

## **CONTRATO DE PRESTACION DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

**CLÁUSULA 1. IDENTIDAD DE LA EMPRESA: LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P- DISPAC S.A. E.S.P.**, es una empresa de servicios públicos domiciliarios, de naturaleza mixta, sociedad comercial por acciones del tipo de las anónimas, de orden nacional, con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, domiciliada en la ciudad de Quibdó - Chocó, sometida al régimen legal aplicable a las empresas de servicios públicos domiciliarios y a las normas especiales que rigen las empresas del sector eléctrico, constituida mediante escritura pública número 3.659 del 11 de diciembre del 2001, de la notaría 24 del círculo de Bogotá, reformada mediante escritura pública número 1598 del 11 de mayo de 2004, otorgada en la notaría 23 del círculo de Bogotá, e inscrita en la Cámara de Comercio de Quibdó el 13 de diciembre de 2001 bajo el número 24806, quien en adelante se denominará la **EMPRESA**.

**CLAUSULA 2 DEFINICIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.** Este contrato es de carácter uniforme sin perjuicio de las estipulaciones legales que se señalen como especiales, el objeto del presente contrato es la prestación del servicio público domiciliario en cuanto hace a la actividad de comercialización de energía eléctrica por parte de la EMPRESA a muchos USUARIOS no determinados a cambio de un precio en dinero. Cuando un USUARIO pague por el servicio un precio a las tarifas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG-, se entenderá como un USUARIO REGULADO y cuando el precio sea acordado entre él y LA EMPRESA, se entenderá como un USUARIO NO REGULADO siempre que su demanda máxima de energía sea superior a 0,1 MW por instalación legalizada o con un consumo mensual de energía mínimo de 55 MWh o a la que fije autoridad competente.

**CLÁUSULA 3 OBJETO:** El objeto del presente contrato consiste en precisar las condiciones uniformes en que la DISPAC S.A. E.S.P., en su calidad de distribuidor y comercializador de energía, suministra el servicio de energía eléctrica, a cambio de un precio en dinero que se fijará según las tarifas vigentes establecidas por la **CREG**, según el usuario sea regulado o no regulado

**CLÁUSULA 4.- PARTES DEL CONTRATO:** Son partes del contrato la **EMPRESA** de servicios públicos **DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P.**, quien en adelante se denominará la **EMPRESA** y los **SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS**.

**CLÁUSULA .5- EXCLUSIVIDAD EN LA DESTINACIÓN DEL SERVICIO:** El servicio de energía eléctrica suministrado por la EMPRESA a los USUARIOS tiene la destinación exclusiva que se le adjudique en el momento de la solicitud si es residencial o no residencial.

**CLÁUSULA 6.- SOLIDARIDAD** El propietario o poseedor del inmueble, el SUSCRIPTOR y/o los USUARIOS del servicio son solidarios en sus obligaciones, deberes y derechos en el contrato de servicios públicos, de conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001.

Entre las partes del contrato de servicio público domiciliario de energía eléctrica se presenta rompimiento de la solidaridad en los siguientes eventos:

1. Cuando se produce la denuncia del contrato de arrendamiento de un inmueble residencial urbano, en los términos definidos en la Ley 820 de 2003 y en el numeral 4

de esta cláusula. En ese sentido, el propietario de un inmueble destinado a vivienda urbana deja de ser responsable solidario, cuando su arrendatario otorga las garantías necesarias a favor de la EMPRESA prestadora para asegurar el pago de las obligaciones por servicios públicos. Como consecuencia, el arrendatario es el único responsable del pago de las deudas derivadas de la prestación del servicio público domiciliario.

2. Cuando la empresa incumpla la obligación de la suspensión del servicio, si el SUScriptor y/o USUARIO incumple con la obligación de pagar oportunamente los servicios públicos facturados dentro del término previsto en el contrato, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y la irregularidad en las conexiones, acometidas, medidores o líneas.
3. Cuando los bienes inmuebles son adquiridos en procesos concordatarios o de liquidación obligatoria, según lo dispuesto en Ley 222 de 1995.
4. Cuando los USUARIOS celebran acuerdos de pago con la EMPRESA. Si el USUARIO que suscribe un acuerdo de pago, en el cual no es parte el propietario, incumple el acuerdo de pago y se atrasa en el pago de las facturas del servicio generadas con posterioridad a la firma del acuerdo, el propietario solo será solidario con relación a estas últimas.
5. Cuando el servicio fue solicitado por un tercero distinto al propietario, por consiguiente, si el propietario no tiene conocimiento de la suscripción o instalación de servicios públicos no es responsable solidario, en consecuencia, quien solicite el servicio es quien responde por el pago de las deudas ocasionadas.
6. Cuando el SUScriptor se libere de sus obligaciones contractuales de forma temporal o definitivamente y dejará de hacer parte del contrato en el momento en que acredite ante la empresa, de la forma en que lo indiquen las comisiones, que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble.

