

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO
DE ENERGÍA ELÉCTRICA CON CONDICIONES UNIFORMES**

COMPAÑÍA DE ELECTRICIDAD DE TULUÁ S.A. E.S.P.

Tabla de Contenido

| | |
|--|----|
| Capítulo I | |
| Objeto..... | 12 |
| Cláusula 1 Objeto del contrato | 12 |
| Capítulo II..... | 12 |
| Disposiciones generales | 12 |
| Cláusula 2 Régimen Jurídico | 12 |
| Cláusula 3 Celebración del Contrato..... | 13 |
| Cláusula 4 Partes del Contrato..... | 13 |
| Cláusula 5 Destinación del Servicio. | 13 |
| Cláusula 6 Duración del contrato..... | 13 |
| Cláusula 7 Solidaridad | 14 |
| Capítulo III..... | 16 |
| Derechos y obligaciones de las partes | 16 |
| Cláusula 8 Derechos del Usuario | 16 |
| Cláusula 9 Derechos de CETSA..... | 18 |
| Cláusula 10 Obligaciones y deberes de CETSA | 20 |
| Cláusula 11 Obligaciones y deberes del Usuario | 22 |
| Capítulo IV. | 25 |
| Condiciones para la prestación del servicio..... | 25 |
| Cláusula 12 Modalidades de prestación del Servicio | 25 |
| Cláusula 13 Servicio Provisional..... | 25 |
| Cláusula 14 Procedimiento para solicitar la conexión de nuevos servicios | 26 |
| Cláusula 15 Negación del Servicio | 29 |
| Cláusula 16 Registro de Instalación | 30 |
| Cláusula 17 Condiciones técnicas para la conexión del servicio. | 30 |
| Capítulo V..... | 31 |
| Condiciones del equipo de medida..... | 31 |
| Cláusula 18 Equipo de Medida | 31 |
| Cláusula 19 Adquisición del equipo de medida | 31 |
| Cláusula 20 Instalación del equipo de medida | 31 |
| Cláusula 21 Lugar de instalación de equipos de medida..... | 32 |
| Cláusula 22 Características técnicas de los equipos de medida | 32 |
| Cláusula 23 Cambio del equipo de medida | 34 |
| Cláusula 24 Retiro no autorizado del equipo de medida. | 34 |
| Cláusula 25 Revisión al equipo de medida e instalación del Usuario..... | 35 |
| Cláusula 26 Equipos de medida o medidor testigo | 36 |
| Cláusula 27 Propiedad de las conexiones..... | 36 |
| Capítulo VI. | 36 |
| Calidad y continuidad del servicio..... | 36 |

| | | |
|--|---|----|
| Cláusula 28 | Calidad y continuidad del servicio | 36 |
| Cláusula 29 | Falla en la prestación del servicio..... | 37 |
| Cláusula 30 | Incentivos por calidad del servicio | 37 |
| Capítulo VII. | | 37 |
| Mecanismos de defensa del usuario en sede de CETSA | | 37 |
| Cláusula 31. | Peticiones, quejas, reclamaciones y recursos | 37 |
| Cláusula 32. | Presentación de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos... .. | 38 |
| Cláusula 33. | Tramite de los Recursos. | 39 |
| Cláusula 34 | Término para responder las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos | 40 |
| Cláusula 35. | Peticiones incompletas y desistimiento tácito o expreso | 40 |
| Cláusula 36 | Práctica de Pruebas. | 40 |
| Cláusula 37 | Comunicaciones y notificaciones | 40 |
| Capítulo VIII. | | 41 |
| Disposiciones finales | | 41 |
| Cláusula 38 | Causales de liberación del contrato | 41 |
| Cláusula 39 | Cesión del Contrato. | 42 |
| Cláusula 40 | Tratamiento de datos personales | 42 |
| Cláusula 41 | Regulación Integral..... | 42 |
| Cláusula 42 | Vigencia y Transición | 42 |
| Anexo No. 1 | | |
| Determinación del consumo | | 43 |
| Anexo No. 2 | | |
| Facturación del servicio..... | | 47 |
| Anexo No. 3 | | |
| Consumos dejados de facturar | | 54 |
| ANEXO No. 4 | | |
| Causales y procedimientos para la suspensión del servicio | | 60 |
| Anexo No. 5 | | |
| Causales y procedimiento para la terminación del contrato y el corte del servicio..... | | 65 |
| Anexo No. 6 | | |
| Condiciones para la reconexión y/o reinstalacion del servicio..... | | 68 |
| Anexo No. 7 | | |
| Autogeneradores a pequeña escala..... | | 70 |

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CON CONDICIONES UNIFORMES

Compañía de Electricidad de Tuluá S.A. E.S.P., en adelante CETSA, es una empresa de servicios públicos privada constituida como sociedad por acciones, con domicilio principal en la ciudad de Tuluá, Valle del Cauca, por medio del presente contrato define las CONDICIONES UNIFORMES en las que prestará el servicio público domiciliario de energía eléctrica a una persona natural o jurídica en su calidad de propietario, poseedor, tenedor, arrendatario y/o usuario final de un bien determinado, en adelante EL (LOS) USUARIO(S).

DEFINICIONES

Abono: cantidad de dinero que EL USUARIO entrega voluntariamente a CETSA, para pagar parcialmente la factura de servicios públicos.

Acometida: derivación de la red local del servicio que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general.

Acometida no autorizada: cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización de CETSA.

Acta de verificación: documento que diligencia CETSA como constancia de la revisión de los instrumentos de medición y las conexiones del servicio de energía eléctrica.

Activación del prepago: momento en el cual CETSA a través del mecanismo que tenga establecido para tal fin, pone a disposición del USUARIO la cantidad de energía eléctrica prepagada a que tiene derecho por el pago realizado.

Aforo: 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, con exclusión de los equipos que se encuentren deteriorados o respecto de los cuales se pruebe por parte del USUARIO que no están operando.

Alteración: cualquier modificación física de las condiciones técnicas en las instalaciones eléctricas o equipos de medida, sin autorización de CETSA.

Autogenerador: usuario que realiza la actividad de autogeneración. El USUARIO puede ser o no ser propietario de los activos de autogeneración.

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

Autogenerador a pequeña escala - AGPE: autogenerador con potencia instalada igual o inferior al límite definido en el artículo primero de la Resolución UPME 281 de 2015 y/o en aquellas normas que la modifiquen o sustituyen.

Carga o Capacidad Contratada: carga autorizada y aprobada por CETSA a un USUARIO determinado que aparece representada en la factura o cuenta de cobro.

Carga o Capacidad Contratada: es la capacidad nominal del componente limitante de un sistema.

Censo de Carga o aforo (kW): cantidad y potencia (kW) de los elementos conectados o susceptibles de ser conectados dentro de las instalaciones internas de un inmueble. El censo de carga puede estar especificado por tipo de carga: alumbrado, calefacción y fuerza (motores).

Código: número de Identificación del Usuario.

Comercialización de Energía Eléctrica: actividad consistente en la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a los usuarios finales. Quien desarrolla esta actividad se denomina comercializador de energía eléctrica.

Comercializador de Energía Eléctrica: se denomina así a las empresas que desarrollan la actividad de comercialización de energía eléctrica.

Componente Limitante: es el componente que forma parte de un sistema eléctrico que determina la máxima capacidad a operar.

Conexión: es el conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la derivación de la red local de energía eléctrica hasta el registro de corte de un inmueble y se instala el medidor. La conexión comprende la acometida y el medidor. La red interna no forma parte de la conexión.

Consumo Anormal: consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo USUARIO, o con los promedios de consumo de USUARIOS con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos previamente por CETSA.

Consumo Estimado: es el consumo establecido con base en los consumos promedios de los últimos seis (6) meses de un mismo USUARIO, o con base en los consumos promedios de USUARIOS con características similares, o con base en aforos individuales de carga.

Consumo Facturado: es el liquidado y cobrado al USUARIO, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas para los usuarios regulados o los precios pactados con El USUARIO NO REGULADO. En el caso del servicio de energía

eléctrica, la tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del USUARIO.

Consumo Facturado al autogenerador: corresponde a la diferencia entre el registro de consumo del USUARIO (kW/h) y los excedentes que exporta a la red (kW/h) que no superan el consumo propio del USUARIO. Sobre el registro de consumo del USUARIO se aplicará la tarifa plena, subsidios y contribuciones, y sobre la energía excedente que supera el consumo de la red se aplicarán los cargos regulados según lo establecido en el artículo 18 de la Resolución CREG 030 de 2018 y/o en aquellas normas le modifiquen o sustituyan.

Consumo Medido: cantidad de kW/h de energía activa o reactiva, recibida por EL USUARIO en un período determinado, leída en los equipos de medición respectivos y determinada con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, o en la información de consumos que este registre.

Consumo no autorizado: es el consumo realizado a través de una acometida no autorizada por CETSA, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos.

Consumo Prepagado: consumo que un USUARIO paga en forma anticipada a CETSA, ya sea porque EL USUARIO desea pagar por el servicio en esa forma, o porque EL USUARIO se acoge voluntariamente a la instalación de medidores de prepago.

Consumo Promedio: es el que se determina con base en el consumo histórico del USUARIO en los últimos seis meses de consumo.

Consumo básico o de subsistencia: es la cantidad mínima de energía eléctrica utilizada en un mes por un USUARIO típico para satisfacer necesidades básicas que solamente pueden ser satisfechas mediante esta forma de energía final según los límites definidos por la regulación. Este consumo es la base para el otorgamiento de los subsidios de los estratos 1, 2, y 3.

Contrato de Conexión: es el que celebran las partes interesadas para regular las relaciones técnicas, administrativas y comerciales de las conexiones de acceso a un sistema de distribución, el cual incluye el pago de un cargo por conexión.

Contribución: es un gravamen que EL USUARIO residencial de estrato 5, 6, industriales y comerciales, pagan en exceso del costo unitario de prestación del servicio y cuyo valor resulta de aplicar el factor que determina la ley y la regulación.

Corte del servicio: pérdida del derecho del USUARIO al suministro del servicio público de energía eléctrica en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994 y/o en el contrato de servicios públicos.

Crédito de Energía: cantidad de energía exportada a la red por un autogenerador a pequeña escala con fuentes no convencionales de energía renovable (FNCER) que se permuta contra la importación de energía que éste realice durante un periodo de facturación.

Descargos: es el documento mediante el cual EL USUARIO ejerce su derecho de defensa respecto a los argumentos expuestos por CETSA dentro de la actuación administrativa y con el cual puede presentar y/o solicitar las pruebas que pretenda hacer valer.

Desviación Significativa: son 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 fije CETSA en las condiciones uniformes del Contrato.

Distribución de energía eléctrica: es la actividad de transportar energía a través de una red de distribución a voltajes iguales o inferiores a 115 kW. Quien desarrolla esta actividad se denomina distribuidor de energía eléctrica.

Equipo de medida: conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo de un USUARIO.

Excedente: toda exportación de energía eléctrica realizada por un autogenerador.

Exportación de energía: cantidad de energía entregada a la red por un autogenerador o un generador distribuido.

Facturación: conjunto de actividades que realiza CETSA para emitir la factura de servicios públicos y que comprende la lectura, determinación de consumos, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumos, elaboración y entrega o emisión de la factura a un USUARIO.

Factor de utilización: porcentaje de tiempo estimado en el que CETSA considera que EL USUARIO tiene en uso sus bienes eléctricos.

Factor del medidor: es el número por el cual se debe multiplicar la diferencia de lecturas que registran los medidores para obtener el consumo real en un periodo determinado. Este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente o de potencia.

Factura de servicios públicos: es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

FNCER: abreviatura de uso común para hacer referencia a las fuentes no convencionales de energía renovables tales como la biomasa, los pequeños aprovechamientos hidroeléctricos,

la eólica, la geotérmica, la solar y los mares, en los términos consagrados en la Ley 1715 de 2014 o norma que le modifique o sustituya.

Frontera Comercial: se define como frontera comercial entre el Operador de Red (OR), o el Comercializador y EL USUARIO los puntos de conexión del equipo de medida, a partir del cual este último se responsabiliza por los consumos, y riesgos operativos inherentes a su Red Interna.

Gabinete: caja para alojar un equipo eléctrico o de medida.

Generador distribuido - GD: Persona jurídica que genera energía eléctrica cerca de los centros de consumo, y está conectado al Sistema de Distribución Local y con potencia instalada menor o igual a 0,1 MW, de conformidad con lo señalado en la resolución CREG 030 de 2018 o aquella que le modifique o sustituya.

Interés de mora: interés generado por el simple retraso o incumplimiento en el plazo otorgado y/o el acordado para el pago de los valores facturados por CETSA.

Interés Remuneratorio: aquel rendimiento que genera el pago a plazos de un valor que EL USUARIO adeude a CETSA.

Irregularidad: es toda anomalía técnica en las instalaciones eléctricas y/o el equipo de medida de un USUARIO que afecta directa o indirectamente la fidelidad de la medida.

Lectura: registro del consumo de energía eléctrica que marca el medidor.

Macromedidor: es el equipo general de medida que CETSA instala en un transformador de distribución para que registre la energía entregada a uno o varios usuarios.

Medidor: es el dispositivo destinado a la medición o registro del consumo o de las transferencias de energía.

Medidor de conexión directa: es el dispositivo que mide el consumo y se conecta a la red eléctrica sin transformadores de medida.

Medidor de conexión indirecta: es el dispositivo de energía que se conecta a la red a través de transformadores de tensión y/o corriente.

Medidor prepago: equipo de medida o dispositivo que permite el control de la entrega y registro del consumo al USUARIO, de una cantidad de energía eléctrica por la cual paga anticipadamente.

Modalidad del servicio: se refiere a la actividad del servicio para la cual el USUARIO solicita recibir el servicio en las modalidades de residencial o no residencial.

Mora: retraso en el cumplimiento del pago de los valores facturados por CETSA dentro del plazo otorgado y/o acordado para ello.

Niveles de tensión: los sistemas de transmisión regional y/o distribución local se clasifican por niveles, en función de la tensión nominal de operación según la siguiente definición:

- Nivel 1: Sistema con tensión nominal inferior a un (1) kilovoltio (kV.). Suministrado en la modalidad trifásica o monofásica.
- Nivel 2: Sistema con tensión nominal mayor o igual a un (1) kilovoltio (kV.) y menor a treinta kilovoltios (30) kV, suministrado en la modalidad trifásica o monofásica.
- Nivel 3: Sistema con tensión nominal mayor o igual a treinta (30) kilovoltios (kV.) y menor a cincuenta y siete punto cinco (57.5) kilovoltios kV., suministrado en la modalidad trifásica.
- Nivel 4: Sistema con tensión nominal mayor o igual a cincuenta y siete punto cinco (57.5) kilovoltios (kV.), suministrado para la modalidad trifásica.

Nivel de carga promedio: carga que en promedio considera CETSA tiene un USUARIO dependiendo del uso dado al servicio y del estrato, si es del caso.

Oficina Comercial: sitio destinado por CETSA para recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos y/o recursos que presenten sus USUARIOS actuales o potenciales.

Opciones de Comercialización: alternativas con las que cuenta EL USUARIO para transar sus excedentes, las cuales corresponden a un crédito de energía o a una compra de energía, según lo establecido por los artículos 16, 17 y 18 de la Resolución CREG 030 de 2018 y/o la norma que le modifique o sustituya.

Operador de la red (OR): es la persona encargada de la planeación de la expansión y de las inversiones, operación y mantenimiento de todo o parte de un sistema de transmisión regional o un sistema de distribución local; los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para los efectos del presente contrato y en general para todos los propósitos corresponden a las empresas que tienen cargos por uso de los Sistemas de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local aprobados por la CREG.

Periodo de facturación: tiempo transcurrido entre la emisión de dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, que puede ser mensual o bimestral.

Petición: solicitud presentada a CETSA con el fin de obtener un pronunciamiento de CETSA con relación a la prestación del servicio.

Poseedor: quien tiene un bien con ánimo de señor y dueño, ya sea por sí mismo o a través de un tercero.

Queja: medio por el cual el USUARIO pone de manifiesto su inconformidad respecto a la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

Racionamiento: déficit originado en una limitación técnica causada por la pérdida en tiempo real de operación de una o varias unidades o plantas de generación o la salida de activos de transporte de energía.

Reclamación: solicitud presentada a CETSA por un USUARIO en la cual exterioriza su inconformidad por la prestación del servicio, por cobros no autorizados o por cualquier otra situación con la que no se encuentre de acuerdo y que se derive de la prestación del servicio de energía eléctrica, para que CETSA tome los correctivos necesarios.

Recurso: acto del USUARIO mediante el cual se obliga a CETSA a revisar sus decisiones previas relacionadas con la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

Recurso de apelación: es el recurso que otorga la ley a LOS USUARIOS para controvertir las decisiones de CETSA, que se interpone subsidiariamente al de reposición en un mismo escrito ante la persona que profirió la decisión empresarial y del cual se da traslado y es decidido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Recurso de queja: es el recurso que se presenta ante CETSA o directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cuando CETSA niegue el recurso de apelación.

Recurso de reposición: Es el recurso otorgado por la ley a LOS USUARIOS para controvertir las decisiones de CETSA, que se interpone y resuelve ante el mismo funcionario de CETSA que produjo la decisión o profirió el acto.

Reconexión del servicio: Restablecimiento del suministro del servicio público de energía eléctrica cuando previamente se ha suspendido.

Red interna o instalaciones internas: es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor, o, en el caso de los suscriptores o usuarios sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

Reinstalación del servicio: restablecimiento del suministro del servicio público de energía eléctrica cuando previamente se ha efectuado su corte.

RETIE: Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas.

Servicio público domiciliario de energía eléctrica: es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del USUARIO, incluida su conexión y medición.

SERVICIO NO RESIDENCIAL: Es aquel que se presta para fines diferentes al residencial.

Servicio residencial: Es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. Podrán considerarse como residenciales los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a los apartamentos o casas de habitación, cuya carga instalada sea igual o inferior a tres (3) kilovatios, si el inmueble está destinado, en más de un 50% de su extensión, a fines residenciales, lo anterior conforme se encuentra señalado en la Resolución CREG 108 de 1997 o aquellas que le modifiquen o sustituyan.

Sistema de comercialización prepago: modalidad de prestación del servicio de comercialización de energía eléctrica al USUARIO, que no requiere las actividades de lectura del medidor, reparto de facturación al domicilio y gestión de cartera en relación con el consumo, por cuanto el consumo se ha prepago.

Sistema de medida centralizada: sistema de medición de energía eléctrica agrupado en cajas de medida, integrado por medidores (tarjetas electrónicas de medida o medidores individuales), transformadores de medida (cuando aplique) y equipo de comunicación, que cuentan con operación remota para realizar lectura, suspensión, reconexión, etc.

Sistema de medición prepago: es el conjunto de hardware y software que permite el funcionamiento de un Sistema de Comercialización Prepago.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o su abreviatura SSPD.: entidad encargada de ejercer las potestades del Presidente de la República el control, inspección y vigilancia de las empresas que presten servicios públicos domiciliarios.

Suscriptor: persona natural o jurídica con la cual CETSA ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Suscriptor Potencial: persona que ha iniciado consultas, trámites o gestiones ante CETSA o ante una empresa de servicios públicos domiciliarios para convertirse en USUARIO.

