas en Colombia y vigilada por la Superintendencia Financiera.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Vigencia de las garantías:

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

**CLÁUSULA 75.- CAUSALES DE TERMINACIÓN DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO**

1. Si el arrendador suministra información falsa, el propietario será solidario en el pago del servicio de energía, a partir del momento en que se efectuó el denuncia del contrato de arrendamiento.
2. Si el arrendatario suministra información falsa, el propietario será solidario en el pago del servicio de energía, a partir del momento en que se efectuó el denuncia del contrato de arrendamiento.
3. Cuando se detecte intervención fraudulenta en el medidor.
4. Cuando el inmueble cambie de uso residencial a no residencial.
5. Cuando el arrendador y arrendatario, se nieguen a reajustar el valor de la garantía.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 65 DE 74

6. Cuando el arrendador no informe a la EMPRESA sobre el cambio de dirección a la cual se le enviarán las comunicaciones.

#### **CAPÍTULO X INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, PROCEDIMIENTO DE DETECCIÓN Y CONTROL DE PÉRDIDAS**

Quando se encuentren anomalías o manipulación de las instalaciones, equipos de medida, conexiones o elementos de seguridad, que sean producto de acciones no accidentales, que reflejen omisiones al no haber sido notificadas por el CLIENTE a la EMPRESA, incumpliendo el presente contrato, la EMPRESA iniciará procedimiento administrativo con el fin de determinar la posible energía dejada de facturar con ocasión de la irregularidad encontrada.

##### **CLÁUSULA 76.- SITUACIONES QUE GENERAN INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**

Se consideran situaciones que generan *incumplimiento del contrato* por uso no autorizado del servicio de energía eléctrica las siguientes:

1. Conexiones eléctricas o equipos de medida alterados, intervenidos, con alguna anomalía que impidan su correcto funcionamiento.
2. Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio de electricidad a otro inmueble o CLIENTE distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
3. Retiro, ruptura o alteración de uno o más de los elementos de seguridad instalados, tales como: cajas, sellos, pernos, visor de la caja, etc., o que, los existentes no correspondan a los instalados por la EMPRESA o personal autorizado por ésta.
4. Cuando el CLIENTE no informe a la EMPRESA el cambio de actividad y como consecuencia de ello se facture el valor del consumo a una tarifa inferior a la que corresponda al servicio prestado, la EMPRESA re-liquidará el servicio teniendo como base las tarifas correspondientes al uso real. Si hay lugar a ello, la EMPRESA cobrará los respectivos intereses moratorios. De no ser posible establecer el tiempo de permanencia de esta anomalía, se tomará un período de cinco (5) meses para calcular el consumo irregular.

##### **CLÁUSULA 77.- PROCEDIMIENTO DE DETECCIÓN, RECUPERACIÓN Y CONTROL DE PÉRDIDAS**

1. Actuación Administrativa: La EMPRESA, iniciará de manera oficiosa actuaciones administrativas que a bien considere, con el fin de realizar cobros de energía dejada de facturar. Dicha actuación será impulsada una vez se detecte un uso o consumo no autorizado del servicio por parte del CLIENTE.
2. Cálculo del monto de la energía dejada de facturar:

###### **a. PORCENTAJE DE ERROR**

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 66 DE 74

Cuando se logre determinar el porcentaje de error del medidor a través de la comprobación del registro del medidor en laboratorio, se utilizará la fórmula:  $C2 = C1 - C0$ , en donde el componente  $C1$  se calcula por la regla de tres simple de la siguiente forma:

$$C0 = \Sigma (\text{Consumos facturados irregulares antes de la revisión})$$

$$C1 = C0 / (1 - \% \text{ Error})$$

$\% \text{ Error} = \text{Determinado por el laboratorio o por la prueba de comprobación de registro.}$

Luego, el resultante de la fórmula  $C2 = C1 - C0$ , representa el consumo que no se facturó, y que por consiguiente es el monto de energía que debe facturarse al cliente.