En estos casos, se facilitará la celebración del contrato con los consumidores. Una vez ejecutados los trámites señalados, la solidaridad se rompe con respecto al SUScriptor.

**PARAGRAFO.** No se puede alegar rompimiento de la solidaridad por parte del suscriptor y/o usuario cuando los consumos de electricidad sean producto de reconexiones fraudulentas posteriores a la suspensión o corte del servicio, pues la EMPRESA tiene la obligación de suspender el servicio cuando se incumpla el contrato y cuando falte el pago en el término que exige la empresa y que en todo caso no podrá exceder de un período de facturación, y por la irregularidad en las conexiones, acometidas, medidores o líneas. En esa medida, no procede el cobro solidario de los consumos, en los casos en que habiendo suspendido o cortado la EMPRESA el servicio al USUARIO, éste con posterioridad se hubiere reconectado fraudulentamente, siempre y cuando la reconexión se deba a que la EMPRESA no tomó las medidas necesarias para evitar la conexión fraudulenta.

**CLÁUSULA 7. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** la **EMPRESA** presta actualmente el servicio en el departamento del Chocó, y puede hacerlo extensivo en todo el territorio nacional de acuerdo con la normatividad vigente

**CLÁUSULA 8. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica y ser parte del presente contrato en las condiciones. La **EMPRESA** suministrará a los **SUSCRIPTORES** y/o **USUARIOS** el servicio de energía eléctrica en las condiciones de continuidad y calidad establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas mediante la Resolución CREG 097 de 2008 o aquella que la modifique, aclare o revoque, siempre y cuando sea viable técnicamente según las condiciones exigidas en la cláusula 8 del presente contrato de servicio público.

**CLÁUSULA 9. REQUISITOS QUE DEBE REUNIR EL SOLICITANTE PARA ACCEDER AL SERVICIO:** Para acceder al servicio de energía eléctrica, el solicitante debe encontrarse a paz y salvo por todo concepto relacionado con el servicio público domiciliario que presta **DISPAC SA ESP** y cumplir éste y el inmueble para el que solicita el servicio, con las siguientes condiciones:

#### **1.1. Solicitud de factibilidad del servicio**

Para acceder al servicio el **USUARIO POTENCIAL** es responsable de solicitar al operador de red el estudio de factibilidad del servicio para nuevas conexiones o modificación de las existentes (ampliación o remodelación), quien podrá hacerlo directamente o a través de un comercializador o un tercero. Para éstos efectos, el **USUARIO POTENCIAL** podrá ser representado ante el Operador de Red por la **EMPRESA**, mediante comunicación escrita.

Cuando el **USUARIO POTENCIAL** solicite representación de la **EMPRESA** para la solicitud del estudio de factibilidad, deberá especificar el punto de conexión y adjuntar a la solicitud la siguiente información:

1. Localización del inmueble (Referenciando una ruta cercana y nomenclatura).
2. Fotocopia del documento de identificación del propietario del inmueble.
3. Dirección y teléfono actual del propietario del inmueble.
4. Copia de la factura de un vecino.
5. Fotocopia de la primera hoja de la escritura, póliza o certificado de libertad y tradición o el contrato de arrendamiento.
6. Certificado de estrato emitido por la Oficina de planeación municipal.
7. Potencia máxima requerida, número de fases, nivel de tensión.
8. Tipo de carga que se quiere conectar o instalar (residencial, comercial o industrial).
9. Nivel de tensión al que desea conectarse. Si el solicitante no especifica el nivel de tensión, el operador de red podrá decidir el más conveniente desde el punto de vista técnico.
10. Certificación de la adecuación técnica de instalaciones internas para el medidor de energía, cuando aplica.
11. Formato diligenciado de cumplimiento del reglamento técnico de instalaciones eléctricas **RETIE**.
12. Fotocopia de la tarjeta profesional del ingeniero o técnico electricista.