Suspensión del servicio: interrupción temporal del suministro del servicio público respectivo, por alguna de las causales previstas en la Ley o en el contrato. En el caso de USUARIOS atendidos a través de un sistema de comercialización prepago, la indisponibilidad del servicio por inactivación del prepago, no se considerará suspensión del servicio.

Tenedor: quien posee un bien a nombre de otra persona, reconociendo propiedad o posesión de aquella persona.

Telemedida: conjunto de elementos que permiten interrogar y controlar de manera remota el medidor a través de un sistema de comunicaciones alámbrico o inalámbrico, como línea telefónica o celular, entre otras.

Terminación del contrato: consiste en la extinción de todos los derechos y obligaciones derivados del contrato, por causas señaladas en la Ley o en este contrato.

Usuario: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público de energía eléctrica, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

Usuario no regulado: aquel cuya demanda de energía, de potencia o ambas, medida en un solo sitio individual de entrega, cumple con el límite establecido en cada período por la regulación expedida por la CREG.

Usuario regulado: persona natural o jurídica cuyas compras de electricidad están sujetas a las tarifas expedidas por la CREG.

Voltaje: potencial con el que se puede transportar energía eléctrica. También se denomina “nivel de tensión”.

Capítulo I Objeto

Cláusula 1 Objeto del contrato: el objeto del presente contrato es definir las condiciones uniformes de acuerdo con las cuales CETSA, presta o prestará el servicio público domiciliario de energía eléctrica a LOS USUARIOS presentes y futuros, en condiciones de calidad y eficiencia a cambio de un precio en dinero, en el territorio colombiano.

Capítulo II Disposiciones generales

Cláusula 2 Régimen Jurídico: el presente contrato se rige, y por tanto hacen parte del mismo, lo dispuesto en las Leyes 142 y 143 de 1994, y demás normas que las desarrollen, adicionen, reglamenten o modifiquen; las regulaciones y reglamentaciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, el Ministerio de Minas y Energía u otra entidad competente; las normas de construcción y técnicas vigentes; el Código de Comercio; el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el Código

Civil; así como también por las cláusulas especiales o cualquier acuerdo que se pacte con LOS USUARIOS.

Parágrafo. Las adiciones, modificaciones o derogatorias de las normas que se surtan con posterioridad, se entienden incorporadas al presente contrato a partir de su entrada en vigencia, sin que para el efecto sea necesario expedir un nuevo contrato o su reforma, salvo cuando CETSA lo estime conveniente, a efectos de dar claridad sobre el mismo.

Cláusula 3 Celebración del Contrato: existe contrato de servicios públicos desde que CETSA define las condiciones uniformes en las que están dispuestas a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza o pretende utilizar un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la normatividad que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios o por aquella especialmente establecida por CETSA para la conexión al respectivo servicio, y el servicio queda efectivamente instalado por CETSA o avalada la instalación realizada por un tercero, en los eventos en que su instalación hubiese sido contratada particularmente.

Cláusula 4 Partes del Contrato: son partes en el presente contrato de condiciones uniformes de servicios públicos, por una parte, CETSA y por la otra, EL USUARIO y todo aquel que lo suceda en sus derechos reales sobre el inmueble, a cualquier título, por acto entre vivos o causa de muerte, por convenio o disposición legal o judicial. Los poseedores y tenedores de todo o de la parte del bien beneficiado con el servicio y los suscriptores o usuarios o consumidores a que alude el artículo 14.33 de la ley 142 de 1994, quedan sometidos a las reglas del presente Contrato y por ende serán solidarios en los derechos y obligaciones derivadas del mismo.

Parágrafo. Lo dispuesto en este contrato regirá igualmente para los USUARIOS no regulados con excepción del precio y de las condiciones especiales que se pacten.

Cláusula 5 Destinación del Servicio: el servicio público de energía eléctrica que se suministra será para uso únicamente del bien para el cual se solicitó el servicio y no podrá ser cedido, vendido, facilitado a terceros o dársele un uso diferente sin el cumplimiento de los requisitos legales para el efecto.

Cláusula 6 Duración del contrato: el presente contrato tendrá término indefinido y finalizará en los casos de terminación del contrato que más adelante se señalan.

Parágrafo. No obstante, el término indefinido aquí previsto, LOS USUARIOS y CETSA podrán mediante acuerdo adicional establecer un plazo determinado de duración del contrato de prestación del servicio de energía, que no podrá exceder el máximo previsto en la Ley o la regulación; para el caso de usuarios regulados, se deberán considerar las excepciones y el periodo mínimo de permanencia de doce (12) meses o aquel que determine la autoridad competente.

Cláusula 7 Solidaridad: los propietarios, tenedores o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios, beneficiarios y los suscriptores, son solidarios en sus obligaciones y derechos del presente contrato de conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001 o aquellas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

7.1. Rompimiento de la Solidaridad: se entenderá que existe rompimiento de solidaridad en los siguientes eventos:

7.1.1. Cuando el USUARIO incumpla su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en la factura; el cual no excederá de dos (2) periodos consecutivos de facturación cuando sea bimensual y de tres (3) periodos cuando sea mensual, y CETSA incumpla su obligación de suspender el servicio a partir de la fecha informada en la factura como aviso de suspensión.

7.1.2. Cuando se denuncie la existencia del contrato de arrendamiento del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica en los términos previstos en la Ley 820 de 2003 y el Decreto 3130 de 2003 o aquellas normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, siempre que la denuncia sea aceptada por CETSA. En este caso, se entenderá que la solidaridad establecida en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 modificada por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, no operará para los conceptos cubiertos por el valor de la garantía constituida, siendo responsable del pago y del cumplimiento de las mencionadas obligaciones el arrendatario a partir del vencimiento del período de la factura en que se hizo la denuncia y por el término de duración del contrato de arrendamiento. Lo mismo ocurre respecto de las prórrogas del contrato, siempre y cuando sean avisadas a CETSA y se allegue copia del documento en que conste lo pertinente o se realice una nueva denuncia del contrato, allegando en todo caso, el reajuste a la garantía. En caso de no pago, CETSA podrá hacer exigible la garantía constituida; no obstante, si la misma fuere insuficiente para cubrir la obligación de pago del servicio de energía, CETSA queda facultada para adelantar las acciones legales a que haya lugar.

7.2. Requisitos y trámite de la denuncia del contrato de arrendamiento. Para la denuncia del contrato de arrendamiento de vivienda urbana objeto de la prestación del servicio de energía, el interesado deberá surtir los siguientes trámites:

7.2.1 Solicitud:

El arrendador del inmueble dará aviso a CETSA de la existencia del contrato de arrendamiento, para el efecto deberá diligenciar el formato que haya dispuesto CETSA, así como constituir las garantías a favor de CETSA, en cumplimiento de la Ley 820 de 2003 reglamentada por el Decreto 3130 de 2003, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

El formato dispuesto por CETSA contendrá, como mínimo, la siguiente información:

- 7.2.1.1. Nombre e identificación del propietario.
- 7.2.1.2. Identificación del inmueble con dirección, el folio de matrícula inmobiliaria y cédula catastral, cuando aplique.
- 7.2.1.3. Nombre e identificación del(los) arrendatario(s).
- 7.2.1.4. Fecha de iniciación y terminación del contrato de arrendamiento.
- 7.2.1.5. Dirección para notificaciones del arrendador y arrendatario. Cualquier cambio en las direcciones suministradas deberá ser informado a CETSA.
- 7.2.1.6. Clase y tipo de garantía, entidad que la expide y vigencia de la misma.
- 7.2.1.7. Junto al formato diligenciado deberá anexar los siguientes documentos: i) Copia del contrato de arrendamiento y ii) La consignación de la garantía o el documento donde conste la misma.

7.2.2. Valor de las garantías:

De conformidad con la Ley 820 de 2003, el valor de la garantía o depósito no podrá exceder el valor promedio de consumo por estrato en un periodo de facturación. Para calcular el valor promedio de consumo por estrato de un periodo de facturación, se utilizará el consumo promedio del estrato al cual pertenece el inmueble que será arrendado de los tres (3) últimos periodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%). Para lo anterior, CETSA informará al USUARIO el cálculo del valor promedio de consumo por estrato para la constitución del depósito o garantías.

7.2.3. Aceptación de las garantías:

Una vez verificados los requisitos legales y previa verificación que EL USUARIO tiene contrato vigente con CETSA y se encuentra al día en pagos, CETSA tendrá un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación, para expedir la comunicación aceptando, rechazando o indicando los ajustes o correcciones que deban hacerse. En caso de que CETSA rechace la garantía remitida, el arrendador deberá realizarle los ajustes que le sean señalados por CETSA, debiendo presentar nuevamente la solicitud a ésta última, caso en el cual, los términos aquí señalados se empezarán a contar nuevamente. La no respuesta oportuna a este tipo de peticiones no dará lugar a la configuración de un silencio administrativo positivo.

Aceptada la denuncia por parte de CETSA, el ARRENDADOR tendrá las siguientes obligaciones:

- 7.2.3.1 Realizar los ajustes o actualizaciones al depósito o garantía aportadas al formato de denuncia de existencia del contrato de arrendamiento, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que le sea requerido por CETSA o en la fecha en que

se cumpla el término del contrato. En caso de incumplimiento se restablecerá la solidaridad en los términos del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

7.2.3.2 Informar a CETSA con treinta (30) días calendario de anticipación a la terminación del contrato de arrendamiento denunciado acerca de su prórroga; de lo contrario se entenderán terminados los efectos de la denuncia y restablecida la solidaridad en los términos del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

7.2.3.3 Comunicar a CETSA la cesión del contrato de arrendamiento denunciado. Para este evento, es necesario tramitar una nueva denuncia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquél en que las partes convinieron este hecho.

7.2.3.4 Aportar una nueva garantía que cubra el pago del servicio de energía cuando se haya hecho efectiva la anterior, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación enviada por CETSA para el efecto. Lo anterior sin perjuicio de que una vez se hayan hecho efectivas las garantías se restablecerá la solidaridad en los términos del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

7.2.3.5 Mantener vigentes y actualizadas las garantías y pólizas, cuando se trate de predios respecto de los cuales se haya efectuado ante CETSA la respectiva denuncia de la existencia del contrato de arrendamiento, durante la vigencia del mismo, y dos meses más. El incumplimiento de esta obligación restablecerá la solidaridad en los términos del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

En caso de terminación del contrato de arrendamiento, CETSA autorizará a la institución financiera respectiva a devolver al interesado las sumas de dinero depositadas con ocasión de la denuncia del contrato de arrendamiento; no obstante, de dichas sumas CETSA podrá descontar el valor de los servicios prestados hasta la fecha de terminación del contrato de arrendamiento.

Capítulo III

Derechos y obligaciones de las partes

Cláusula 8 Derechos del Usuario: sin perjuicio de los derechos establecidos por la ley o la regulación, son derechos del USUARIO los siguientes:

- a) Solicitar y obtener el servicio público domiciliario de energía eléctrica en su modalidad prepago o pospago a su elección, siempre y cuando cumpla con las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato.
- b) Exigir que no se vulneren ni desconozcan por parte de CETSA los derechos y garantías consagrados en las Leyes 142 y 143 de 1994, en las normas de carácter general expedidas por la CREG, y demás autoridades competentes, así como en las normas que las complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan, constituyéndose en el mínimo de derechos y garantías del USUARIO.
- c) Recibir un trato igualitario por parte de CETSA en desarrollo del Contrato de Prestación del Servicio Público de Energía Eléctrica, sin distinciones a las derivadas de las condiciones y características técnicas de la prestación del servicio.
- d) Obtener los bienes y servicios ofrecidos por CETSA en la calidad y cantidad definidas regulatoriamente, siempre que no se perjudiquen terceros y que el USUARIO asuma los costos correspondientes.
- e) Conocer el presente contrato o las modificaciones que se le hagan al mismo, y obtener una copia física, en medio magnético o cualquier forma de transmisión de datos, cuando así lo solicite.
- f) Presentar reclamación por falla en la prestación del servicio en los términos de los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994.
- g) Contar con medición periódica del consumo a través de instrumentos idóneos, salvo las excepciones contempladas en la normatividad vigente, o cuando, por las condiciones de la prestación del servicio, se requiera calcular el consumo a través de las metodologías previstas en el presente Contrato.
- h) Recibir oportunamente la factura del servicio público de energía eléctrica a su cargo, y solicitar duplicado de la misma cuando no haya sido entregada oportunamente o acceder a ella a través de los medios de transmisión de datos que disponga CETSA. En caso de que la factura no pueda ser entregada directamente por CETSA por razones ajenas a su voluntad, al USUARIO se le informará con cinco (5) hábiles antes de la fecha de vencimiento de la factura que ésta se encuentra a su disposición en un lugar de acceso al público. El hecho de no recibir la factura no exonera a EL USUARIO de la obligación de atender el pago.
- i) Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- j) Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- k) Presentar peticiones relacionadas con el servicio público de energía eléctrica en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio

tecnológico o electrónico disponible en CETSA, aún por fuera de las horas de atención al público.

- l) Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- m) Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier trámite en el que tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por CETSA al momento de decidir sus peticiones o actuaciones y a obtener respuesta definitiva a su petición.
- n) Que CETSA le notifique de manera oportuna la fecha de suspensión del servicio en caso de mora en el pago del mismo.
- o) Presentar unilateralmente solicitud escrita de suspensión del servicio a CETSA, acompañada de la autorización escrita de terceros cuando estos resulten afectados con dicha petición.
- p) Obtener la reconexión del servicio, dentro del término establecido en la ley o por regulación, a partir de la fecha en que se verifique el pago o haya desaparecido la causal de suspensión del servicio.
- q) Verificar el funcionamiento de sus equipos de medida, cuando lo considere necesario.
- r) Conocer las causas por las cuales se requiere el retiro por parte de CETSA del equipo de medida.
- s) Solicitar asesoría técnica en un lapso de quince (15) minutos, de cualquier persona, para que sirva de testigo en el proceso de revisión o verificación, retiro provisional del medidor y cambio del mismo.
- t) Exigir identificación por parte de los funcionarios designados por CETSA al momento de las visitas técnicas y validar dicha información a través de los medios dispuestos por ésta.
- u) A que CETSA actualice oportunamente ante las bases de datos y centrales de riesgo la información sobre deudas o cualquier novedad relacionada con su comportamiento de pago. La permanencia de los registros será la que definan las disposiciones legales que regulen la materia.
- v) Contar con la garantía de buen funcionamiento del equipo de medida, cuando este sea suministrado por CETSA, por un periodo no inferior al que establezcan las normas sobre la materia o las que otorgue el fabricante de estos bienes.
- w) Cambiar de comercializador, cuando se cumplan los requisitos exigidos por la regulación.
- x) Ejercer sus derechos frente a sus datos personales de acuerdo con lo previsto en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, según las condiciones establecidas en la Política de Tratamiento de Datos Personales de CETSA la cual puede ser consultada en la página web: www.CETSA.com.
- y) Solicitar que le notifiquen uno o varias decisiones empresariales a través del correo electrónico.
- z) Cualquier otro que reconozca la Constitución, las Leyes o la regulación.

Cláusula 9 Derechos de CETSA: la prestación del servicio público de energía eléctrica implica para CETSA el derecho a:

- a) Negar la prestación del servicio cuando no se cumpla con las condiciones previstas en este contrato y/o en la regulación vigente.
- b) Realizar en cualquier momento visitas de control al USUARIO de revisión, inspección e investigaciones pertinentes a fin de verificar el buen estado de funcionamiento de los equipos que se utilizan para medir el consumo, la condición técnica de las instalaciones eléctricas externas como acometida, puesta a tierra, caja y demás elementos utilizados, así como cualquier bien asociado con la prestación del servicio.
- c) Registrar los datos relacionados y asociados con la prestación del servicio de energía eléctrica a un inmueble, a través de cualquier medio fotográfico, fílmico, etc.
- d) Exigir las adecuaciones y reparaciones que se estimen necesarias para la correcta utilización del servicio, para garantizar la exactitud y precisión de la medida o para determinar el estado de las conexiones, las cuales deberán ser realizadas por el USUARIO en un término no superior a un periodo de facturación siguiente a su comunicación por parte de CETSA.
- e) Exigir a los USUARIOS la instalación de equipos de medida conforme con las condiciones señaladas en este Contrato, la norma técnica de CETSA y lo dispuesto en el Código de medida, o las normas que lo modifiquen, sustituyan o deroguen.
- f) Instalar un equipo de medida simultáneamente con el del USUARIO o en las redes o líneas eléctricas que alimentan a los USUARIOS, con el objeto de corroborar el correcto funcionamiento de los equipos de medida y/o el correcto uso del servicio.
- g) Exigir al USUARIO, el cambio de medidor cuando (i) se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos; y (ii) cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición equipos de medida más precisos.
- h) Retirar el equipo de medida para que sirva como prueba en cualquier actuación administrativa iniciada por CETSA, a fin de establecer técnicamente la existencia de una irregularidad dejando constancia de ello en un documento diseñado para el efecto.
- i) Instalar un medidor provisional, mientras EL USUARIO le comunica su decisión de realizar las obras e instalación de un equipo de medida con un técnico particular. En el evento en que el usuario no instale el equipo de medida en un (1) periodo de facturación, CETSA podrá facturar al USUARIO el medidor provisional y los costos asociados a esta operación.
- j) Adoptar acciones eficaces para que no se alteren los equipos de medida e instalar elementos de control y potencia al nivel de cada equipo de medida con el fin de proteger el equipo de medida conforme a la carga instalada.
- k) Solicitar a la autoridad correspondiente el apoyo para que cesen los actos que entorpezcan o amenacen perturbar, en cualquier tiempo, el ejercicio de sus derechos.
- l) Exigir al USUARIO la no modificación de la modalidad de uso del bien inmueble convenido para el servicio sin informarlo a CETSA, y a modificar el cobro de tarifas que correspondan a la modalidad del servicio, en caso de incumplimiento del uso inicialmente aprobado.
- m) Medir y facturar los consumos.
- n) Suspender o cortar el servicio cuando se configure alguna de las causales indicadas en este contrato, o cuando se cause daño o utilice indebidamente la red o el servicio.

- o) Adelantar las denuncias penales por el delito de defraudación de fluidos y/o entablar las demás acciones que considere convenientes en caso de evidenciar alteración a las condiciones técnicas en las instalaciones eléctricas, equipos de medida y en general a las condiciones de prestación del servicio.
- p) Efectuar el cobro prejudicial, judicial y/o extrajudicial de las obligaciones a su favor.
- q) Consolidar en las facturas, el valor total de las facturas anteriores no canceladas, frente a las cuales, no procede ningún tipo de reclamación cuando tuviesen más de cinco meses de haber sido expedidas por CETSA.
- r) Interrumpir el servicio de energía eléctrica en interés del mismo para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y/o racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito, así como para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o terreno de un USUARIO, dando aviso a los USUARIOS que se vean afectados, en caso de tratarse de suspensiones programadas del servicio.
- s) Adelantar las actuaciones administrativas tendientes a recuperar energía dejada de facturar al predio objeto de este contrato que por acción u omisión no se le ha podido determinar su consumo en forma individual.
- t) Exigir el pago de:
 - El valor facturado correspondiente al consumo del USUARIO o la suma arrojada después de haberse resuelto la petición, queja y/o recurso presentado por EL USUARIO, más los intereses de mora.
 - Las sumas que no han sido objeto de reclamo o recurso o el promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos.
 - El valor del equipo de medida instalado por CETSA cuando EL USUARIO no lo haya cambiado en los términos señalados en este contrato.
 - Los costos de estudios particularmente complejos para realizar la conexión, salvo que se trate de usuarios residenciales de estratos residenciales 1, 2 o 3, cuyo cobro se encuentre permitido por la ley o la regulación.
 - Los servicios por revisión de instalaciones, por retiro e instalación de equipos de medida y/o transformadores, calibración de medidores, conexión, reconexión, reinstalación del servicio, de conformidad con los valores que para el efecto haya dispuesto CETSA.