**b. CARGA ENCONTRADA MEDIDA**

Cuando se logren registrar las intensidades (Corrientes) por fase y sus respectivos voltajes entre líneas, el consumo por período calculado por la Empresa ( $C1$ ) se determinará así:

$$C1 = \text{CEM} \times \text{FU} \times \text{Número de horas (kWh)} \times \text{Número de meses a cobrar.}$$

Donde:

$$\text{CEM} = \text{Carga Encontrada medida (kW)}$$

$$\text{Número de horas} = \text{TP (Si es un mes se tomará 720 horas)}$$

$$\text{FU} = \text{Factor de utilización.}$$

Cada uno de los componentes de la fórmula se determinará así:

Factor de Utilización (FU):

$$\text{FU Residencial} = 60\%$$

$$\text{FU Industrial y comercial} = 70\%$$

$$\text{CEM} = \text{Voltaje (U)} \times \text{Intensidad (I); dependiendo del número de fases del suministro,}$$

Será:

$$\text{CEM (Monofásico)} = \text{UL-N} \times \text{I(F1)}$$

$$\text{CEM (Bifásico Línea a Neutro)} = [\text{U(F1)} \times \text{I(F1)}] + [\text{U(F2)} \times \text{I(F2)}]$$

$$\text{CEM (Bifásico Línea a Línea)} = \text{U(L-L)} \times \left[ \frac{\text{I(F1)} + \text{I(F2)}}{2} \right]$$

$$\text{CEM (Trifásico Línea a Neutro)} = [\text{U(F1)} \times \text{I(F1)}] + [\text{U(F2)} \times \text{I(F2)}] + [\text{U(F3)} \times \text{I(F3)}]$$

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 67 DE 74

$$CEM(\text{Trifásico Línea a Línea}) = \sqrt{3} * U(L-L) \times \frac{I(F1)+I(F2)+I(F3)}{3}$$

### c. CENSO DE CARGA

El consumo por período calculado por la Empresa (C1) se determinará así:

$$C1 = CI \times FU \times \text{Número de Horas (kWh)},$$

Donde;

CI = Carga Instalada registrada por aforo (kW)

C0 =  $\Sigma$  (Consumos facturados Irregulares antes de la revisión)

Número de horas = TP (Si es un mes se tomará 720 horas)

FU = Factor de utilización.

Cada uno de los componentes de la fórmula se determinará así:

Factor de Utilización (FU):

FU Residencial = 60%.

FU Industrial y comercial = 70%

Carga Instalada Registrada por Aforo (CI):

- I. Puede ser calculada teniendo en cuenta la carga instalada.
- II. Si el cliente no permite realizar el aforo, LA EMPRESA, podrá calcular el consumo tomando el mayor valor de la carga instalada, multiplicándola por las variables de la fórmula antes mencionada, la capacidad de corriente del conductor o en su defecto el promedio del estrato.
- III. Cuando no haya otra forma de establecer el consumo, se tomará el mayor valor de la carga o capacidad instalada o, en su defecto, el nivel de carga promedio del estrato socioeconómico correspondiente al respectivo USUARIO, y se multiplicará por el factor de utilización y por el tiempo de permanencia de la anomalía, tomado en horas. De no ser posible establecer con certeza la duración de la misma, se tomará como rango 720 horas, multiplicado por cinco (5) meses.
- IV. Para este método, el consumo calculado por la EMPRESA para cada periodo, se efectúa considerando la capacidad máxima de la componente limitante del sistema (totalizador). Para esto se toma como Carga Instalada (Ci), el menor valor entre las capacidades nominales de carga del transformador de potencia, el calibre del conductor, los transformadores de medida, el equipo de medida y las protecciones.

El Consumo Calculado (**CC**) para cada periodo se determinará así:

$$CC = Ci \times Fu \times 720$$

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 68 DE 74

Dónde:

**Ci:** Carga instalada. Para este caso será el valor de la Capacidad nominal de la componente limitante del sistema.

**Fu:** Factor de Utilización. Se toma como está descrito en el numeral b de esta misma cláusula.

**d. EVOLUCION DE CONSUMOS**

Para liquidar la energía dejada de facturar, se utilizará el método de evolución de consumos, la liquidación se realizará de la siguiente forma:

$C0 = \Sigma$  (Consumos facturados irregulares antes de la revisión).

$C2 = C1 - C0$ ; Siendo,

$C1 =$  Consumo de referencia después de la normalización x Número de meses a cobrar.