Cláusula 10 Obligaciones y deberes de CETSA: son obligaciones de CETSA, en ejecución del contrato de prestación del servicio público de energía eléctrica las siguientes:

- a) Dar un tratamiento igual a sus USUARIOS, sin discriminaciones diferentes a las derivadas de las condiciones y características técnicas de la prestación del servicio.
- b) Evitar toda práctica o conducta que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto a otros prestadores de servicios públicos domiciliarios.
- c) Actuar en la ejecución del contrato de servicios públicos con lealtad, rectitud y honestidad.
- d) Suministrar el servicio de energía eléctrica en forma continua, con eficiencia, calidad y seguridad, de acuerdo con los parámetros establecidos por las autoridades

competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por CETSA. Esta obligación no se hace extensible a las redes instaladas de forma irregular y sin autorización de CETSA.

- e) Informar ampliamente en todo el territorio en el que presta el servicio el Contrato de Prestación de Servicio de Energía Eléctrica con Condiciones Uniformes, y disponer de copias o medios de consulta para EL USUARIO que lo solicite. El suministro de la copia del Contrato podrá realizarse por medio magnético o cualquier forma de transmisión de datos.
- f) Abstenerse de incurrir en conductas que constituyen abuso de la posición dominante.
- g) Comunicar por escrito al solicitante sobre la negación de la conexión del servicio, con indicación expresa de los motivos que sustentan la decisión.
- h) Instalar el equipo de medida después de la conexión del suscriptor o USUARIO, siempre y cuando, este no lo haya instalado. Se entenderá que existe omisión de CETSA por la no instalación del medidor en un periodo superior a seis (6) meses después de la conexión del Suscriptor.
- i) Calcular y cobrar la tarifa de energía eléctrica conforme a la fórmula establecida por la CREG o la autoridad competente, de acuerdo con el nivel de tensión al que se encuentre conectado directa o indirectamente el medidor.
- j) Reconocer a través de la factura las compensaciones a las que tengan derecho LOS USUARIOS, con ocasión de las fallas en la prestación del servicio, en los términos señalados por la regulación.
- k) Expedir factura al AUTOGENERADOR con todos los conceptos de la liquidación, de conformidad con el artículo 18 de la Resolución CREG 030 de 2018 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.
- l) Realizar el reporte de consumos mensual al ASIC, en los términos establecidos en los artículos 13 y 14 de la Resolución CREG 030 de 2018 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.
- m) Reconocer a través de la factura el valor que por excedentes de energía entregue EL AUTOGENERADOR, en los términos señalados en la Resolución CREG 030 de 2018 o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.
- n) Efectuar oportunamente la lectura de los medidores y expedir las facturas con la periodicidad que determine CETSA, mensual o bimensual.
- o) Liquidar en forma discriminada el consumo y demás conceptos que de acuerdo con la regulación y/o autorización de EL USUARIO puedan ser incluidos en las facturas.
- p) Estimar el consumo de EL USUARIO cuando durante un periodo no sea posible medirlo razonablemente con los instrumentos adecuados para ello.
- q) Hacer la revisión previa de las facturas para detectar los consumos anormales e investigar las desviaciones significativas del consumo frente a consumos anteriores, en el momento de preparar la factura.
- r) Entregar las facturas por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento del plazo en que debe efectuarse el pago.
- s) Informar al USUARIO con anticipación para que reclame la factura en un sitio determinado de fácil acceso público, en aquellas localidades, zonas o lugares donde no se puedan entregar las mismas por causas ajenas a CETSA.

- t) Disponer de oficinas o medios apropiados para recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas y recursos, presentados de forma verbal o escrita, y que estén relacionados con la prestación del servicio de energía.
- u) Atender, tramitar y solucionar dentro del término legalmente establecido las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos que presenten los USUARIOS con ocasión de la prestación del servicio de energía eléctrica.
- v) Disponer de formularios para facilitar al USUARIO la presentación de los recursos.
- w) Resolver las solicitudes sobre nuevos servicios en los términos y condiciones señalados en este contrato.
- x) Reconectar o reinstalar el servicio dentro del término establecido en la regulación o la ley, luego de eliminada la causa que dio origen a la suspensión o al corte del servicio.
- y) Asumir la garantía de buen funcionamiento del equipo de medida, cuando sea suministrado por CETSA, por un periodo no inferior al que establezcan las normas sobre la materia o las que otorgue el fabricante de estos bienes.
- z) Conceder al USUARIO un lapso de quince (15) minutos para que se acompañe de un técnico particular o cualquier persona que sirva de testigo en el proceso de verificación del estado del medidor, retiro provisional del medidor y cambio del mismo.

Cláusula 11 Obligaciones y deberes del Usuario: sin perjuicio de las obligaciones legales o regulatorias, son obligaciones del USUARIO, las siguientes:

- a) Cumplir con las condiciones técnicas y demás requisitos exigidos por CETSA y/o la regulación para la prestación del servicio.
- b) Suministrar a CETSA información real y cierta que se requiera para identificar el bien objeto de la prestación del servicio, e identificar en qué calidad actúa, es decir, si es propietario, usuario, arrendador, poseedor o tenedor.
- c) Manifestar de manera expresa y por escrito en el momento de realizar la solicitud del servicio que los proyectos presentados cumplen a cabalidad con las disposiciones del RETIE.
- d) Hacer uso adecuado del servicio de energía eléctrica de modo que no genere riesgos para EL USUARIO, la comunidad o para CETSA.
- e) Informar de inmediato a CETSA sobre cualquier alteración que se presente en las instalaciones eléctricas, en el equipo de medida, la propiedad del bien, dirección, u otra novedad que implique variación a las condiciones y datos registrados de EL USUARIO por CETSA.
- f) Solicitar autorización a CETSA para el cambio del uso del servicio, la modificación de la carga o capacidad contratada.
- g) Atender las instrucciones de CETSA y/o de entidades competentes para el uso del servicio y de los equipos de medida, adoptando precauciones eficaces para que estos últimos no se alteren, incluso por factores humanos.
- h) Utilizar el servicio únicamente en el inmueble para el que se contrató, con la cuenta, carga y clase de servicio, y bajo las condiciones estipuladas en la respectiva solicitud de servicio o contrato.

- i) Contar con un equipo de medición individual del consumo que cumpla con las especificaciones señaladas en este Contrato, la norma técnica de CETSA, el código de medida, y demás normas aplicables, o aquellas que las modifiquen, adicionen o deroguen.
- j) Evitar la instalación de candados, cadenas, rejas o elementos que impidan el libre acceso de CETSA al nicho o gabinete en que se aloje el medidor.
- k) Reemplazar, reparar y tomar las medidas necesarias que le indique CETSA respecto del equipo de medida de su propiedad, dentro de un periodo de facturación CETSA, 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.
- l) Permitir la instalación de un medidor testigo o paralelo al existente con el objeto de corroborar el correcto funcionamiento de los equipos de medida y/o el correcto uso del servicio.
- m) Facilitar el acceso al inmueble de las personas debidamente autorizadas por CETSA para efectuar lecturas al equipo de medida, revisiones de las instalaciones internas y medidores, 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 CETSA en la Ley, la regulación o este Contrato.
- n) Asumir en su totalidad, en caso de pérdida, daño o destrucción por cualquier causa, incluso por fraude o manipulación, los costos por reposición o reparación de la acometida externa, equipo de medida y todos sus elementos asociados.
- o) Abstenerse de intervenir la red de distribución que opera CETSA con derivaciones de redes, o instalación de bienes, equipos o elementos no autorizados por ésta, o cualquier otra forma de intervención no autorizada por CETSA.
- p) Abstenerse de efectuar cualquier conexión, adecuación o instalación de red, acometida, equipo de medida, transformador o de cualquier otro elemento que integre la red o las instalaciones eléctricas del suscriptor o usuario, sin que haya sido previamente aprobada y revisada por CETSA en su calidad de Operador de Red.
- q) Abstenerse de retirar, dañar, romper, añadir elementos o adulterar el equipo de medición o cualquiera de los elementos de seguridad instalados en tales equipos, ni sustituir sin autorización de CETSA los elementos instalados por ésta.
- r) Responder solidariamente por el acceso indebido a la red de distribución, las acometidas, y por cualquier irregularidad, defraudación de fluidos, adulteración en los equipos de medida, elementos de seguridad tales como cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, etc., así como por las variaciones que sin autorización de CETSA se hagan a las condiciones del servicio contratadas.
- s) Verificar que la factura remitida corresponda al bien receptor del servicio.
- t) Permitir la ejecución de las actividades de suspensiones o cortes del servicio, retiro del equipo de medida y en general, cualquier diligencia que se requiera efectuar en ejecución del contrato. Los copropietarios serán responsables de los perjuicios que se causen a terceros o a CETSA cuando la administración o celaduría de un condominio, conjunto cerrado, edificio y/u otro tipo de inmueble que se habite en copropiedad, no

permita el libre acceso y de forma permanente para que CETSA pueda cumplir alguna de estas actividades u orden administrativa, legal o judicialmente amparada de corte o suspensión del servicio de energía eléctrica a un inmueble que haga parte de la copropiedad, de revisión de la red y de los equipos de medida o toma de lecturas. Sin perjuicio de las demás acciones legales que sean procedentes, CETSA, podrá recurrir al amparo policivo de que trata el artículo 29 de la Ley 142 de 1994, para que cesen los actos que entorpezcan el ejercicio de sus derechos.

- u) Eliminar las causas que originaron la suspensión o el corte del servicio, pagando todos los gastos en que se incurran. Cuando la causal de suspensión del servicio fuere la imposibilidad de CETSA para acceder al equipo de medida por culpa atribuible al USUARIO, éste deberá reubicarlo en un lugar de fácil acceso desde el exterior del inmueble como condición previa para la reconexión del servicio.
- v) Abstenerse de realizar por su cuenta la reconexión o reinstalación del servicio de energía eléctrica sin autorización previa de CETSA, cuando ésta lo haya suspendido o cortado en cumplimiento de las obligaciones que legal y regulatoriamente le correspondan.
- w) Informar a CETSA la intención de terminar el contrato, siempre y cuando cumpla con los requisitos que para estos efectos se señalan en el Anexo No. 5 del presente Contrato.
- x) Acreditar el pago de: los consumos incluidos en la factura que CETSA envía por concepto de la prestación del servicio de energía, dentro del plazo establecido en la misma como fecha de vencimiento, cuando no se interponga petición, queja o recurso en forma oportuna o éstos se resuelvan desfavorablemente, más los intereses de mora.
 - Las sumas que no han sido objeto de reclamación o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos con el fin de dar trámite a la petición, queja, reclamo o recurso.
 - Las deudas pendientes que a nombre del USUARIO o del respectivo inmueble existan para obtener el restablecimiento del servicio.
 - Los servicios por revisión de instalaciones y/o transformadores, calibración de medidores, conexión, reconexión, reinstalación, cuyos valores se fijarán anualmente y estarán disponibles en todas las oficinas comerciales.
 - Los gastos en que incurra CETSA cuando haya lugar a reemplazar por parte de ésta el equipo de medida del inmueble.
 - Las sumas pactadas en los acuerdos de pago o contratos de transacción suscritos con CETSA.
 - Los demás valores autorizados por la ley, este contrato y/o por EL USUARIO.
 - Los honorarios del abogado y demás conceptos relacionados con la cobranza extrajudicial o judicial, cuando el USUARIO haya dado lugar al incumplimiento del contrato.

Capítulo IV

Condiciones para la prestación del servicio

Cláusula 12 Modalidades de prestación del Servicio: CETSA prestará el servicio público de energía eléctrica en forma provisional o en forma permanente bajo la modalidad de residencial o no residencial, a toda persona capaz de contratar, que habite o utilice de modo permanente un inmueble a cualquier título.

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

Cláusula 13 Servicio Provisional: el SUScriptor POTENCIAL también podrá solicitar una instalación provisional del servicio de energía eléctrica para consumir, en forma temporal o transitoria, para espectáculos públicos, ferias, fiestas, circos, juegos de atracciones mecánicas, trabajos no permanentes de construcción, iluminaciones decorativas, vallas publicitarias no permanentes, montajes de equipos, demoliciones y proyectos de investigación tales como pruebas sísmicas o perforaciones exploratorias, obras en construcción, entre otras.

Las solicitudes de servicio provisional para espectáculos públicos, ferias, fiestas, circos, juegos de atracciones mecánicas, trabajos no permanentes de construcción, iluminaciones decorativas, vallas publicitarias no permanentes, los cuales se denominarán “servicio provisional de eventos”, CETSA se suministrará el servicio hasta por un periodo de un (1) mes, plazo que podrá ser prorrogado hasta por dos (2) meses más, previa solicitud de EL USUARIO y aprobación de CETSA.

Para el caso de servicio provisional para obras, los cuales se denominarán servicio provisional de obra, CETSA podrá suministrar el provisional para periodos no mayores a seis (6) meses, los cuales podrán ser prorrogables según el criterio de CETSA, previa solicitud del USUARIO.

Para el suministro de Provisionales, EL USUARIO deberá hacer entrega de un plan procedimiento de análisis y mitigación de riesgos eléctricos, el cual CETSA validará frecuentemente la aplicación so pena de suspensión del servicio. Ese Procedimiento debe estar firmado por el técnico o ingeniero electricista responsable de la instalación eléctrica.

Para las instalaciones eléctricas provisionales de eventos para ferias y espectáculos, las autoridades locales responsables de los espectáculos deben exigir y verificar que se cumplan los requisitos de seguridad en dichas instalaciones. CETSA podrá desenergizar aquellas instalaciones que presenten peligro inminente para las personas.

En el caso de solicitud para prestación del servicio en locales o negocios que ocupen el espacio público, se deberá adjuntar el permiso expedido por el municipio para la utilización del espacio público.

La prestación del servicio provisional no exime a EL USUARIO del cumplimiento de los requisitos técnicos de conexión, medición e instalaciones eléctricas que la norma ha definido para ello, tales como el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), Norma Técnica Colombiana NTC 2050 y las resoluciones CREG que resulten pertinentes.

Los servicios de energía provisionales no son para uso final. Por lo tanto, una vez termine el tiempo de servicio provisional y en aquellos casos que vayan a continuar con servicio definitivo, EL USUARIO debe solicitar la instalación del servicio de carácter permanente.

Toda solicitud de servicio provisional de eventos o en los casos que CETSA lo determine, tendrá como requisito de aprobación la instalación de un equipo de medida. En los demás casos, la liquidación del consumo del servicio provisional se hará por aforo de carga.

Cláusula 14 Procedimiento para solicitar la conexión de nuevos servicios: CETSA suministrará el servicio de energía eléctrica dentro de sus posibilidades económicas y técnicas, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por la regulación y de acuerdo con las normas técnicas y de seguridad que lo regulen.

14.1. Requisitos generales para acceder al servicio. EL SUSCRIPTOR POTENCIAL para realizar la solicitud de nuevos servicios deberá presentar documentación:

- a) Formato de solicitud del servicio debidamente diligenciado. Este formato será entregado por CETSA una vez EL SUSCRIPTOR POTENCIAL lo solicite.
- b) Copia del documento de identidad o copia del certificado de existencia y representación legal de EL SUSCRIPTOR POTENCIAL.
- c) Certificado de tradición del inmueble con fecha de expedición no mayor a un (1) mes o en caso que no cuente con este, copia del recibo del impuesto predial, copia de la escritura pública o certificado de estratificación expedido por la autoridad competente.
- d) Declaración de cumplimiento del reglamento técnico de instalaciones eléctricas RETIE firmada por el responsable de la construcción de las instalaciones, adjuntando copia de su matrícula profesional.
- e) En los casos en que CETSA no sea el mismo Operador de Red, deberá aportar la aprobación de la conexión por parte de este último.

CETSA podrá exigir el cumplimiento de requisitos adicionales previstos en la regulación para la solicitud de conexión de proyectos que así lo requieran.

14.2 Condiciones técnicas para el suministro, solicitud y conexión 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), norma técnica de CETSA, Reglamento de Comercialización (Resolución CREG 156 de 2011) y las normas que los aclaren, modifiquen o reemplacen.

Todo Usuario Potencial deberá obtener de CETSA autorización previa para realizar la conexión. El SUScriptor POTENCIAL, puede hacer la solicitud directamente o a través de un comercializador o un tercero. CETSA podrá exigir al SUScriptor POTENCIAL que acredite la forma de vinculación con el inmueble o las obras a solicitar, mediante los medios de prueba que la ley permita, y demostrar que habita o utiliza el inmueble para el cual está solicitando el servicio. La conexión de la acometida a la red deberá ser efectuada por CETSA o personal autorizado por ella.

CETSA podrá solicitar que se acredite que el predio cuenta con el respectivo permiso urbanístico o licencia de construcción.

14.3 Pasos para la conexión del servicio. Para la conexión del servicio deberá observarse la siguiente metodología:

14.3.1. Cargas que no implican expansión de red. Cuando la conexión de un inmueble o una unidad inmobiliaria cerrada solo requiera de la construcción de la acometida o Activo de Conexión, CETSA tendrá en cuenta lo siguiente:

Para solicitudes de Nivel de Tensión I el SUScriptor POTENCIAL presentará la solicitud de conexión con los datos básicos (localización del inmueble, la potencia máxima requerida y el tipo de carga) que permitan iniciar el estudio de la solicitud, incluyendo la certificación de cumplimiento del RETIE.

14.3.2. Cargas que requieren expansión de red. Cuando se trate de extensión de activos de distribución o proyectos de electrificaciones rurales EL USUARIO hará la solicitud y CETSA evaluará la viabilidad técnica y financiera de construir el proyecto con recursos de CETSA.

Para la construcción de proyectos particulares o activos de conexión que involucren transformadores, el SUScriptor POTENCIAL deberá inicialmente solicitar la aprobación del diseño, para lo cual debe solicitar una factibilidad o punto de conexión y posteriormente presentar un diseño eléctrico con las exigencias RETIE, siguiendo el procedimiento señalado a continuación:

14.3.2.1. Solicitud de Factibilidad. La responsabilidad de solicitar al operador de red el estudio de factibilidad del servicio será del SUScriptor POTENCIAL, quien podrá hacerlo directamente o a través de un comercializador o un tercero. CETSA estudiará la solicitud, sin perjuicio de quien la presente siempre que acredite que representa al SUScriptor POTENCIAL, mediante comunicación suscrita por él.

Como parte de la solicitud se deberá informar a CETSA la localización del inmueble, la potencia máxima requerida, el tipo de carga y el nivel de tensión al que desea conectarse. Si el solicitante no especifica el nivel de tensión, CETSA podrá decidir el más conveniente desde el punto de vista técnico.

14.3.2.2. Estudio de factibilidad del servicio. Para el estudio de la solicitud de factibilidad del servicio, CETSA verificará el cumplimiento de los criterios definidos en la Resolución CREG 070 de 1998, o aquellas que la modifiquen o sustituyan. CETSA tendrá un plazo máximo de siete (7) días hábiles, contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud de factibilidad del servicio, para comunicarle formalmente al SUSCRIPTOR POTENCIAL los resultados del estudio, con independencia del nivel de tensión para el que se haya hecho. Si el servicio es factible, CETSA tendrá la obligación de ofrecer al solicitante un punto de conexión y garantizar el libre acceso a la red. La respuesta estará vigente, por un término de seis (6) meses contados a partir de la fecha en que ésta haya sido comunicada. CETSA podrá definir un nivel de tensión de conexión diferente al solicitado cuando existan razones técnicas y de confiabilidad del sistema debidamente sustentadas. En este caso, deberá dar respuesta justificando las razones de su decisión. Si el servicio no es factible, CETSA deberá dar respuesta justificando las razones de su decisión dentro del plazo establecido en el primer inciso de este artículo. En ningún caso el estudio de la solicitud de factibilidad del servicio podrá ser objeto de cobro al solicitante.

Parágrafo. El solicitante del estudio de factibilidad del servicio podrá presentar a CETSA, mediante comunicación escrita, sus preguntas y observaciones sobre las razones por las cuales indicó que el servicio no es factible o debe hacerse en otro nivel de tensión. CETSA deberá dar respuesta a dichas preguntas y observaciones en el término de quince (15) días hábiles.

14.4 Solicitudes de conexión. La responsabilidad de solicitar a CETSA la conexión será del Usuario Potencial, quien podrá hacerlo directamente o a través de un comercializador o un tercero. CETSA deberá gestionar la solicitud de conexión, con independencia de quien la presente, siempre que acredite que representa al Usuario Potencial, mediante comunicación suscrita por éste. En cualquier caso, el solicitante deberá contar con la respuesta vigente de la factibilidad del servicio.

14.4.1. Estudio de la solicitud de conexión. Para el estudio de la solicitud de conexión CETSA verificará el cumplimiento de los requisitos y criterios definidos en la Resolución CREG 070 de 1998, o aquellas que la modifiquen o sustituyan. El operador de red tendrá los siguientes plazos máximos para dar respuesta a una solicitud de conexión:

- Nivel de tensión 1: siete (7) días hábiles.
- Nivel de tensión 2: quince (15) días hábiles.
- Nivel de tensión 3: quince (15) días hábiles.
- Nivel de tensión 4: veinte (20) días hábiles. El plazo que tiene CETSA para dar respuesta a una solicitud de conexión al nivel de tensión 4 podrá ser mayor

cuando deba efectuar estudios que requieran de un mayor plazo. En este caso, CETSA le informará al SUScriptor POTENCIAL la necesidad de efectuar tales estudios y el plazo que tomará para dar respuesta, sin que éste pueda exceder de tres (3) meses contados desde la fecha de recibo de la solicitud de conexión.

14.4.2 Ejecución de las obras de conexión. La ejecución de las obras de conexión se deberá efectuar de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Distribución, definido en la Resolución CREG 070 de 1998 o aquellas que la modifiquen o sustituyan. Las instalaciones internas son responsabilidad del SUScriptor POTENCIAL, las cuales deberán cumplir las condiciones técnicas establecidas en los reglamentos técnicos adoptados por las autoridades competentes. El cumplimiento de dichos reglamentos será certificado por los entes acreditados por los organismos competentes. En caso de que el inmueble sobre el que se efectúa la solicitud de conexión haya tenido otra cuenta con CETSA y ésta tenga el servicio suspendido por causas asociadas a la falta de pago, CETSA podrá trasladar dichos valores a la nueva cuenta que para tal efecto se cree en el mismo inmueble.

14.4.3. Aprobación de las obras de conexión: La visita para el recibo técnico de las obras de conexión deberá ser efectuada por CETSA, en su condición de Operador de Red, en los plazos definidos en la resolución CREG 156-2011, o aquellas que la modifiquen o sustituyan.

14.4.4. Puesta en servicio de la conexión. Previo a la puesta en servicio de una conexión, CETSA solicitará la certificación de conformidad con el RETIE. Si EL USUARIO 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 de producto a los que hubiere lugar por disposición normativa.

14.4.5. Financiación de obras y equipos. CETSA podrá financiar 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 USUARIO.

Cláusula 15 Negación del Servicio: CETSA solo podrá negar la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

- a) Por razones técnicas que estén expresamente previstas en este contrato o en la norma técnica de CETSA.
- b) Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
- c) Cuando el SUScriptor POTENCIAL no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.
- d) Cuando el inmueble carezca de licencia de urbanización y/o de construcción.
- e) Cuando el SUScriptor POTENCIAL no presente los documentos requeridos por CETSA, la regulación y las normas vigentes.

- f) Cuando:
- g) El inmueble para el cual se está solicitando el servicio cuenta con deuda por prestación del servicio o no ha asegurado el pago de las deudas contraídas por el servicio anterior.
- h) Existan deudas pendientes del mismo SUScriptor POTENCIAL o USUARIO con CETSA o con cualquier otro comercializador del servicio.
- i) Un inmueble haya sido desenglobado de otro inmueble de mayor o menor extensión que presente una deuda con CETSA o con cualquiera de las empresas comercializadoras del servicio de energía.
- j) Cuando el servicio presente deuda por concepto de consumos dejados de facturar.
- k) En términos generales, cuando el inmueble no cumpla con las condiciones establecidas en la Ley o exista algún pronunciamiento expreso de autoridad competente que impida su conexión.
- l) Cuando se identifique que los materiales utilizados para la conexión por el SUScriptor POTENCIAL son propiedad de CETSA, no ha autorizado su uso y EL USUARIO no ha pagado por ellos.

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

Cláusula 16 Registro de Instalación: CETSA registrará todo acto de instalación y/o modificación de la conexión y/o equipo de medida que realice; el cual contendrá, entre otros los siguientes datos:

- a. Características generales de la conexión y de los equipos de medida.
- b. Cantidad y serie de los sellos instalados.
- c. Lectura inicial del registro del medidor.
- d. Datos sobre la propiedad de la conexión y del equipo de medida.

Cláusula 17 Condiciones técnicas para la conexión del servicio: los aspectos relativos a los requisitos técnicos y la conexión del servicio se regirán por las disposiciones contenidas en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica (Anexo General de la Resolución CREG 070 de 1998), normas técnicas establecidas por CETSA, Reglamento de Comercialización (Resolución CREG 156 de 2011) y las normas que los aclaren, modifiquen o reemplacen. Igualmente, el SUScriptor POTENCIAL deberá contar con el equipo de medida acorde con sus necesidades y con el sistema, protegido por una caja, que cumpla con las especificaciones que en el capítulo "CONDICIONES DEL EQUIPO DE MEDIDA" de este contrato se establecen y las Normas Técnicas de CETSA.

Capítulo V

Condiciones del equipo de medida

Cláusula 18 Equipo de Medida: por regla general todos los USUARIOS deberán contar con equipo de medición individual para la determinación de su consumo.

Cláusula 19 Adquisición del equipo de medida: cuando un SUSCRIPTOR POTENCIAL desee suministrar directamente el medidor deberá cumplir con las especificaciones técnicas que se exigen en la Norma técnica de CETSA y/o manifestarlo expresamente al momento de hacer la solicitud de servicio, y tendrá un plazo de quince (15) días hábiles para entregar el medidor a CETSA, contados a partir de la aprobación de la solicitud; agotado el plazo sin que se haya realizado entrega, CETSA podrá instalar el equipo de medida a costo del USUARIO. En todo caso la aceptación del medidor o los transformadores de corriente y tensión adquiridos por EL SUSCRIPTOR POTENCIAL quedará sujeta a la certificación que, sobre el cumplimiento de las condiciones técnicas, de funcionamiento, calibración, conformidad de producto y certificación que expida la entidad u organismo encargado de la acreditación. Si CETSA rechaza el equipo de medida, el SUSCRIPTOR POTENCIAL deberá suministrar uno nuevo, de acuerdo con las observaciones que se le presenten, dentro de los quince (15) días siguientes al recibo de la comunicación que se le remita. Vencido dicho término sin que el SUSCRIPTOR POTENCIAL suministre e instale el equipo de medida, CETSA podrá suministrar, instalar y cobrar su valor en la factura que se emita por el servicio de energía eléctrica.

Parágrafo. CETSA podrá cobrar al USUARIO el costo del equipo de medida o el valor de los servicios de calibración, cuando los suministre o preste, de conformidad con las tarifas vigentes para este tipo de servicios.

Cláusula 20 Instalación del equipo de medida: la conexión de la acometida y del equipo de medida, así como su sellado, será efectuado por CETSA o por personal autorizado por ella. Los usuarios que opten por la instalación de un sistema de medida centralizada deberán contar con el aval o visto bueno de CETSA de todo el sistema que compone la medida; y deberá hacer entrega a CETSA del software de gestión del sistema para su administración.

Parágrafo 1. Antes de su instalación en el punto de medición, el equipo de medida será revisado, calibrado y programado por un laboratorio de mediciones acreditado ante la entidad competente.

Parágrafo 2. Protección y sellado del equipo de medida: los equipos de medida se instalarán en una caja de seguridad u otro dispositivo similar conforme a las especificaciones que estipule CETSA. Igualmente, CETSA suministrará e instalará sellos o sistemas similares, que solo podrán ser retirados o cambiados por CETSA, y en presencia del Operador de Red, cuando sea del caso.

Parágrafo 3. El USUARIO que rompa o adultere los sellos o permita que ello ocurra o que estos no correspondan a los que fueron instalados por CETSA, es responsable por todos los costos y la responsabilidad legal derivada.

Cláusula 21 Lugar de instalación de equipos de medida: los equipos de medida deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, a fin de que permitan hacer la revisión del estado y funcionamiento del mismo, la lectura para la determinación del consumo facturable y los demás aspectos necesarios para una eficiente atención al USUARIO. No cumplir con las anteriores condiciones, habilita a CETSA para negar el suministro del servicio. El equipo de medida deberá instalarse lo más cerca posible del punto de conexión, considerando aspectos regulatorios, económicos, de seguridad y de protección de la instalación.

Cláusula 22 Características técnicas de los equipos de medida: los equipos de medida podrán ser monofásicos, bifásicos o trifásicos de acuerdo con la conexión a la red. Los medidores de energía activa y reactiva, lo mismo que los transformadores de corriente y tensión se ajustarán a las normas técnicas colombianas vigentes, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, las normas internacionales correspondientes, así como también deberán ajustarse a la Norma Técnica de CETSA. En todo caso, los medidores de energía activa, reactiva y transformadores de medida cumplirán, como mínimo, con la siguiente precisión de acuerdo con el tipo de punto de medición que se encuentre instalado:

Medidores de energía activa:

- Los medidores de energía activa, tipo inducción y clase 0.5, 1.0 y 2.0, deben cumplir con la norma técnica colombiana 2288.
- Los medidores de energía activa de estado sólido y clase 0.2S y 0.5S deben cumplir con la norma técnica colombiana 2147 o aquella que la adicione, modifique o sustituya.
- Los medidores de energía activa de estado sólido y clase 1.0 y 2.0 deben cumplir con la norma técnica colombiana 4052 o aquella que la adicione, modifique o sustituya.

Medidores de energía reactiva:

- Los medidores de energía reactiva, tipo inducción y clase 3.0, deben cumplir con la norma técnica colombiana 2148 o aquella que la adicione, modifique o sustituya. Los medidores de energía reactiva de estado sólido deben cumplir con la norma International Electrotechnical Comisión o aquella que la adicione, modifique o sustituya.

Indicadores de demanda máxima:

- Los indicadores de demanda máxima, clase 1.0, previstos para operar como accesorios de medidores de energía activa o reactiva, se regirán por la norma técnica colombiana 2233 o aquella que la adicione, modifique o sustituya.

Transformadores de medida:

- Los transformadores de corriente y tensión para usarlos con instrumentos de medida deberán ser especificados para el ambiente donde se van a instalar, indicando temperatura ambiente máxima y mínima, altitud, tipo de instalación (interior o exterior), ambiente (limpio o contaminado). Los transformadores de medida deberán usar valores normalizados de corriente y tensión y deberán cumplir con las normas técnicas colombianas 2205 y 2207, respectivamente o aquellas que las adicionen, modifiquen o sustituyan y someterse a los ensayos de rutina y especiales conforme a las mismas normas.

Precisión de los equipos de medida:

- Los medidores de energía activa, reactiva y transformadores de medida cumplirán, como mínimo, con la siguiente precisión: de acuerdo con el tipo de punto de medición que se encuentre instalado:

| Tipo de puntos de medición | Índice de clase para medidores de energía activa | Índice de clase para medidores de energía reactiva | Clase de exactitud para transformadores de corriente | Clase de exactitud para transformadores de tensión |
|----------------------------|--|--|--|--|
| 1 | 0,2S | 2 | 0,2S | 0,2 |
| 2y3 | 0,5S | 2 | 0,5S | 0,5 |
| 4 | 1 | 2 | 0,5 | 0,5 |
| 5 | 1 o 2 | 2 o 3 | ---- | ----- |

La clasificación de los puntos de medición es la siguiente:

| Tipo de puntos de medición | Consumo o transferencia de energía C, [MWh-mes] | Capacidad Instalada, CI, [MVA] |
|----------------------------|---|--------------------------------|
| 1 | $C \geq 15.000$ | $CI \geq 30$ |
| 2 | $15.000 > C \geq 500$ | $30 > CI \geq 1$ |
| 3 | $5.000 > C \geq 50$ | $1 > CI \geq 0.1$ |
| 4 | $50 > C \geq 5$ | $0.1 > CI \geq 0.01$ |
| 5 | $C < 5$ | $CI < 0.01$ |

Los errores permitidos para los medidores de energía activa y reactiva, y para los transformadores de corriente y de tensión, cumplirán con las normas técnicas colombianas.

Parágrafo. Aplicación de las Características técnicas de los equipos de medida: las características técnicas aquí adoptadas serán exigibles para todo equipo de medida que se

instale, así como para toda reposición o reemplazo que se efectúe de los equipos de medida existentes.

Cláusula 23 Cambio del equipo de medida: la propiedad del equipo de medida será de quien lo hubiere pagado. Será obligación del USUARIO cuando el equipo de medida sea de su propiedad reparar o reemplazar los medidores a satisfacción de CETSA, cuando se establezca:

- a) **Mal funcionamiento del equipo de medida:** El USUARIO estará obligado al cambio del equipo de medida cuando se determine su mal funcionamiento. Se entenderá por mal funcionamiento cuando al momento de la revisión o inspección al equipo de medida instalado, las condiciones del mismo no garanticen un adecuado registro de los flujos de energía.
- b) **Desarrollo tecnológico:** El USUARIO también estará obligado al cambio del equipo de medida, cuando existan nuevos desarrollos tecnológicos que ponen a disposición instrumentos de medida más precisos o cuando dichos cambios tengan como origen la implantación de una nueva tecnología, la modernización, mejora y cambio de los niveles de tensión de la red por parte de CETSA y que busquen mejorar la prestación del servicio, o cumplir requerimientos regulatorios.

Parágrafo 1. Una vez CETSA comunique o informe al USUARIO la razón para solicitar el cambio o reemplazo del equipo de medida, EL USUARIO contará con un periodo de facturación para adelantar las acciones necesarias para tal fin; si el USUARIO no lo hiciera dentro del término señalado CETSA lo hará por cuenta del USUARIO. Provisionalmente CETSA podrá instalar un equipo de medida, mientras EL USUARIO le comunica que ha adquirido el suyo y se efectúa su correspondiente calibración; de no hacerlo en el término equivalente a un período de facturación, CETSA podrá facturar al USUARIO el medidor y los costos asociados a esta operación.

Parágrafo 2. Cuando se requiera el cambio del equipo de medida que es de propiedad de CETSA, ésta informará dicha acción a EL USUARIO a quien le va a reemplazar el medidor, con una anticipación mínima de un (1) mes a la fecha prevista para el cambio, salvo en el evento en que el equipo presente mal funcionamiento, caso en el cual se instalará un equipo de medida de manera inmediata para garantizar la medida. CETSA conservará la obligación de instalar, administrar, operar, mantener y reponer los equipos que sean de su propiedad.

Cláusula 24 Retiro no autorizado del equipo de medida: El USUARIO no podrá desmontar, retirar o reubicar el medidor sin autorización expresa de CETSA. El desmonte, retiro o reubicación del medidor sin autorización de CETSA constituye una causal para la suspensión del contrato.

Cláusula 25 Revisión al equipo de medida e instalación del Usuario: CETSA podrá adelantar revisiones y/o verificaciones técnicas, así como efectuar registros visuales sobre las instalaciones eléctricas y equipos de medida de LOS USUARIOS, en cualquier momento, con el fin de cerciorarse del estado y correcto funcionamiento de los equipos instalados, y adoptar medidas eficaces para prevenir y controlar cualquier hecho que pueda implicar un uso no autorizado del servicio de energía eléctrica. El USUARIO deberá permitir la revisión de los equipos de medida, las acometidas y la lectura periódica de los consumos, y destinar, para la instalación de los medidores, sitios de fácil acceso para que los funcionarios autorizados de CETSA puedan llevar a cabo dichas revisiones y/o verificaciones.

Parágrafo. Procedimiento para efectuar revisiones a los equipos de medida e instalaciones: el procedimiento que llevará a cabo CETSA para realizar las revisiones de equipos de medida e instalaciones del USUARIO para verificar su estado y correcto funcionamiento es el siguiente:

- a) CETSA informará al USUARIO la razón de la visita y su derecho de estar asistido por un ingeniero o técnico electricista o testigo hábil, para lo cual se le concederá un tiempo de 15 minutos. Luego procederá a verificar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo, acometidas, instalaciones eléctricas y medidor, y verificará el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato.
- b) Realizada la revisión, se diligenciará un acta que contendrá información clara, expresa y detallada sobre el sitio, los equipos revisados, los nombres, identificación y firma de las personas presentes por CETSA y quien atienda la revisión y el resultado de la misma.
- c) En caso de que EL USUARIO no atienda la visita o no designe a un representante, CETSA dejará constancia de la revisión con la firma de un testigo hábil que se encuentre en el sitio, sin importar su relación con el predio objeto de revisión. En todo caso se constatará que quien atienda la diligencia sea una persona mayor de edad, para garantizar el debido proceso. En el evento en que la revisión no pueda ser atendida por EL USUARIO, su representante o un testigo, CETSA dejará constancia en el acta de revisión y programará una nueva visita.
- d) Una copia del acta se entregará a quien atendió la diligencia. Podrá obtenerse en forma adicional pruebas como videos, fotografías y en general todas aquellas que permitan establecer el estado general de las instalaciones.
- e) En caso de que se encuentren las conexiones, aparatos de medición o de control alterados en su normal funcionamiento, o en ausencia de sellos, ruptura en uno o más de los elementos de seguridad instalados en la tapa principal de los equipos de medida, que los sellos no corresponden a los instalados u otra circunstancia que indique alteración o que afecte la medición y registro adecuado de los consumos, se procederá al retiro del equipo de medida y se enviará a un Laboratorio de Mediciones acreditado por la entidad competente. De todo lo anterior, CETSA dejará constancia en el acta de revisión.
- f) En caso de haberse retirado el medidor, CETSA adoptará medidas para evitar su deterioro. En todo caso, el equipo de medida se embalará en presencia de quien atienda

la visita, en una bolsa diseñada para tal efecto, la cual será sellada para su posterior apertura en el laboratorio que designe CETSA.