**e. PROMEDIO ESTRATO**

Para la liquidación de la energía dejada de facturar, se utilizará el método Promedio de Estrato de la siguiente forma:

$C2 = C1 - C0$

Siendo,

$C0 = \Sigma$  (Consumos facturados irregulares antes de la revisión)

$C1 =$  Promedio del estrato x número de meses a cobrar

**f. SELLOS**

En el evento en los cuales se detecte la ruptura, ausencia, manipulación, cambio o cualquier modificación en los sellos de seguridad instalados por LA EMPRESA, se cobrará los costos relativos a su reposición sin perjuicio de los valores correspondientes a las anomalías eventualmente detectadas.

- Procedimiento para efectuar el cobro de los consumos dejados de facturar** LA EMPRESA observará el siguiente procedimiento para adelantar el cobro de los consumos dejados de facturar, con ocasión a las irregularidades presentadas en líneas, equipo de medida, acometidas y/o las conexiones eléctricas que impiden su funcionamiento normal y/o el registro parcial o total de la energía.

LA EMPRESA garantizará el Debido Proceso a que tiene derecho el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, indicando los medios de prueba que serán utilizados por cada una de las partes, determinando los plazos y términos dentro de los cuales podrá actuar el usuario para realizar su defensa, motivando todos los actos que afecten a particulares, dando a conocer al usuario la metodología de determinación del consumo dejado de facturar y entre otros, precisando las formas de notificación con indicación de los recursos.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 69 DE 74

Para ello, en los procesos adelantados para la determinación de consumos dejados de facturar, LA EMPRESA garantizará al usuario el derecho de defensa antes de que se incluya el precio dentro de la respectiva factura, esto es, desde cuándo se da inicio a la investigación que impidió la medición adecuada de los consumos reales del predio.

En virtud de lo anterior LA EMPRESA procederá de la siguiente manera:

- 1.1. Visita Técnica:** La visita que LA EMPRESA haga al inmueble en ejercicio del derecho de revisión consagrado en la cláusula 26 del presente contrato y en los artículos 143 y 145 de la ley 142 de 1994, deberá realizarse en presencia del CLIENTE; de lo cual se diligenciará el acta de revisión. Las partes podrán realizar las observaciones que consideren necesarias, las cuales se relacionaran dentro de la misma.
- a. Cuando alguna de las personas que atendieron la visita no saben, no pueden o no quieren firmar, el representante de LA EMPRESA expresará esta circunstancia en el documento o acta y en su reemplazo firmará un testigo.
  - b. El representante de la EMPRESA, la persona que atendió la visita y los testigos o técnicos si los hubiere, firmarán el acta de revisión. Una copia del acta se entregará a quien atendió a la diligencia. Podrán obtenerse en forma adicional pruebas como videos, fotografías y en general todas aquellas que permitan establecer el estado general de las instalaciones.
  - c. 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 revisión.

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 terminales o similares, ya sea porque han sido alterados o retirados.

Constituirá un indicio grave en contra del SUScriptor y/o USUARIO, la circunstancia de que en posterior visita se encuentre que éste ha incurrido en cualquiera de las anteriores conductas.

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 revisión, así como del censo de carga, y si a bien lo determina, podrá instalar un equipo provisional en calidad de préstamo mientras el laboratorio determina el estado del equipo de medida retirado. 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 un laboratorio certificado por la Superintendencia de industria y comercio.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 70 DE 74

- d. En caso que el CLIENTE 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.
- e. Si el CLIENTE no permite la revisión se procederá a la suspensión del servicio.
- f. La EMPRESA dejará constancia de la verificación o visita e informará al usuario de la misma dejando una copia del acta en sitio.
- g. No procederá la suspensión del servicio, en el evento en que la anomalía sea corregida inmediatamente por la EMPRESA.

## 2. **Inicio del Procedimiento Administrativo de Recuperación de Energía -Traslado de Material Probatorio**

Si del análisis del acta de revisión y/o del dictamen del laboratorio de metrología y/o de las demás pruebas recaudadas, LA EMPRESA encuentra que las situaciones halladas en el inmueble objeto de visita, generaron un consumo de energía que no fue registrado, ni cobrado al CLIENTE, LA EMPRESA dará inicio al Procedimiento Administrativo de recuperación de energía, mediante comunicación enviada al CLIENTE, en donde se relaciona el material probatorio recaudado por LA EMPRESA en aras de garantizar su derecho al debido proceso y de facilitar el ejercicio del principio de contradicción que le asiste.

Frente a la recuperación de consumos de energía dejada de facturar, LA EMPRESA tendrá en cuenta lo preceptuado por el artículo 146, como lo señalado en el artículo 150 de la ley 142 de 1994, para lo cual la EMPRESA podrá facturar la energía dejada de facturar con una retroactividad de máximo cinco (5) meses. El término señalado en el artículo 150 de la ley 142 de 1994 se cuenta desde cuando debió haberse entregado la factura que debía contener el consumo no cobrado. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del cliente.

A efectos de ejercer el derecho de contradicción que le asiste al CLIENTE, éste contará con cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la comunicación, para controvertir las pruebas que fueron objeto de traslado, presentar los descargos que considere pertinentes y/o solicitar la práctica de pruebas que considere conducentes.

**2. Decisión Empresarial :** Una vez transcurrido el plazo para la presentación de los descargos por parte del CLIENTE, LA EMPRESA mediante Decisión Empresarial, que deberá ser notificada conforme los parámetros establecidos en el Título III Capítulo I artículos 65 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, le informará al CLIENTE:

- Los hechos encontrados al momento de la revisión técnica y/o lo dictaminado por el laboratorio de metrología.
- Las consideraciones que dan lugar a la Decisión tomada por LA EMPRESA.
- Análisis de los descargos presentados por el usuario o dejar constancia de que estos no fueron presentados.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 71 DE 74

- El valor de la energía dejada de facturar, así como el procedimiento utilizado para calcular su monto (liquidación).
- El derecho que tiene de interponer los recursos dentro de la actuación administrativa y el término para hacerlo.

a) Notificación del Acto Administrativo:

La Decisión Empresarial adoptada, será notificada al CLIENTE, conforme a los parámetros establecidos en los Título III Capítulo I artículos 65 y siguientes del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, para lo cual LA EMPRESA le enviará al CLIENTE una citación por correo certificado y/o mensajería especializada dentro de los cinco (5) días siguientes de la expedición de la Decisión, a la dirección que figure en el sistema de administración comercial de la EMPRESA, con el fin de que comparezca a notificarse personalmente dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de recibo de la citación, en las oficinas que para tal efecto designe LA EMPRESA. Vencido ese término, si el CLIENTE no comparece a notificarse personalmente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la citación, LA EMPRESA procederá a notificar la decisión empresarial mediante AVISO conforme las mismas reglas que para los efectos se fijen en el caso de la citación, enviando además el expediente donde conste todo el acto administrativo y sus anexos, dejando constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

La EMPRESA notificará la Decisión señalando la procedencia de los recursos de reposición y en subsidio de apelación, término para interponerlos y funcionario de la EMPRESA al cual debe dirigirse.

b) Actuación Administrativa:

Mediante la actuación administrativa se da la oportunidad al CLIENTE para acceder al control de legalidad de los actos expedidos por la EMPRESA.

El procedimiento de la actuación administrativa se inicia a partir de la notificación del acto administrativo que ponga fin a una actuación administrativa y su agotamiento, es a la vez presupuesto necesario para acudir a la vía jurisdiccional.

En la actuación administrativa procede el recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La interposición de estos recursos deberá hacerse conforme lo establecido en este contrato para efectos de las PQR`s y deberán reunir los siguientes requisitos:

- i. Los recursos deben contar con los requisitos que exige la ley.
- ii. Interponerse dentro del plazo legal, personalmente y por escrito por el interesado o por su representante o apoderado debidamente constituido.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 72 DE 74

- iii. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad, y con indicación del nombre del recurrente.
- iv. Relacionar las pruebas que pretenda hacer valer.
- v. Indicar el nombre y la dirección de la persona que presenta el recurso.
- vi. El CLIENTE, deberá interponer los recursos ante el funcionario que profirió el acto.

Si el SUScriptor y/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 siguientes 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 CLIENTE sólo interpuso el recurso de reposición, éste se resolverá y No procederá el de apelación.

La EMPRESA una vez interpuesto los recursos los admitirá o rechazará.

En caso de que la EMPRESA rechace el recurso de apelación, el CLIENTE podrá interponer el recurso de Queja ante la EMPRESA o Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la notificación de la Decisión que rechace el recurso de apelación.

Los recursos no proceden en contra de Actos de trámite, preparatorios o de ejecución, como las revisiones a las instalaciones, la comunicación de Anomalías como lo es el documento que da Inicio al Procedimiento Administrativo de Recuperación de Energía. (Traslado de Material Probatorio).

LA EMPRESA notificará el Acto al CLIENTE, observando el procedimiento previsto en el presente contrato.