- g) Se procederá a la normalización temporal, dejando instalado un medidor provisional, si es del caso.
- h) Si el USUARIO no permite la revisión, el retiro del equipo de medida o la normalización, se procederá a la suspensión del servicio de energía eléctrica de conformidad con el procedimiento indicado en el Anexo No. 4 del presente Contrato.
- i) 9. Si como resultado de la investigación se determina que no se ha registrado en parte o en su totalidad la energía consumida, CETSA cobrará los consumos dejados de facturar, conforme al procedimiento establecido en el Anexo No. 3 del presente Contrato.

Cláusula 26 Equipos de medida o medidor testigo: CETSA podrá instalar un equipo de medida simultáneamente con el del USUARIO o en las redes o líneas eléctricas que alimentan el predio del USUARIO, con el objeto de corroborar el correcto funcionamiento de los equipos de medida y/o el correcto uso del servicio. Estos equipos cumplirán las características exigidas en las normas técnicas; en caso de presentarse una diferencia entre los registros del medidor del USUARIO con el medidor testigo, se realizará el procedimiento de revisión y normalización del medidor del USUARIO; mientras se realiza dicho procedimiento se tendrá el medidor testigo como el medidor principal y los consumos se facturarán con base en sus registros

Cláusula 27 Propiedad de las conexiones: la propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien haya pagado por ello, salvo cuando sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual se adhieren, pero ello no exime al USUARIO de las obligaciones resultantes del contrato que se refieran a esos bienes. CETSA se reserva el dominio sobre los bienes instalados por ella, cuando su costo no haya sido trasladado al USUARIO.

Parágrafo. Riesgo por daño o pérdida de las acometidas: 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 USUARIO se encuentra en la obligación de denunciar a CETSA el daño y la pérdida de la misma una vez esta ocurra, y ejecutar las acciones necesarias para que se lleve a cabo su cambio o reemplazo, en los términos señalados en este contrato.

Capítulo VI

Calidad y continuidad del servicio

Cláusula 28 Calidad y continuidad del servicio: CETSA como Operador de Red se obliga para con el USUARIO a que el servicio público de energía eléctrica se preste con la continuidad y calidad de acuerdo con los índices de referencia definidos por la Comisión Reguladora de Energía y Gas –CREG-.

Cláusula 29 **Falla en la prestación del servicio:** de acuerdo con el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, el incumplimiento de CETSA en la prestación continua del servicio será entendido como falla en la prestación del mismo. Para ello debe tenerse en cuenta que la misma se da cuando se presente incumplimiento de los índices de calidad del servicio establecidos en la regulación vigente. La responsabilidad de CETSA por falla en la prestación del servicio está definida en los artículos 136, 137, 139 y 142 de la ley 142 de 1994.

Cláusula 30 **Incentivos y compensaciones por calidad del servicio:** De acuerdo con lo establecido en la regulación vigente, CETSA aplicará un esquema de calidad del servicio, el cual le permitirá aumentar o disminuir la tarifa o cargo de distribución que cobre a sus usuarios, de acuerdo con la mejora o desmejora de la calidad prestada. Estas mejoras se evaluarán de acuerdo con la calidad de referencia establecida en la regulación.

Parágrafo. **Compensaciones a usuarios por calidad del servicio:** Como parte del esquema de calidad del servicio, CETSA compensará a EL USUARIO en caso de incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio en los términos previstos en la regulación vigente.

La aplicación del esquema de incentivos y compensaciones descritos en esta cláusula se aplicará sin perjuicio de las acciones a las que tenga derecho EL USUARIO.

Capítulo VII

Mecanismos de defensa del usuario en sede de CETSA

Cláusula 31. **Peticiones, quejas, reclamaciones y recursos:** EL USUARIO podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones y/o recursos, en caso de controversias por negación para contratar, suspensión del servicio, terminación y/o corte del servicio, facturación y en general, todas las decisiones y/o actos con los que, CETSA niegue o afecte la prestación del servicio o la ejecución del contrato y que sean objeto de petición, queja, reclamo o recursos.

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

Parágrafo 1. En ningún caso procederán reclamaciones contra los actos de facturación, suspensión, terminación y corte del servicio de energía eléctrica, si con ellos se pretende discutir una facturación que tiene más de cinco (5) meses de haber sido expedida por CETSA o contra aquellos conceptos que fueron objeto de acuerdo de pago con el USUARIO.

Parágrafo 2. No es posible que terceros o EL USUARIO puedan ejercer el derecho de petición ante CETSA con el fin de obtener datos, informaciones y documentos que hacen parte del ámbito de la gestión privada de CETSA y de cuyo conocimiento están excluidos dichos terceros, por no tratarse de documentos públicos a los cuales pueden tener acceso todas las personas en los términos del Artículo 74 de la Constitución Política, y porque los referidos datos y documentos están sujetos a la protección a que aluden los incisos 3 y 4 del Art. 15 de la Constitución.

Cláusula 32. Presentación de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos: para la presentación de peticiones, quejas, reclamaciones y recursos ante CETSA, EL USUARIO deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a) Formularse de manera respetuosa, so pena de rechazo.
- b) Presentarse dentro del horario de atención que CETSA defina durante los días hábiles de lunes a viernes, de manera verbal, por escrito, por correo electrónico o a través de los canales de atención que CETSA haya habilitado para ello, tales como centros de servicios, línea de servicio al USUARIO y servicios habilitados para tal fin a través de la página web: www.CETSA.com.
- c) Las peticiones, quejas, reclamos y recursos recibidas por cualquier medio, fuera del horario y días definidos en el literal b) de la presente cláusula, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.
- d) No requerirán presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario para ello, pero el poder deberá constar por escrito.
- e) Cuando su presentación sea por escrito, EL USUARIO deberá suministrar como mínimo la siguiente información:
 - Dirigirse a Compañía de Electricidad de Tuluá S.A. E.S.P.
 - Señalar los nombres y apellidos completos del USUARIO solicitante y de su mandatario, si es el caso, con indicación del documento de identidad, teléfono y dirección de notificación física o electrónica. Si el mandatario actúa como abogado se indicará tal circunstancia, así como el número de la tarjeta profesional. Si la persona que presenta la solicitud actúa en representación de una persona jurídica, deberá acreditar la existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes.
 - Indicar si actúa en condición de propietario, poseedor o tenedor del inmueble en el que se encuentra instalado el servicio o en otra calidad.
 - Señalar el Código que figura en la factura.
 - Describir el objeto de la petición, queja, reclamación o recurso y las razones en las que se apoya.
 - La relación de documentos o pruebas que se acompañan y/o de aquellas que pretenda hacer valer.
 - Relacionar la dirección en donde autoriza recibir notificaciones. En caso de no indicar una dirección de notificación, se entenderá que es la dirección donde se presta el servicio.
 - La firma del peticionario o de su apoderado, cuando fuere el caso.

- f) CETSA pondrá a disposición de LOS USUARIOS, formatos para facilitar la presentación de recursos, sin que su uso sea de carácter obligatorio.
- g) Las peticiones y reclamaciones podrán ser presentadas en cualquier tiempo; sin embargo, aquellas que pretendan discutir un acto de facturación deberán formularse antes del quinto mes de expedida la factura de servicios públicos.
- h) Los recursos deberán interponerse por escrito o verbalmente al momento de la notificación o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a ella.

Cláusula 33. Trámite de los Recursos: EL USUARIO tiene derecho a presentar los recursos en los casos en los que la ley lo permite, los cuales, en caso de ser procedentes, se concederán en el efecto suspensivo, con la finalidad de que CETSA o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios confirme, aclare, modifique o revoque, total o parcialmente la decisión emitida por CETSA.

El recurso de reposición y en subsidio el de apelación deben interponerse de forma escrita o verbal y de manera simultánea ante CETSA, en la forma y con el lleno de los requisitos señalados en la cláusula 32 del presente contrato, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a CETSA la notificación de la respectiva decisión. En caso de resolverse negativamente el recurso de reposición y de haberse interpuesto de manera subsidiaria el recurso de apelación, CETSA remitirá copia de la totalidad del expediente contentivo de la actuación administrativa a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que ésta resuelva el recurso de apelación.

El recurso de apelación deberá ser interpuesto de manera subsidiaria del de reposición.

En caso de rechazo del recurso de apelación, procederá el recurso de queja ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual podrá ser interpuesto por EL USUARIO dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión empresarial mediante el cual CETSA rechazó el recurso de apelación.

La interposición de los recursos y su trámite se efectuará de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 142 de 1994 y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Si EL USUARIO no presenta los recursos con el lleno de los requisitos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 142 de 1994 y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, CETSA los rechazará de conformidad con las causales de rechazo establecidas en la ley.

No proceden recursos contra las decisiones o actos de suspensión, terminación y corte, si con ello EL USUARIO pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de reclamación o recurso oportuno. Tampoco serán procedentes los recursos contra los actos de trámite, preparatorios o de ejecución, excepto en los casos previstos en norma expresa.

Para interponer los recursos contra los actos que deciden o resuelven reclamos, EL USUARIO deberá acreditar, como requisito para que se le otorgue el trámite correspondiente, el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio de los consumos de los últimos cinco (5) períodos, salvo que EL USUARIO alegue no deber dicho promedio.

Cláusula 34 Término para responder las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos: las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos se responderán en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, salvo que se expida una norma que modifique el término antes señalado o que se requiera la práctica de pruebas, lo cual deberá ser notificado al USUARIO. Pasado este término, y salvo que se demuestre que EL USUARIO auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable respecto de quien interpuso la petición, queja, reclamación o recurso, el cual deberá ser reconocido por CETSA.

Parágrafo 1. Una vez en firme la decisión respectiva, CETSA podrá incluir en la facturación los valores que hayan quedado definidos, así como los intereses corrientes que correspondan, valores sobre los cuales no procede reclamo o recurso.

Parágrafo 2. CETSA procederá a cumplir lo decidido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro del término ordenado en la resolución que resuelve el recurso de apelación, y de su cumplimiento se informará por escrito al USUARIO y a dicha entidad en los casos que aplique.

Cláusula 35. Peticiones incompletas y desistimiento tácito o expreso: si las informaciones o documentos que proporcione el USUARIO al elevar una petición, reclamación, queja o recurso no son suficientes para decidir, CETSA lo requerirá por escrito, por una sola vez, para que lo subsane en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir. Una vez el USUARIO aporte la información requerida, se reanuda el término para decidir. Se entenderá que el USUARIO ha desistido de su petición, reclamación, queja o recurso cuando no satisfaga el requerimiento o cuando lo solicite expresamente, lo cual dará lugar a que CETSA ordene el archivo del expediente; salvo que antes de vencer el plazo concedido el USUARIO solicite prórroga hasta por un término igual y durante dicho periodo aporte la información requerida.

Cláusula 36 Practica de Pruebas: cuando para decidir sobre una petición, reclamación, queja o recurso sea necesaria la práctica de pruebas, se le informará a EL USUARIO y se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días hábiles. Los términos inferiores podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días hábiles. En el acto que decrete la práctica de pruebas se indicará el día en que vence el término probatorio.

Cláusula 37 Comunicaciones y notificaciones: CETSA comunicará sus actos informativos o de trámite y notificará sus decisiones personalmente y cuando esta forma de notificación no fuere posible, lo hará a través de la notificación por aviso. De igual forma, CETSA podrá realizar las notificaciones en forma electrónica, siempre y cuando EL USUARIO acepte ser notificado de esta manera, para lo cual deberá suministrar su dirección de correo

electrónico a CETSA. La notificación se considerará surtida a partir de la fecha y hora en que EL USUARIO acceda a la decisión empresarial, la cual deberá certificar CETSA. En lo no previsto en la presente cláusula, serán aplicable el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

Parágrafo 1. Las solicitudes que sean presentadas en forma verbal podrán ser resueltas de la misma forma, de lo cual CETSA deberá dejar constancia y entregará la misma, solo si así lo solicita EL USUARIO.

Parágrafo 2. Las decisiones empresariales emitidas por CETSA serán oponibles a todos aquellos que sean solidarios en las obligaciones derivadas del presente contrato conforme al artículo 130 de la Ley 142 de 1994.

Capítulo VIII

Disposiciones finales

Cláusula 38 Causales de liberación del contrato: de acuerdo con el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, EL USUARIO podrá liberarse de las obligaciones derivadas del contrato de prestación del servicio público de energía eléctrica, en los siguientes casos:

- a) Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al suscriptor para continuar asumiendo las obligaciones propias del contrato.
- b) Cuando el suscriptor sea el propietario, poseedor o tenedor del inmueble y, mediante sentencia judicial resulte privado de la propiedad, posesión, o tenencia del inmueble en el cual se presta el servicio. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse junto con copia de la respectiva sentencia.
- c) Cuando el suscriptor es el poseedor o tenedor del inmueble, y entrega la posesión o la tenencia al propietario o a un tercero autorizado por éste. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios deberá presentarse ante CETSA con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como suscriptor.
- d) Cuando el suscriptor siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y opera la cesión del contrato.

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

Parágrafo 2. No obstante, los casos anteriores y conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994, Art. 128, la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG- podrá señalar, por vía

general, los casos en los que EL USUARIO podrá liberarse temporal o definitivamente de sus obligaciones contractuales.

Cláusula 39 Cesión del Contrato: existirá cesión del contrato de prestación del servicio público de energía eléctrica en la enajenación de bienes inmuebles, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión operará de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para recibir el servicio.

EL USUARIO acepta anticipadamente que el presente contrato podrá ser cedido por CETSA a otro comercializador y dicha cesión surtirá efectos respecto del USUARIO, si éste dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de publicación de la cesión en un periódico de amplia circulación, no manifiesta su intención de cambiar de comercializador. El silencio del USUARIO se entenderá como aceptación de la cesión del contrato de servicios públicos.

Cláusula 40 Tratamiento de datos personales: CETSA recopilará y tratará los datos personales de sus USUARIOS de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 o las normas que la reglamenten, adicionen, modifiquen, deroguen o sustituyan y de acuerdo con las condiciones establecidas en su Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual puede ser consultada en la página web: www.CETSA.com. CETSA, adoptará las medidas de seguridad previstas en la ley y en las normas técnicas internacionales con el objetivo de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los usuarios contenida en bases de datos, independiente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida o transferida.

Cláusula 41 Regulación Integral: hacen parte integral del presente contrato, y por tanto, serán aplicados en las relaciones USUARIO -CETSA, los anexos 1 a 7 del presente documento. En el evento de efectuarse cualquier modificación a su contenido, se efectuarán las mismas publicaciones requeridas legal o regulatoriamente para efectuar cambios al contrato de condiciones uniformes.

Cláusula 42 Vigencia y Transición: el presente contrato rige a partir de la fecha de su publicación por el/los medio(s) que establezca la regulación o la Ley y deja sin efectos jurídicos el contrato que con anterioridad regía las relaciones entre CETSA y los USUARIOS. Todo trámite, reclamo, solicitud o cualquier tipo de actuación de los USUARIOS frente a CETSA iniciadas antes de la entrada en vigencia del presente contrato, concluirán su trámite con base en las estipulaciones señaladas en el contrato anterior.

En constancia se firma en Tuluá (Valle del Cauca), el 29 de enero de 2021.



Julián Darío Cadavid Velásquez
Representante Legal
Compañía de Electricidad de Tuluá S.A. E.S.P.

Anexo No. 1

Determinación del consumo

1. Determinación del consumo:

Para los USUARIOS con medición individual el consumo a facturar se determinará con base en la diferencia entre dos lecturas consecutivas, multiplicada por el factor del respectivo sistema de medida, cuando aplique, ya sea que la lectura se tome al equipo de medida instalado en el inmueble o a aquél instalado por CETSA como medidor testigo o paralelo del existente.

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

2. Determinación del consumo estimado:

En caso de no ser posible determinar el consumo en la forma señalada en el numeral 1 del presente Anexo, se utilizará alguno de los siguientes métodos para establecer el consumo:

2.1 Cálculo por promedio del estrato socioeconómico:

Para LOS USUARIOS que no posean equipo de medida, el consumo se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de LOS USUARIOS de su mismo estrato socioeconómico que cuenten con medida, considerando el mercado total de CETSA.

2.2 Cálculo por aforo individual:

El consumo se podrá determinar con base en aforos individuales realizados en las instalaciones internas del inmueble.

2.3 Cálculo por promedio de consumo individual:

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

Cuando a un USUARIO se le haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración, o éste se encuentre defectuoso, el consumo se establecerá con base en el consumo registrado por el nuevo equipo de medida, con base en los consumos promedios de

USUARIOS que estén en circunstancias similares (promedio de estrato socioeconómico) o con base en aforos individuales.

CETSA estimará el consumo y lo facturará en los siguientes casos:

- a. Desperfectos en el equipo de medida que impidan el registro adecuado del consumo.
- b. Retiro provisional del equipo de medida, siempre que el inmueble continúe disfrutando del servicio y no se haya instalado un equipo de medida provisional.
- c. Inaccesibilidad al equipo de medida.
- d. Filtraciones y/o fugas imperceptibles en las instalaciones internas del inmueble detectadas por CETSA.
- e. Por fuerza mayor o caso fortuito.
- f. Por causas no imputables a CETSA.
- g. Cuando se evidencia una lectura inferior a la tomada en el(los) mes(es) anterior(es), excepto en los casos en que se reinicie el ciclo numérico del equipo de medida.
- h. Cuando CETSA al someter su facturación a un proceso de revisión previa, detecta que el consumo registrado comparado con el promedio del consumo de los últimos tres (3) periodos en la facturación bimestral o seis (6) periodos cuando la factura sea mensual, presenta una desviación significativa del 150% y que su consumo es mayor a 150 kWh. Cuando a un USUARIO se le hubiere facturado con base en esta causal, se realizará un ajuste a la facturación una vez se realice la lectura, para lo cual se dividirá el consumo por el número de períodos de las lecturas transcurridas a fin de determinar el consumo real por período de lectura; estos consumos se liquidarán con las tarifas correspondientes a cada período, y las diferencias resultantes con relación a los valores cobrados en dichos meses, se abonarán o se cargarán al USUARIO según sea el caso.
- i. Cuando EL USUARIO carece de medición individual por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social.
- j. Cuando exista cualquier otra razón de naturaleza objetiva que impida a CETSA determinar el consumo por diferencia de lecturas.

3. Determinación del consumo cuando no se tiene acceso al equipo de medida:

Si no fuere posible tomar la lectura de los consumos de energía por no tener acceso al equipo de medida, CETSA le informará al USUARIO que cuenta con un plazo de un (1) periodo de facturación, para la reubicación del equipo de medida o para corregir la irregularidad que no permite el acceso al equipo de medida. Pasado este periodo sin que EL USUARIO haya corregido la irregularidad en los términos indicados por CETSA será procedente la suspensión del servicio.

Cuando a un USUARIO se le hubiere facturado con base en esta causal, se realizará un ajuste a la facturación una vez se tome la lectura luego de corregida la irregularidad, para lo cual se dividirá el consumo por el número de períodos de las lecturas transcurridas a fin de determinar el consumo real por período de lectura; estos consumos se liquidarán con las tarifas correspondientes a cada período, y las diferencias resultantes con relación a los

valores cobrados en dichos meses, se abonarán o se cargarán al USUARIO como reliquidación de consumos en el siguiente período de facturación.

4. Determinación del consumo en casos de fuerza mayor, caso fortuito o causa extraña:

En caso de presentarse un evento de fuerza mayor, caso fortuito o causa extraña, el consumo se determinará por promedio durante el tiempo que dure el evento. Una vez superada la causa que motivó la ausencia de registro del consumo, CETSA procederá a establecer la diferencia entre la última lectura tomada y las lecturas facturadas, generando unos valores que serán cargados o abonados a EL USUARIO como reliquidación de consumos en el siguiente período de facturación.

5. Consumo provisional:

El valor del consumo para los servicios provisionales de eventos podrá ser cobrado de forma anticipada por parte de CETSA, y se determinará con base en la carga que suministre EL USUARIO. CETSA podrá realizar visita al provisional y si evidencia que la carga reportada no coincide con la instalada, podrá reliquidar el valor cobrado anticipadamente de acuerdo a la inspección realizada, liquidando la carga faltante.

El consumo para instalaciones provisionales de eventos se liquidará en función de la carga contratada y considerando 12 horas diarias de utilización por el periodo de tiempo de duración del provisional.

En estos casos cuando se conecten directamente al transformador se liquidará con base en la potencia del transformador por un porcentaje de utilización del sesenta por ciento (60%) por las horas de uso de utilización por el periodo de tiempo que dure el provisional.

El consumo para provisionales de obra conlleva la instalación de un equipo de medida para el registro y liquidación mensual del consumo, el cual se facturará de acuerdo al periodo de facturación que le corresponda de conformidad a los ciclos determinados por CETSA.

En casos en los cuales CETSA evidencie que i) La carga sea mayor a la contratada, ii) Cuando el uso del provisional sea diferente al contratado, iii) Cuando supere el tiempo contratado, iv) Cuando se utilice el provisional para otros inmuebles diferentes a los contratados, v) Cuando CETSA evidencia un riesgo eléctrico de cualquier tipo, vi) Cuando la autoridad competente lo solicite, CETSA procederá con la suspensión del servicio provisional.

6. Determinación del consumo para USUARIOS con medición colectiva:

El consumo se establecerá con base en la diferencia de registro del medidor entre dos lecturas consecutivas y luego se dividirá el consumo entre el número de USUARIOS.

7. Determinación del consumo para USUARIOS que presenten desviaciones significativas:

Al preparar las facturas CETSA debe investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, CETSA emitirá la factura con base en el promedio de los últimos tres (3) periodos si la facturación es bimestral últimos o de los últimos seis (6) periodos registrados de EL USUARIO si la facturación es mensual. Una vez aclarada la causa de la desviación, CETSA procederá a establecer las diferencias entre los valores facturados, que serán abonados o cargados a EL USUARIO, según sea el caso, en el siguiente periodo de facturación, aplicando las tarifas del periodo en que se realiza el ajuste.

Se considera que existe desviación significativa, cuando en el consumo de un periodo de facturación se presenta un aumento o reducción superior al 150% respecto de los promedios de los últimos tres (3) períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, siempre que su consumo sea mayor a 150 kWh. No serán objeto de investigación de desviación significativa aquellos consumos que no cumplan con las condiciones antes descritas.

Cuando la investigación determine que la desviación significativa de los consumos se atribuye a irregularidad en los equipos de medida, elementos de seguridad o uso no autorizado del servicio, dará lugar al cobro de la energía dejada de facturar previo el procedimiento establecido en el Anexo No. 3 del presente contrato.

Cuando un USUARIO cuyo servicio ha sido suspendido por incumplimiento del contrato y se reconecte sin autorización de CETSA, esta cobrará la diferencia entre las lecturas existentes en el equipo de medida al momento de la suspensión del servicio y la lectura que se evidencie al momento de la revisión en la que se detectó la reconexión. En este caso CETSA procederá al corte del servicio y retiro de los materiales.

8. Determinación del consumo para USUARIOS con equipo de medida de prepago:

El consumo a facturar a los USUARIOS cuyo equipo de medida sea prepago será determinado por la cantidad de kilovatios hora de energía eléctrica que EL USUARIO pague en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del equipo de medida.

9. Acción u omisión de CETSA en la medición:

Se entiende que existe acción u omisión de CETSA, en los siguientes casos:

- a) Cuando investigando la causa que originó la desviación significativa, no la establezca al cabo de cinco (5) meses de presentada.
- b) Estimar el consumo por más de un (1) periodo por causa no atribuible al USUARIO, con excepción de los casos de fuerza mayor, caso fortuito o causa extraña.
- c) Se considera que no existe omisión en los casos establecidos en la Resolución CREG 108 de 1997, o aquellas normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

Anexo No. 2

Facturación del servicio

1. Periodo de facturación:

CETSA facturará el consumo de sus USUARIOS en intervalos de tiempo mensual (entre 27 y 33 días) o bimestral (entre 57 y 63 días) siempre que el equipo de medida no sea de prepago. Para efectos de distribuir equitativamente el proceso de recaudo y de atención a los USUARIOS, CETSA podrá establecer diferentes ciclos de facturación, acorde con la localización urbana o rural de los inmuebles en que se encuentra instalado el servicio de energía eléctrica. Es responsabilidad de o CETSA informar con claridad tal periodo y ciclo en la factura que expide y entrega a LOS USUARIOS.

CETSA, por razones del servicio público podrá ajustar los ciclos de facturación, sin que se requiera notificación previa o consentimiento de LOS USUARIOS.

En aquellos casos de nuevos servicios CETSA facturará el consumo de acuerdo con el ciclo de facturación en el que se encuentre EL USUARIO, por lo que, en estos eventos, el periodo de facturación podrá ser superior o inferior a los intervalos de tiempo mensual (entre 27 y 33 días) o bimestral (entre 57 y 63 días).

2. Facturas:

Son las cuentas de cobro que CETSA remite al USUARIO, por causa del consumo y demás servicios inherentes al contrato de prestación del servicio público de energía eléctrica, conforme a la tarifa aplicable, y otros cobros según se indica a continuación:

2.1. **Tarifa Aplicable:** Una vez determinado el consumo de cada USUARIO en cada periodo de facturación, aplicará las tarifas calculadas según la formula establecida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG, que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del periodo correspondiente a su ciclo de facturación si se trata de un USUARIO REGULADO; si se trata de un USUARIO NO REGULADO, se aplicará la tarifa negociada.

2.2. Otros cobros:

2.2.1. **Saneamiento básico, aseo o alcantarillado:** CETSA podrá incluir en la factura el cobro de otros servicios públicos en los casos en que haya suscrito convenios con otras empresas de servicios públicos, en los eventos en que lo permita la normatividad vigente. EL USUARIO no podrá cancelar este último con independencia de los servicios de saneamiento básico, aseo o alcantarillado, salvo en aquellos casos en que exista prueba de mediar petición,

queja o recurso debidamente interpuesto ante la entidad prestataria del servicio de saneamiento básico, aseo o alcantarillado.

2.2.2. **Alumbrado Público:** CETSA podrá incluir en las facturas del servicio público domiciliario de energía eléctrica, el cobro del impuesto de alumbrado público municipal.

2.2.3. **Otros:** CETSA podrá incluir dentro de la factura el cobro de los bienes y/o servicios vendidos y/o prestados por esta o por otras empresas de servicios públicos y/o personas naturales o jurídicas con las cuales haya celebrado convenios, siempre y cuando medie autorización escrita y expresa por parte del USUARIO.

Cuando se trate de bienes y/o servicios no atinentes a la prestación del servicio, las obligaciones pertinentes serán entre quienes suscribieron el convenio de cobro. Por no tratarse de bienes y/o servicios atinentes a la prestación del servicio, el incumplimiento de las obligaciones por parte de EL USUARIO no dará lugar a la solidaridad, suspensión y/o corte del servicio; sin embargo, éste deberá responder ante el proveedor del bien y/o servicio conforme a lo acordado con éste.

3. Contenido mínimo de la factura:

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

- 3.1. Nombre de CETSA responsable de la prestación del servicio.
- 3.2. Nombre y Código del USUARIO y dirección del inmueble receptor del servicio.
- 3.3. Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.
- 3.4. Número de la factura.
- 3.5. Fecha de emisión.
- 3.6. Período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese período y valor.
- 3.7. Lectura anterior de medidor de consumo, si existiere.
- 3.8. Lectura actual del medidor de consumo, si existiere.
- 3.9. Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible realizarla.
- 3.10. Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura.
- 3.11. Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, y de los últimos tres (3) períodos cuando se trate de facturaciones bimestrales; en defecto de lo anterior, deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes, al servicio de los seis (6) últimos meses.
- 3.12. Cantidad de energía prepagada y valor del consumo prepagado que se esté registrando, de ser el caso.
- 3.13. Los cargos expresamente autorizados por la CREG.
- 3.14. Valor de las deudas atrasadas.
- 3.15. Cuantía de los intereses de financiación, intereses moratorios, y señalamiento de la tasa aplicada.

- 3.16. Monto de los subsidios, y la base de su liquidación.
- 3.17. Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación, en los eventos que aplique.
- 3.18. Cargos por concepto de reconexión o reinstalación.
- 3.19. Otros cobros autorizados por EL USUARIO.
- 3.20. Indicar que CETSA es "Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios- SSPD No. ÚNICO DE REGISTRO 2- 76001000-4".
- 3.21. Nombre, dirección y teléfono del operador de red que atiende al USUARIO.
- 3.22. Los costos unitarios de prestación del servicio desagregados o costo económico que resulta de desagregar los costos de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía.
- 3.23. Los indicadores de Calidad del Servicio calculados a compensar, en los términos de la regulación vigente.
- 3.24. Valor de las cuotas de financiación.
- 3.25. Valores en reclamación.
- 3.26. Consumos dejados de facturar.
- 3.27. Valor discriminado del impuesto de alumbrado público, cuando sea facturado de manera conjunta con la factura de prestación del servicio de energía eléctrica.
- 3.28. Valores facturados por otras empresas con quienes CETSA haya suscrito acuerdos, convenios o contratos de facturación conjunta y recaudo, siempre y cuando medie autorización escrita y expresa por parte del USUARIO.
- 3.29. Los demás requisitos que establezca la ley y la regulación.
- 3.30. La demás información que CETSA considere oportuno adicionar.

En el caso de los USUARIOS con medidores prepago, son aplicables los numerales 3.1, 3.2, 3.3, 3.11, 3.14, 3.16, 3.17, 3.22, 3.23 indicando además los siguientes datos:

- a) Identificación como Servicio de Comercialización de Prepago.
- b) La identificación del medidor.
- c) El valor y fecha de activación de los últimos nueve (9) prepagos.
- d) Valor de la parte del prepago aplicado a la deuda por consumo, si esta llegare a existir.

La factura expedida por CETSA representativa de los bienes, servicios y obligaciones derivadas con ocasión de la prestación del servicio inherentes al mismo o pactadas especialmente con EL USUARIO, una vez firmada por el representante legal de CETSA o quien haga sus veces, presta mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del derecho comercial, civil y demás que rijan la materia. En consecuencia, al no ser pagada una factura en la fecha indicada para pago oportuno, podrá ser cobrada ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria, sin perjuicio de la aplicación de las demás acciones legales y contractuales a que haya lugar.

La inclusión de cobros distintos a la prestación del servicio o el cobro de bienes y servicios que no tengan ninguna relación con el servicio público domiciliario es un asunto

estrictamente privado de la relación CETSA-USUARIO, puesto que corresponde a la autonomía de la voluntad de las Partes su inclusión y cobro dentro de dicho instrumento.

4. Envío de factura vía mensaje de datos:

CETSA hará entrega y/o dará a conocer la existencia de la factura en forma de mensaje de datos y/o a través de la página web www.CETSA.com, en aquellos casos en que cuente con la autorización del USUARIO, autorización que podrá ser obtenida a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por CETSA para sus USUARIOS.

5. Facturación oportuna:

CETSA facturará en forma oportuna los servicios objeto del suministro de la energía eléctrica. Para estos efectos, el lapso comprendido entre la fecha de la lectura del medidor del USUARIO y la fecha de entrega de la factura no podrá superar un período de facturación, salvo en el evento en medie mora del USUARIO, caso en el cual, podrán cobrarse los saldos insolutos de los periodos anteriores.

6. Oportunidad y sitio de entrega de la factura:

EL USUARIO tiene derecho a recibir oportunamente la factura y por ende, CETSA se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento o pago oportuno que se encuentre señalada en la misma, mediante los mecanismos de reparto y sectorización o a través del correo urbano o certificado a la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que EL USUARIO registre para estos efectos una dirección diferente, un correo electrónico u otro medio idóneo. En caso que las Partes acuerden que el envío de la factura se realice por medios electrónicos, ésta se entenderá entregada en la fecha en que conste la remisión de la misma.

De no encontrarse el suscriptor o usuario en dicho lugar, ésta se dejará en el sitio de acceso al inmueble.

En las localidades, zonas o lugares donde CETSA no pueda entregar las facturas directamente por razones ajenas a su voluntad, se informará al USUARIO a través de medios de comunicación masivo del sector, con una anticipación de cinco (5) días hábiles al vencimiento de la factura, que la misma puede ser reclamada en un lugar de acceso al público.

El no recibo de la factura en la dirección del inmueble receptor del servicio o aquella indicada por EL USUARIO no lo libera de la obligación de atender su pago. Para el efecto, EL USUARIO debe informar tal situación a CETSA, solicitar un duplicado de la factura y cancelar oportunamente.

Para el USUARIO NO REGULADO, la factura del servicio se enviará de conformidad con lo acordado en el contrato individual que se suscriba con este.

7. Fecha de pago:

El USUARIO deberá efectuar el pago de la factura dentro del plazo señalado en la misma, en las entidades financieras y de recaudo autorizadas por CETSA. El pago realizado solo se imputará al Código del bien registrado en la factura; no obstante, CETSA no será responsable por los inconvenientes que puedan presentarse por deficiente atención, exigencias especiales, horarios restringidos, y en general, por cualquier situación irregular que afecte o dificulte el pago de las facturas que presenten los establecimientos con los cuales tenga convenios o contratos de recaudo.

8. Forma de pago:

El USUARIO deberá pagar la factura en la forma, sitios y ante entidades autorizadas por CETSA según se indique en ésta.

En el evento en que El USUARIO realice el pago de su factura a través de plataformas bancarias o transferencias electrónicas, y que el saldo en la cuenta de EL USUARIO no sea suficiente para cubrir la totalidad del valor de la factura, habrá lugar al cobro del recargo por mora en las condiciones establecidas en el presente Contrato.

En caso de que el USUARIO efectúe sus pagos a terceros no autorizados por CETSA, ésta se exime de toda responsabilidad por la utilización de ese medio o sistema de recaudo.

Conforme al artículo 1629 del Código Civil, estarán a cargo del USUARIO los gastos que se ocasionen con el pago, tales como costos de transferencias, canjes, impuestos, gravámenes, entre otros.

CETSA podrá efectuar descuentos, condonar intereses y otorgar créditos para financiación de deudas mediante la celebración con sus USUARIOS de acuerdos de pago a plazos que faciliten el cumplimiento de sus obligaciones, siempre y cuando se cumplan las condiciones y requisitos exigidos para cada situación en particular, de conformidad con la política de cartera vigente. La falta de pago oportuno del acuerdo de pago o los demás valores incluidos en la factura, dará lugar a iniciar los procesos de cobro correspondientes y se causarán intereses moratorios pactados desde la fecha de incumplimiento de EL USUARIO.

9. Cargo por devolución de cheques:

Este cargo se cobrará para rembolsar a CETSA, el gasto de procesar cheques devueltos por el banco de EL USUARIO y su valor será el previsto en el Código de Comercio.

10. Garantías que debe prestar el usuario para el pago del servicio:

Si EL USUARIO se encuentra en mora en el pago de su obligación y desea el restablecimiento del servicio sin haber pagado el total de su deuda, CETSA podrá acordar con éste que lo adeudado sea respaldado con bienes de aquél o por un tercero con capacidad de pago, previo estudio de su condición económica. El incumplimiento del acuerdo de pago dará lugar a exigir las garantías prestadas, e incluso a la suspensión del servicio de haberse así acordado. En caso de configurarse un silencio administrativo positivo, éste no aplicará a aquellas deudas reconocidas por el usuario que obren en acuerdos de pago.

11. Intereses de mora:

En caso de incumplimiento en el pago de la factura contentiva de las obligaciones contraídas por EL USUARIO, u otros valores liquidados en la factura, CETSA cobrará intereses de mora. Para los USUARIOS no residenciales se aplicará la tasa máxima legal permitida según las normas comerciales; para los USUARIOS residenciales se aplicará el interés legal previsto en el artículo 1617 del Código Civil o en las normas que lo aclaren, modifiquen o adicionen. CETSA, podrá modificar el interés de mora cuando el Gobierno Nacional, la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG o las entidades competentes varíen los mecanismos o las disposiciones que fijan estas tasas de interés.

Para el retiro definitivo del servicio por solicitud de EL USUARIO, o cuando este se encuentre en mora, CETSA podrá exigir el pago inmediato de la obligación.

12. Exoneración en el pago:

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

13. Reporte a centrales de riesgo:

Cuando EL USUARIO lo autorice expresamente, CETSA con sustento en las normas legales y demás disposiciones normativas que regulen la materia, podrá consultar, procesar, reportar, y divulgar a la central de riesgo que maneje o administre datos de los bancos financieros o de solvencia patrimonial y crediticia con los mismos fines, toda la información referente al comportamiento comercial o crediticio, especialmente en relación con todas las operaciones activas de crédito celebradas o que celebre en el futuro.

Las facultades anteriores estarán plenamente vigentes mientras subsista alguna relación comercial u obligación insoluble a cargo del USUARIOS, por cualquier concepto y cualquier calidad. La información reportada permanecerá en los referidos bancos de datos durante el tiempo que establezcan las normas que regulan la materia y de acuerdo con los términos y condiciones definidas por ellas.

14. Constitución en mora:

La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, EL USUARIO renuncia a todos los requerimientos para constituirlo en mora y se obliga a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro extrajudicial o judicial de la deuda. De esta forma, con el solo vencimiento del plazo para el pago de la obligación por parte de EL USUARIO quedará constituido en mora.

Anexo No. 3

Consumos dejados de facturar

De conformidad con la Ley 142 de 1994, CETSA podrá determinar y cobrar la energía que EL USUARIO consumió y no pagó porque no fue posible su correcto registro, en los siguientes eventos:

- a. Cuando se evidencie el uso del servicio de energía eléctrica a partir de una conexión no autorizada por CETSA.
- b. Cuando se evidencie la existencia de una acometida o derivación de la misma en servicio directo, que no permita medir total o parcialmente la energía efectivamente consumida.
- c. Cuando se evidencie una no conformidad como consecuencia de una falla, intervención o alteración de los bienes o equipos del conjunto de medida, que impidan el registro total o parcial de la energía efectivamente consumida por el USUARIO.
- d. Retiro del medidor sin autorización de CETSA, impidiéndose el registro total o parcial de la energía que efectivamente se consume en el inmueble.