El fallo quedará en firme en los siguientes casos:

1. Cuando los recursos fueren interpuestos dentro de la oportunidad procesal, se decidan y se notifiquen, o se haya renunciado expresamente a ellos.
2. Ejecutoriado el acto administrativo de cobro de energía dejada de facturar, la EMPRESA exigirá su pago.
3. La EMPRESA podrá incluir en la factura el valor de la energía consumida dejada de facturar una vez el acto administrativo se encuentre en firme. De la misma forma podrá la EMPRESA realizar arreglos de pago con el CLIENTE.
4. La factura que contenga el cobro prestará mérito ejecutivo. Sobre el valor de la energía consumida dejada de facturar incluida en la factura se generaran intereses los cuales serán tasados de acuerdo con las disposiciones legales.

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 73 DE 74

## **CAPÍTULO XI DISPOSICIONES FINALES**

### **CLÁUSULA 78.- PROCEDIMIENTO DE DETECCIÓN, RECUPERACIÓN Y CONTROL DE PÉRDIDAS**

### **CLÁUSULA 79.- 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 o en la factura, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su modificación.

### **CLÁUSULA 80.- DURACIÓN DEL CONTRATO**

Este contrato se entiende celebrado por término indefinido. La EMPRESA podrá ponerle fin por las causales previstas en este contrato, en la Ley 142 de 1994 y demás normas vigentes.

### **CLÁUSULA 81.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Las diferencias que surjan entre la EMPRESA y EL SUSCRIPTOR y/o USUARIO en relación con la ejecución del contrato y que no se pudieren resolver con los mecanismos previstos en él, podrán ser resueltas en un centro de conciliación que acuerden las partes y/o por las decisiones que adopte la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

### **CLÁUSULA 82.- DELEGACIÓN**

El Gerente General de la EMPRESA podrá delegar expresamente facultades a los trabajadores de la EMPRESA, para que contesten las peticiones, quejas y recursos.

### **CLÁUSULA 83.- DISPOSICIÓN FINAL**

Harán parte del contrato y se entienden en él incorporados, las Leyes 142 y 143 de 1994 y 689 de 2001, las leyes que las modifiquen, complementen, reemplacen o adicionen; sus decretos reglamentarios; las normas expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas que sean aplicables al presente contrato, las cláusulas especiales que se pacten con los SUSCRIPTORES y/o USUARIOS; las normas de construcción de redes implementadas por la EMPRESA: el Código Eléctrico Nacional (Norma NTC-2050), el RETIE; las normas del Código de Comercio y del Código Civil y aquellas estipulaciones que la EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación del servicio de energía eléctrica.

Dado en San Andrés, Isla, siendo los cinco (5) días del mes de julio de dos mil dieciséis (2016).

## **CAPÍTULO XII CAPÍTULO XIII HISTORIAL DE CAMBIOS Y REVISIONES.**

<b>FECHA</b>	<b>NATURALEZA DEL CAMBIO</b>
--------------	------------------------------

	<b>GESTIÓN JURIDICA</b>	CÓDIGO: CU-GJR-01
		VERSIÓN: 003
	<b>CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE SERVICIO EXCLUSIVO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA</b>	FECHA: 8 DE JULIO DE 2016
		PÁGINA 74 DE 74

<p><b>30 de Junio de 2013.</b>  <b>22 de Agosto de 2014.</b>  <b>8 de Julio de 2016.</b></p>	<p><b>Primera Versión.</b>  <b>Segunda Versión.</b>  <b>Tercera Versión:</b> Se corrigió la numeración de los capítulos.  Se modificó la cláusula 17 del contrato de condiciones uniformes, de acuerdo a las consideraciones de la CREG.  Se corrigió la numeración de la cláusula 25, la cual tenía un error de impresión.  El capítulo X, se ajustó teniendo en cuenta lo señalado en la sentencia su-1010 de 2008, de tal forma que no se entienda como facultad sancionatoria de la ESP.  Se modificaron las tarifas de reconexión para los estratos 1,2 y 3 (telegestionadas).</p>
--	---

<b>REVISÓ: Jacqueline Llanos</b>	<b>APROBÓ: Iván Salcedo</b>
<b>CARGO: Abogado</b>	<b>CARGO: Director General</b>
<b>FECHA: 5 de Julio de 2016</b>	<b>FECHA: 8 de Julio de 2016</b>