1. Cálculo de los consumos dejados de facturar:

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

Para proceder al cobro, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- 1.1. Cuando a un USUARIO se le haya retirado el equipo de medida para revisión y éste se encuentre defectuoso, o no cumpla con las normas técnicas colombianas, el consumo se establecerá con base en el consumo registrado por el nuevo medidor, en un periodo no menor a 15 días de consumo.
- 1.2. Cuando a un USUARIO se le encuentre una acometida o línea intervenida o servicio directo se calculará por Carga instantánea o por aforo, Amperes o carga encontrada (en kW) X 720 horas, por meses, por factor utilización.

En caso de evidenciarse dolo por parte del USUARIO, CETSA estará facultada para realizar el cobro de más de cinco (5) meses conforme lo establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

2. Procedimiento para efectuar el cobro de los consumos dejados de facturar:

Para proceder con el cobro de los consumos dejados de facturar, en virtud de las circunstancias señaladas anteriormente, se seguirán las pautas que se indican a continuación:

2.1. Etapa preliminar:

CETSA podrá realizar revisiones rutinarias al equipo de medida, a las acometidas y a las instalaciones eléctricas del inmueble, para verificar su estado o adecuado funcionamiento. Únicamente el personal autorizado por CETSA podrá manipular o desconectar los aparatos y equipos de medida y control, según lo dispuesto por la regulación.

CETSA procederá a realizar la revisión técnica siguiendo los parámetros señalados en el párrafo de la cláusula 25 del contrato.

2.2. Evaluación y verificación de los medios probatorios:

CETSA empleará como medios de prueba para determinar la existencia de circunstancias que dan origen a la actuación descrita en el presente anexo, cualquiera de los medios que se señalan a continuación:

- a) Acta de revisión de las instalaciones y equipos de medida, efectuadas por personal autorizado por CETSA, en la que conste la presencia de irregularidades en las instalaciones, elementos de seguridad o equipos de medida.
- b) Resultado del análisis técnico practicado al equipo de medida en un laboratorio debidamente acreditado.
- c) Fotografías, videos, y demás medios que comprueben el uso no autorizado del servicio de energía eléctrica.
- d) Actas de visitas efectuadas previamente por personal autorizado por CETSA, en las que conste el buen funcionamiento de los equipos y elementos de seguridad.
- e) Análisis histórico de consumos, facturaciones y antecedentes comerciales.
- f) Mediciones efectuadas a nivel del transformador (macromediciones).
- g) Balance del transformador de energía de la zona que surte de energía al USUARIO examinado.
- h) Cualquier otro medio de prueba que legalmente sea conducente para demostrar la existencia de consumos dejados de facturar.

2.3. Etapa de investigación e inicio de la actuación administrativa:

En cumplimiento de las funciones administrativas que se entienden prestadas por orden constitucional y legal y en cuanto a la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, CETSA podrá iniciar de oficio la correspondiente actuación mediante el proceso pertinente para la recuperación de consumos dejados de facturar, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994. Proceso que iniciará de la siguiente manera:

2.3.1. El acta de revisión en que consten los datos relacionados y asociados con la prestación del servicio de energía eléctrica a un inmueble, debidamente firmado por quien atendió la visita, el funcionario de CETSA y/o el (los) testigo(s) hábil(es) si lo(s) hay, será sometida al análisis técnico y jurídico al interior de CETSA, al igual que las fotografías, registros filmicos y demás medios probatorios disponibles.

2.3.2. Si del análisis anterior CETSA encuentra que las situaciones halladas en el inmueble objeto de visita, dan lugar a iniciar un proceso en aras de recuperar la energía, se procederá a realizar una liquidación del consumo dejado de facturar (energía no facturada).

2.3.3. CETSA enviará al USUARIO una comunicación que se denominará “INICIO DE ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA”, el cual corresponde a un acto de trámite con el que se da inicio a la investigación para la recuperación de los consumos dejados de facturar, y que deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) Los hechos, los fundamentos técnicos y jurídicos que dieron lugar al “INICIO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA” para el cobro de consumos dejados de facturar.
- b) La forma de calcular el valor de los consumos dejados de facturar.
- c) La identificación del periodo o periodos desde el(los) cual(es) procede la recuperación de energía.
- d) El derecho que le asiste al USUARIO a presentar una reclamación ante el “INICIO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA”, así como la indicación de la oportunidad de defensa con la que cuenta, el derecho que tiene a controvertir las pruebas practicadas y argumentos que pretende hacer valer CETSA y la facultad de allegar las pruebas que él considere pertinentes para su defensa.

2.3.4. El USUARIO contará con cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la comunicación de “INICIO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA” para ejercer su derecho a la defensa, mediante la presentación de los DESCARGOS que cumpla con los requisitos señalados en la cláusula 32 del presente contrato para la presentación de peticiones, reclamaciones y recursos ante CETSA.

2.3.5. Etapa probatoria:

Si se considera oportuno dar trámite a la solicitud de pruebas que realice el USUARIO al

presentar los DESCARGOS señalada en el numeral anterior o practicar de manera adicional las que de oficio considere CETSA, se le informará al USUARIO que ésta etapa probatoria tendrá un término de duración no mayor de treinta (30) días hábiles. Este acto será comunicado al USUARIO y sobre éste no procede recurso alguno por tratarse de un acto de trámite.

2.3.6. Expedición de la decisión empresarial con el cobro de los consumos dejados de facturar:

Al vencimiento del término para la presentación de los DESCARGOS señalados en el numeral 2.3.4 del presente anexo o del periodo probatorio, si lo hubiere, CETSA determinará si hay lugar o no a efectuar el cobro de los consumos dejados de facturar. Para llegar dicha determinación CETSA deberá respetar los derechos fundamentales de LOS USUARIOS, y basarse en los hechos y las pruebas recaudadas y practicadas en la actuación administrativa.

En el evento de comprobarse la inexistencia de las causas que dieron lugar al inicio de la actuación administrativa, CETSA se pronunciará en ese sentido y archivará el procedimiento iniciado en contra del USUARIO.

En caso de comprobarse la existencia de consumos dejados de facturar, se remitirá al USUARIO una decisión empresarial que contendrá:

- a) Los fundamentos técnicos y jurídicos que soportan el cobro de los consumos dejados de facturar.
- b) La forma de calcular el valor de los consumos dejados de facturar.
- c) La relación de todos los medios probatorios permitidos por la Ley, en orden tanto a verificar como a desvirtuar los aspectos que allí se acrediten.
- d) La identificación del periodo o periodos desde el cual procede los consumos dejados de facturar.
- e) La identificación de las fechas de inicio y finalización de las causas que dieron lugar al inicio de la actuación administrativa.
- f) Los recursos que proceden con la decisión empresarial, así como la forma y los términos para interponerlos y las autoridades ante quienes proceden.
- g) Un pronunciamiento sobre las razones de defensa presentadas por EL USUARIO en el escrito de descargos.

2.3.7. Recursos y finalización de la actuación administrativa:

En caso que EL USUARIO no esté de acuerdo con la decisión tomada por CETSA, podrá presentar los recursos que le hayan sido concedidos contra la decisión que resuelva dicha reclamación.

La notificación de la decisión empresarial, así como aquellas que resuelvan los recursos, su interposición y trámite se efectuarán de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de

1994, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan y en todo caso, conforme a los términos señalados en la cláusula 33 del presente contrato.

Ejecutoriada la decisión empresarial que impuso el cobro de los consumos dejados de facturar, CETSA procederá a la inclusión de estos valores en la factura para su respectivo pago. La factura deberá contener los valores establecidos anteriormente o la resolución en firme que los imponga, prestará mérito ejecutivo.

Si vencido el plazo para cancelar la factura, EL USUARIO no ha realizado su pago, CETSA podrá realizar la suspensión o corte del servicio sin perjuicio del cobro de intereses y/o el inicio de las acciones judiciales procedentes a fin de obtener el pago de la suma adeudada.

No procederán recursos contra la decisión empresarial en firme y/o la factura que contenga el cobro de los consumos dejados de facturar, si con estos se pretende discutir un asunto que no fue objeto de recurso oportuno.

3. Transacción:

CETSA y EL USUARIO podrán transar en cualquier etapa de la actuación administrativa hasta que la decisión se encuentre en firme, el valor de los consumos dejados de facturar.

Suscrita el acta de transacción, que prestará mérito ejecutivo y con la cual se dará por terminada la actuación administrativa, CETSA incluirá en la factura el valor transado por concepto de consumos dejados de facturar, la cual hará llegar a EL USUARIO para su pago. Vencido el plazo, si no se ha cancelado, CETSA procederá a la suspensión o corte del servicio de energía eléctrica sin perjuicio de las acciones judiciales procedentes a fin de obtener el pago de la suma adeudada.

4. Opciones de pago:

CETSA podrá otorgar a los USUARIOS las opciones de pago que estén establecidas como políticas comerciales de CETSA.

5. Cobros por equipo no conforme:

Cuando el equipo de medida se encuentre "No conforme", CETSA cobrará los costos de la visita o revisión técnica, retiro del equipo de medida y su revisión en el Laboratorio de Mediciones. En caso que el equipo de medida se encuentre "Conforme" según el resultado del laboratorio de mediciones, CETSA no cobrará el equipo de medida instalado de manera provisional.

Los aspectos relacionados con el término para el cambio del equipo de medida por parte del USUARIO, los requisitos de instalación y demás, se tramitarán de conformidad con lo

señalado en el Capítulo V “Condiciones del equipo de medida”, sin perjuicio de la aplicación de las demás cláusulas y anexos del presente Contrato.

6. Efectos penales:

CETSA podrá denunciar ante la autoridad correspondiente la tipificación de la conducta punible de defraudación de fluidos establecida en el artículo 256 del Código Penal, el cual dispone:

“Defraudación de Fluidos: el que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes”.

Anexo No. 4

Causales y procedimientos para la suspensión del servicio

CETSA podrá suspender el servicio público domiciliario de energía eléctrica al USUARIO en los siguientes eventos:

1. De común acuerdo:

El servicio de energía eléctrica podrá suspenderse cuando lo solicite EL USUARIO, si convienen en ello CETSA y los terceros que puedan resultar afectados y se encuentre EL USUARIO a paz y salvo por este concepto.

Para el efecto, EL USUARIO debe presentar la solicitud de suspensión del servicio por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de antelación a la fecha a partir de la cual, se espera hacer efectiva la suspensión; ésta será por un término máximo de seis (6) meses prorrogables por otros seis (6) meses. En caso de prórroga, debe solicitarla con una antelación no inferior a treinta (30) días calendario de la terminación del plazo inicial. La suspensión del contrato de común acuerdo no podrá ser superior a un (1) año, caso en el cual será procedente la terminación del contrato. Los costos de reconexión correrán por cuenta de EL USUARIO.

A la solicitud de suspensión del servicio de común acuerdo EL USUARIO debe anexar lo siguiente:

- a. Autorización escrita del propietario del bien, si esta calidad no la tiene quien solicita la suspensión.
- b. Manifestar bajo la gravedad del juramento que no existen terceros perjudicados con la solicitud de suspensión. En caso que la suspensión afecte a terceros, la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de éstos.

Si no se cumple esta formalidad, CETSA no podrá realizar la suspensión solicitada. Los daños o perjuicios que se puedan generar a terceros que resulten afectados por la suspensión del servicio, estarán a cargo de EL USUARIO.

Durante el término que dure la suspensión del servicio de común acuerdo, CETSA no emitirá factura; sin embargo, dicha suspensión no libera a EL USUARIO del cumplimiento de las obligaciones adquiridas con anterioridad a ésta. En consecuencia, CETSA podrá emitir la factura, cuando existan deudas pendientes por consumos anteriores, por financiación de deudas y/o cargos por conexión, por cargos por suspensión o cuando CETSA compruebe que existe consumo en el inmueble, caso en el cual, podrá terminar unilateralmente el acuerdo de suspensión y procederá a cobrar los consumos y cargos a que hubiere lugar.

2. En interés del servicio:

CETSA podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo y sin perjuicio de las demás acciones pertinentes, en los siguientes eventos:

2.1 Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos programados y racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito y por condiciones de inseguridad siempre que de ello se dé aviso a LOS USUARIOS, excepto en los casos de fuerza mayor o caso fortuito.

2.2. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno siempre, que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, del caso concreto para que EL USUARIO pueda hacer valer sus derechos.

2.3. Por emergencia declarada por la autoridad competente.

2.4. Cuando sea necesario para ampliar las redes existentes o la conexión de nuevos usuarios.

2.5. Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia.

3. Por orden de autoridad:

CETSA podrá suspender el servicio de energía eléctrica cuando se reciba orden emitida por autoridad competente o directiva gubernamental, ya sea nacional, regional o local o de la autoridad reguladora.

4. Por incumplimiento del contrato por parte del USUARIO:

Se consideran eventos de incumplimiento o violación del contrato que dan lugar a la suspensión del servicio, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar, los siguientes:

4.1. Falta de pago del valor total de la factura de servicios en el plazo señalado por CETSA, salvo que exista, reclamación o recurso interpuesto, caso en el cual deberá acreditar el pago de las sumas que sean objeto de reclamación.

4.2. Realizar el pago de facturas con cheques que no sean pagados por el banco al momento de su presentación, sin perjuicio del cobro de la sanción que para estos casos establece el Código de Comercio y de las demás acciones legales que se consideren necesarias. CETSA podrá abstenerse de recibir el pago en cheque girados por los USUARIOS o solicitar que los mismos sean de Gerencia.

4.3 Realizar el pago del servicio utilizando facturación adulterada o documentos falsos o alterados que se relacionen directamente con CETSA y/o con el servicio que presta, tales como constancias de estratificación, facturas y/o similares.

4.4. Cuando EL USUARIO incumpla las condiciones pactadas con CETSA en un contrato de transacción o acuerdo de pago.

4.5. Dar al servicio de energía eléctrica o al inmueble receptor del servicio un uso distinto al convenido con CETSA o ejercer prácticas de reventa.

4.6. Impedir u obstaculizar a los empleados y/o contratistas autorizados por CETSA y debidamente identificados, la inspección y/o la revisión de las instalaciones eléctricas, equipos de medida, realización de aforo o censo de carga y/o efectuar la medición del consumo.

4.7. No realizar o impedir el traslado, reparación o cambio del equipo de medida cuando se requiera para garantizar la correcta medición del consumo en el plazo concedido por CETSA, que no podrá ser superior a un (1) periodo de facturación, plazo que le será comunicado por escrito a EL USUARIO.

4.8. Por no ejecutar dentro del plazo fijado la adecuación, normalización y exteriorización del equipo de medida o las acciones necesarias para permitir la lectura de equipo de medida por parte de CETSA, conforme a las normas técnicas y de seguridad establecidas por CETSA y en el RETIE, que garanticen la correcta toma de lectura.

4.9. Realizar sin autorización previa de CETSA cualquier modificación en la acometida, carga y capacidad instalada o hacer conexiones externas, que afecten o puedan afectar el servicio.

4.10. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control y los dispositivos de seguridad, así como alterar el normal funcionamiento de éstos.

4.11. Dañar, retirar, cambiar el equipo de medida o los dispositivos de seguridad, sin autorización previa de CETSA.

4.12. Dañar, cambiar, retirar o reubicar el equipo de medida sin autorización de CETSA o derivar el servicio para una carga determinada a través de una derivación de la acometida.

4.13. Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete y/o las condiciones técnicas de la red de media o baja tensión.

4.14. Efectuar sin autorización de CETSA la reconexión cuando éste haya sido suspendido.

4.15. Impedir la suspensión con documentos no veraces, relacionados con reclamos o pagos efectuados.

4.16. Proporcionar el servicio de energía a otro inmueble en forma temporal o permanente a otro inmueble diferente al beneficiario del servicio.

4.17. Conectar equipos sin autorización de CETSA, al sistema de Distribución o Red Local o a las instalaciones internas.

4.18. Por utilizar equipos o instalaciones que no cumplan con las normas técnicas y las condiciones de homologación que determine la autoridad competente.

4.19. Cuando la acometida, instalaciones internas o equipos instalados desmejoren el servicio de energía a otro USUARIO, o generen perjuicios a las redes o equipos de CETSA.

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

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

4.22. Interferir en la operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio de energía eléctrica, que sean de propiedad de CETSA o del USUARIO.

4.23. Cuando EL USUARIO no tome oportunamente los correctivos necesarios para evitar la inyección de armónicos en la red que generen un incumplimiento de los indicadores de la calidad de la potencia establecidos por la regulación.

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

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

4.26. En general, cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del USUARIO, de las condiciones contractuales, o incumplimiento de la regulación, ley o normas técnicas aplicables.

Parágrafo 1: Con excepción de la causal de suspensión del servicio originada por orden de una autoridad competente o la falta de pago del servicio y de los demás conceptos

relacionados, con ocasión y conexos con el mismo, CETSA podrá proceder a la suspensión, una vez cumpla el siguiente procedimiento:

CETSA comunicará al USUARIO la causal de suspensión o incumplimiento del contrato que da lugar a la suspensión, mediante escrito que dirigirá a la dirección reportada del inmueble.

CETSA en la comunicación, señalará sobre la procedencia de los recursos de conformidad con el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Los recursos y su notificación se tramitarán de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

Una vez en firme la decisión empresarial mediante la cual se determinó sobre la suspensión o terminación del contrato, se procederán a ejecutar las actividades necesarias para hacer efectiva la suspensión del servicio.

Parágrafo 2: En el evento en que EL USUARIO no permita la suspensión del servicio, CETSA solicitará amparo policivo y procederá al retiro de la acometida. EL USUARIO deberá cancelar el valor de la reconexión y los demás conceptos que adeude a CETSA, como requisito previo para que le sea habilitada nuevamente la instalación. En caso de reincidencia habrá lugar al retiro definitivo de la acometida y a la terminación del contrato, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar.

Parágrafo 3: CETSA estará exenta de toda responsabilidad originada por la suspensión del servicio cuando ésta haya sido generada por el incumplimiento de EL USUARIO a las obligaciones establecidas en la Ley de Servicios Públicos, su regulación y este contrato.

Parágrafo 4: CETSA restablecerá el servicio de energía eléctrica una vez EL USUARIO elimine la causa que dio origen a la suspensión y haya pagado los gastos en que haya incurrido CETSA para la reconexión del servicio de energía eléctrica, incluidas aquellas actividades necesarias para permitir la toma de lectura. Los cargos por reconexión y ejecución de actividades podrán ser cargados por CETSA en la factura siguiente a la ejecución de la acción.

Anexo No. 5

Causales y procedimiento para la terminación del contrato y el corte del servicio

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

1. Por mutuo acuerdo:

Cuando el USUARIO lo solicite y CETSA consienta en ello, estando el USUARIO a paz y salvo por todo concepto. Además, se deberá contar con el consentimiento de terceros que puedan verse afectados.

2. Por parte del USUARIO:

2.1 Cuando sea demolido el inmueble al cual se le prestaba el servicio de energía eléctrica. Para estos propósitos se requerirá autorización de parte.

2.2 Por cambio de comercializador, para lo cual el USUARIO deberá haber cumplido el tiempo mínimo de permanencia establecido en la Resolución CREG 108 de 1997 o aquellas que la modifiquen, aclaren o sustituyan, y junto con el nuevo comercializador deberán acreditar ante CETSA los demás requisitos exigidos en la Resolución CREG 156 de 2011, o en aquellas que la modifique, aclare o sustituya.

2.3 Cuando CETSA incumpla sus obligaciones.

2.4 Por unificación de medida, la cual deberá estar previamente aprobada por CETSA.

En todo caso, EL USUARIO deberá elevar una solicitud para la terminación del contrato, la cual será viable solo en caso de cumplir con los requisitos que CETSA y la regulación exija.

3. Por parte de CETSA:

CETSA podrá dar por terminado unilateralmente el contrato cuando el USUARIO incurra o se presenten los siguientes eventos:

3.1 Incumplir en el pago oportuno de tres (3) facturas o reincida en una causal de suspensión del servicio de energía eléctrica en un periodo de dos (2) años.

3.2 Hacer reconexiones no autorizadas del servicio de energía eléctrica por más de dos (2) veces en un periodo de dos (2) años, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.

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

3.4 Cuando permanezca suspendido el servicio de energía eléctrica por un período superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión hubiere sido por mutuo acuerdo o la suspensión obedezca a causas originadas por CETSA.

3.5 Adulterar o falsificar la factura de cobro o documentos presentados como prueba para obtener el servicio de energía eléctrica, o en desarrollo de cualquier gestión frente a CETSA relacionada con la prestación del servicio.

3.6 Gestionar, conociendo la existencia de un servicio con deuda, la prestación del servicio de energía eléctrica para el mismo bien con cargo a un Código diferente. En este caso, la terminación del contrato operará sobre el nuevo servicio solicitado y si presenta deuda se cargará al Código anterior.

3.7 Cuando la suspensión del contrato de común acuerdo sea superior a un (1) año.

4. Por orden de autoridad competente:

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

5. Procedimiento para la terminación del contrato y corte del servicio:

CETSA, sin perjuicio de su facultad de acudir a la jurisdicción ordinaria, de oficio o a solicitud de parte, podrá según el caso proceder a la terminación del contrato con su respectivo corte, una vez cumpla el siguiente procedimiento:

CETSA comunicará al USUARIO la causal de incumplimiento que da lugar a la terminación del contrato o dará respuesta a la solicitud que sobre este aspecto realice el USUARIO, mediante decisión empresarial que dirigirá a la dirección reportada del inmueble o aquella que hubiere sido informada por EL USUARIO, en la cual se indicará la procedencia de los recursos de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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

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

6. Exención de responsabilidad:

CETSA quedará exonerada de toda responsabilidad derivada del corte del servicio, cuando éste haya ocurrido por las causales anteriormente expuestas.

En adición a la decisión de corte del servicio, CETSA podrá ejercer todos los demás derechos que las normas que regulan la prestación del servicio de energía eléctrica, además de este Contrato, le conceden cuando se presente un evento de incumplimiento.

Anexo No. 6

Condiciones para la reconexión y/o reinstalación del servicio

1. Condiciones para la reconexión del servicio:

1.1. Por causas imputables al USUARIO:

Para obtener de nuevo el servicio en caso de que la suspensión sea imputable al USUARIO, se requiere:

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

Una vez cumplidas las anteriores obligaciones por parte del USUARIO, CETSA restablecerá el servicio dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas.

1.2. Solicitud del usuario:

Si la suspensión es a solicitud del USUARIO, ésta se levantará a pedido de éste, en cualquier momento, o al vencimiento del término de duración de la suspensión por él indicado.

1.3. Acuerdo entre las partes:

Si la suspensión es por mutuo acuerdo, se levantará en cualquier momento en que se convenga, o al vencimiento del término pactado.

1.4. Imputable a CETSA:

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

1.5. Orden de autoridad competente:

Cuando la suspensión sea por orden de autoridad competente, la misma se levantará cuando el funcionario competente lo ordene.

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

2. Reinstalación por corte del servicio:

Para restablecer el servicio en el evento en que el corte del servicio haya sido causado por incumplimiento de este Contrato por parte del USUARIO, éste deberá eliminar la causa que originó el corte, pagar los gastos de reinstalación o reconexión y los demás cobros a que hubiere lugar, y cumplir con todos los requisitos establecidos en Capítulo IV “Condiciones para la prestación del servicio” del presente contrato, para la nueva conexión del servicio.

Anexo No. 7

Autogeneradores a pequeña escala

En el presente anexo se determinan las obligaciones de CETSA como comercializador integrado con el Operador de Red ante los AGPE:

1. OBJETO:

A través del presente anexo se definen las condiciones especiales aplicables al CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELECTRICA CON CONDICIONES UNIFORMES en la relación entre CETSA, y el autogenerador conectado al Sistema de Interconectado Nacional (SIN), en adelante AGPE, que a su vez tiene la calidad de USUARIO.

Las presentes condiciones no aplican para sistemas de suministro de energía de emergencia, bien sea existentes o nuevos.

2. APLICACIÓN DE LAS CONDICIONES ESPECIALES:

Lo dispuesto en el presente anexo aplicará a partir del momento en que el AGPE cumpla con todos los requisitos y condiciones exigidos en la Resolución CREG 030 de 2018, o aquella que la modifique, adicione o sustituya, además cuando el AGPE se encuentre habilitado para entrar en operación por parte del Operador de Red y opte por entregar los excedentes a CETSA como comercializador integrado con el Operador de Red en todo caso cumpliendo lo definido en la Resolución CREG 157 de 2011 o aquella que la modifique o sustituya.

3. RÉGIMEN LEGAL:

Para la aplicación de las condiciones especiales del presente anexo, se debe considerar que el régimen legal del presente contrato se complementa con lo dispuesto en la Resolución CREG 030 de 2018, o aquella que la modifique, adicione o sustituya, y las demás que sean aplicables.

4. OBLIGACIONES DEL AGPE:

- a) El AGPE tiene la obligación de reportar la capacidad total instalada de su planta de autogeneración y el cumplimiento de los requisitos ante CETSA, conforme a lo definido en la Resolución CREG 030 de 2018. Igualmente, será responsable de sus activos de generación, así como de la administración, mantenimiento y reposición de los mismos.
- b) Para el AGPE que no entregue excedentes de energía a la red, no es necesario el cambio del sistema de medida. No obstante, es obligatorio la instalación de dispositivos de

control de flujo inverso y protección anti-isla; condiciones que serán verificadas en el sitio de la instalación por parte de CETSA.

- c) El AGPE se compromete a cumplir con lo estipulado en el Código de Redes, las resoluciones de la CREG 156, 157 del 2011 y 070 de 1998 y demás normatividad vigente. CETSA tiene el derecho de consultar la información de los equipos de medida en el punto donde se encuentren instalados.
- d) El AGPE no podrá fraccionar la capacidad de una planta de autogeneración para efectos de reportarlas como plantas independientes y aplicar las tarifas que se determinan en la Resolución CREG 030 de 2018 o aquella que la modifique o sustituya. Cuando se identifique esta situación, CETSA procederá a levantar un acta donde se consigne la irregularidad, procederá a desconectar al autogenerador y agentes involucrados sin perjuicio de las acciones que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y/o la Superintendencia de Industria y Comercio adelanten al respecto.
- e) Presentar la cuenta de cobro o factura, según corresponda, para el reconocimiento de los excedentes por parte de CETSA y respetando los tiempos de pago oportuno de la factura de energía.
- f) Todas las demás que en virtud de las disposiciones regulatorias y las normas legales se establezcan a cargo del AGPE.

5. INSTALACIÓN, OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA O SISTEMAS DE MEDICIÓN:

El AGPE deberá contar con medidores bidireccionales con perfil horario, siempre que se vayan a entregar excedentes a CETSA, de conformidad con lo expuesto en la Resolución CREG 038 de 2014 y en la Resolución CREG 030 de 2018, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

El cuidado de los medidores bidireccionales, sus equipos y dispositivos asociados a la instalación y a la planta de autogeneración, serán responsabilidad del AGPE, así como el costo de su reparación y/o cambio. En ninguna circunstancia, el AGPE realizará una intervención sobre los equipos de medida sin contar con el acompañamiento y supervisión de CETSA.

Los servicios y trabajos posteriores a la instalación (revisiones, calibración, deselles etc.) serán efectuados por CETSA y cobrados al AGPE de acuerdo con los precios vigentes establecidos por CETSA para el tipo de servicio al momento de la realización de los trabajos.

CETSA podrá instalar el medidor en calidad de comodato a los AGPE del mercado regulado que entreguen excedentes.

El AGPE que entrega excedentes, debe cumplir con los requisitos establecidos para las fronteras de generación en el Código de Medida, a excepción de las siguientes obligaciones:

- i) Contar con el medidor de respaldo de que trata el artículo 13 de la Resolución CREG 038 de 2014;
- ii) Realizar la verificación inicial por parte de la firma de verificación de que trata el artículo 23 de la Resolución CREG 038 de 2014; y
- iii) Reportar las lecturas de la frontera comercial al Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales, ASIC, cuando se vende la energía al comercializador integrado con el Operador de Red al cual se conecta.

6. ALTERNATIVAS DE ENTREGA DE LOS EXCEDENTES DEL AGPE:

Si se trata de un AGPE que no utiliza FNCER, CETSA, en su calidad de Operador de Red y comercializador integrado, está obligado a recibir los excedentes ofrecidos. En este caso, el precio de venta es el precio horario en la bolsa de energía.

Si es un AGPE que utiliza FNCER, CETSA, en su calidad de Operador de Red y comercializador integrado, está obligado a recibir los excedentes ofrecidos. En este caso, el precio de venta es el precio definido en el Artículo 17 de la Resolución CREG 030 de 2018, o aquella norma que la modifique o sustituya y con las condiciones de los párrafos 1 y 2 del Artículo 16 de la citada resolución.

7. RECONOCIMIENTO DE EXCEDENTES DEL AGPE QUE UTILIZA FNCER:

Al cierre de cada periodo de facturación, los excedentes se reconocerán como créditos de energía al AGPE que utiliza FNCER de acuerdo con las siguientes reglas:

- Para AGPE con capacidad instalada menor o igual a 0,1 MW:
 - a) Los excedentes que sean menores o iguales a su importación serán permutados por su importación de energía eléctrica de la red en el periodo de facturación. Por estos excedentes, el comercializador cobrará al AGPE por cada kWh el costo de comercialización que corresponde al componente $C_{vm,i,j}$, de la Resolución 119 de 2007 o aquella que la modifique o sustituya.
 - b) Los excedentes que sobrepasen su importación de energía eléctrica de la red en el periodo de facturación se liquidarán al precio horario de bolsa de energía correspondiente.
- Para AGPE con capacidad instalada mayor a 0,1 MW:

- a) Los excedentes que sean menores o iguales a su importación serán permutados por su importación de energía eléctrica de la red en el periodo de facturación. Por estos excedentes, el comercializador cobrará al AGPE por cada kWh el costo de comercialización el cual corresponde a la variable $C_{m,i,j}$ y el servicio del sistema como la suma de las variables T_m , $D_{n,m}$, $PR_{n,m,i,j}$ y $R_{m,i}$; en ambos casos definidos en la Resolución 119 de 2007 o aquella que la modifique o sustituya. En el caso de usuarios no regulados, estas variables corresponden a las pactadas entre las partes.
- b) Los excedentes que sobrepasen su importación de energía eléctrica de la red en el periodo de facturación se liquidarán al precio horario de bolsa de energía correspondiente.

Parágrafo 1. En los días en que exista periodo crítico se entiende que el precio de bolsa de energía aplicable es el precio de escasez ponderado de ese día según se define en la Resolución CREG 071 de 2006, modificada por la Resolución CREG 140 de 2017 o aquella que la modifique o sustituya.

Parágrafo 2. El AGPE comenzará a recibir el reconocimiento de los excedentes desde el momento que se encuentre habilitado para entrar en operación por parte de CETSA y se requiere para ello la inscripción como proveedor ante CETSA, acogiéndose a los lineamientos y procedimientos internos que CETSA tiene diseñados para esta transacción.

Parágrafo 3. El AGPE verá la aplicación de la liquidación mencionada en la factura correspondiente al periodo de facturación siguiente a la fecha de entrada en operación aprobada por CETSA.

8. PAGO AL AGPE DE SALDOS A FAVOR:

Para recibir el pago de saldos a favor, las personas jurídicas obligadas a emitir factura deberán presentar dicho documento de acuerdo con la liquidación de la factura. Las personas naturales solamente deberán presentar una cuenta de cobro al correo electrónico autorizado por CETSA para ese propósito. La presentación de la factura o la cuenta de cobro debe realizarse dentro de los tiempos para el pago oportuno de la factura de energía.

Respecto a la tarifa para liquidar dichos saldos a favor, se utilizará el costo unitario de prestación del servicio aplicable al periodo de facturación, y para el descuento por comercialización se utilizará la componente de comercialización del mercado regulado al cual pertenece el usuario vigente para dicho periodo de facturación.

9. INFORMACIÓN DE CETSA A SUMINISTRAR AL AGPE POR LA ENTREGA DE EXCEDENTES:

En el caso que CETSA reciba energía del AGPE, será responsable de la liquidación y la facturación, incorporando información detallada de consumos, exportaciones, cobros,

entre otros conceptos, según corresponda de acuerdo con los lineamientos del artículo 18 de la Resolución CREG 030 de 2018, o aquella que la modifique o sustituya.

CETSA tiene la obligación de informar en cada factura, de manera individual, los valores según el segmento a que corresponda, de acuerdo con las distintas valoraciones de los excedentes o créditos que se indican a continuación:

a) Para AGPE que utilizan FNCER con capacidad instalada menor o igual a 0,1 MW:

$$VE_{i,j,n,f} = (Exp1_{i,j,n,f-1} - Imp_{i,j,n,f-1}) * CUv_{n,m,i,j} - [Exp1_{i,j,n,f-1} * Cv_{m,i,j}] + \sum_{h=hx, hx+1, \dots, H} Exp2_{h,i,j,n,f-1} * PB_{h,f-1}$$

De esta ecuación dentro de la factura se deben especificar de forma explícita las variables VE, Exp1, Exp2, Imp y PBh (cuando aplique); el resto de componentes actualmente se detallan en toda factura.

b) Para AGPE que utilizan FNCER con capacidad instalada mayor a 0,1 MW:

$$VE_{i,j,n,f} = (Exp1_{i,j,n,f-1} - Imp_{i,j,n,f-1}) * CUv_{n,m,i,j} - [Exp1_{i,j,n,f-1} * Cv_{m,i,j}] - [Exp1_{i,j,n,f-1} * (T_m + D_{n,m} + PR_{n,m,i,j} + R_{m,i})] + \sum_{h=hx, hx+1, \dots, H} Exp2_{h,i,j,n,f-1} * PB_{h,f-1}$$

De esta ecuación dentro de la factura se deben especificar de forma explícita las variables VE, Exp1, Exp2, Imp y PBh (cuando aplique); el resto de componentes actualmente se detallan en toda factura.

c) Para AGPE que no utilizan FNCER:

$$VE_{i,j,n,f} = \sum_{h \in f-1} ExpT_{h,i,j,n,f-1} * PB_{h,f-1}$$

De esta ecuación dentro de la factura se deben especificar de forma explícita las variables VE, ExpT y PBh (cuando aplique)

Donde:

- i: Comercializador i
- j: Mercado de comercialización j
- n: Nivel de tensión n

| | |
|-------------------|--|
| h: | Hora h |
| m: | Mes m |
| f: | Periodo de facturación f |
| hx: | Es la hora cuando los excedentes sobrepasan la importación de energía eléctrica en el periodo de facturación f-1. Para determinar hx se debe tener en cuenta toda la importación y exportación sobre el periodo de facturación f-1. H es el número total de horas del periodo de facturación f-1. |
| VEi,j,n,f: | Valoración del excedente del AGPE, en \$, en el periodo f. Es ingreso para el usuario cuando esta variable sea mayor a cero. |
| Exp1i,j,n,f-1: | Sumatoria de la exportación de energía del AGPE durante cada hora del periodo f-1, en kWh. Este variable puede tomar valores entre cero (0) y Impi,j,n,f-1 |
| Impi,j,n,f-1: | Sumatoria de la importación de energía del AGPE durante cada hora del periodo f-1, en kWh. |
| CUvn,m,i,j: | Componente variable del Costo Unitario de Prestación del Servicio en \$/kWh, del comercializador que lo atiende, según lo establecido en la Resolución CREG 119 de 2007 o aquella que la modifique o sustituya. En el caso de usuarios no regulados es el costo del servicio pactado. |
| Cvm,i,j: | Margen de comercialización en \$/kWh, según lo establecido en la Resolución CREG 119 de 2007 o aquella que la modifique o sustituya. En el caso de usuarios no regulados es el costo pactado. |
| Exp2h,i,,j,n,f-1: | Exportación horaria de energía del AGPE durante cada hora del periodo f-1, en kWh que supera Impi,j,n,f-1. |
| PBh,f-1: | Precio de bolsa horario de las horas del periodo f-1, en \$/kWh, siempre y cuando no supere el precio de escasez ponderado. Cuando el precio de bolsa supere el precio de escasez de activación definido en la Resolución CREG 140 de 2017 o todas aquellas que la modifiquen o sustituyan, será igual al precio de escasez ponderado. |
| Rrm-1,i: | Costo de Restricciones del sistema incluidas en la variable Rm,i, en \$/kWh, de la cual trata la Resolución CREG 119 de 2007, o aquella que la modifique o sustituya. En este costo no se incluye ninguno distinto al de restricciones del sistema. |
| Pn,m-1,i,j: | Es igual a la variable PRn,m-1,i,j menos la variable CPROGj,m-1 definidas en la Resolución CREG 119 de 2007 o aquella que la modifique o sustituya. |

- T_m: Costo por uso del STN en \$/kWh, según lo establecido en la Resolución CREG 119 de 2007 o aquella que la modifique o sustituya.
- D_{n,m}: Costo por uso del sistema de distribución en \$/kWh, según lo establecido en la Resolución CREG 119 de 2007 o aquella que la modifique o sustituya.
- PR_{n,m,i,j}: Costo de compra, transporte y reducción de pérdidas de energía en \$/kWh, según lo establecido en la Resolución CREG 119 de 2007 o aquella que la modifique o sustituya.
- R_{m,i}: Costo de restricciones y servicios asociados con generación en \$/kWh, según lo establecido en la Resolución CREG 119 de 2007 o aquella que la modifique o sustituya.
- ExpTh_{i,j,n,f-1}: Exportación horaria de energía del AGPE durante cada hora del periodo f-1, en kWh. La suma sobre todas las horas del periodo de facturación f-1, ExpTi_{j,n,f-1}, es igual a Exp1_{i,j,n,f-1} + Exp2_{i,j,n,f-1}

Parágrafo 1. La liquidación del AGPE se realizará con base en lo consumos registrados por el medidor bidireccional con perfil horario, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CREG 030 de 2018, o aquella que la modifique o sustituya.

Parágrafo 2. En caso de fallas en el sistema de medición bidireccional, se aplicará lo establecido en la Resolución CREG 038 de 2014, o aquella que la modifique o sustituya.