Para el estudio de factibilidad del servicio, el Operador de Red al que se le presente la solicitud deberá ceñirse a los procedimientos y términos previstos en la Resolución CREG 156 de 2011 o

aquella que la modifique, aclare o revoque, los cuales serán informados por la EMPRESA al USUARIO POTENCIAL.

Si el servicio solicitado es factible, el operador de red tendrá la obligación de ofrecer al solicitante un Punto de Conexión y garantizar el libre acceso a la red. La respuesta estará vigente, sin condicionamiento alguno, por un término mínimo de seis (6) meses contados a partir de la fecha en que ésta haya sido comunicada.

Si el servicio no es factible, el operador de red deberá dar respuesta justificando las razones de su decisión dentro de máximo siete (7) días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud de factibilidad.

En ningún caso el estudio de la solicitud de factibilidad del servicio podrá ser objeto de cobro al solicitante.

La EMPRESA, en calidad de presentante del USUARIO POTENCIAL, podrá presentar al operador de red, mediante comunicación escrita, sus preguntas y observaciones sobre las razones por las cuales indicó que el servicio no es factible o debe realizarse en otro nivel de tensión. El operador de red deberá dar respuesta a dichas preguntas y observaciones en el término de quince (15) días hábiles.

## **1.2. Solicitud de Conexión**

Para acceder al servicio el **USUARIO POTENCIAL** es responsable de solicitar al operador de red la conexión del servicio, quien podrá hacerlo directamente o a través de un comercializador o un tercero. Para éstos efectos, el USUARIO POTENCIAL podrá ser representado ante el Operador de Red por la EMPRESA, mediante comunicación escrita.

Cuando el USUARIO POTENCIAL solicite representación de la EMPRESA para la solicitud de la conexión del servicio el USUARIO POTENCIAL deberá presentar a la EMPRESA los siguientes documentos:

1. Dos (2) copias de los planos eléctricos y de la acometida hasta el punto de conexión definido en el certificado de factibilidad técnica.
2. Dos (2) copias de Los planos eléctricos de la conexión existente y los nuevos planos con la modificación requerida, cuando la solicitud está relacionada con la modificación de una conexión existente.
3. Respuesta vigente de la factibilidad del servicio expedida por el operador de red.
4. Copia de la licencia y/o certificado expedido por parte de la Oficina de Planeación Municipal para el inmueble.

Para el estudio de la conexión del servicio, el Operador de Red al que se le presente la solicitud deberá ceñirse a los procedimientos y términos previstos en la Resolución CREG 156 de 2011 o aquella que la modifique, aclare o revoque, los cuales serán informados por la EMPRESA al USUARIO POTENCIAL.

La aprobación de la solicitud de conexión emitida por el operador de red tendrá una vigencia mínima de un (1) año, sin condicionamiento alguno, contado a partir de la fecha de respuesta. El contrato de conexión, en caso de requerirse según la regulación vigente, deberá suscribirse una vez haya sido aprobada la solicitud de conexión y dando cumplimiento a los requisitos

establecidos en el numeral 4.4.5 del Anexo General de la Resolución CREG 070 de 1998 o aquellas que las modifiquen o sustituyan.

En caso de que el operador de red niegue una solicitud de conexión, deberá dar respuesta justificando las razones de su decisión antes del vencimiento de los términos establecidos para cada nivel de tensión en la Resolución CREG 156 de 2011 o aquella que la modifique, aclare o revoque.

El estudio de la solicitud de conexión sólo podrá ser objeto de cobro al solicitante en las situaciones establecidas en el artículo 4 de la Resolución CREG 225 de 1997 o aquellas que las modifiquen o sustituyan.

El solicitante de la conexión podrá presentar al operador de red, mediante comunicación escrita, sus preguntas y observaciones sobre las razones por las cuales negó la solicitud de conexión.

El operador de red deberá dar respuesta a dichas preguntas y observaciones dentro del término de quince (15) días hábiles.

### **1.3. Solicitud de puesta en servicio de la conexión**

Para acceder al servicio el **USUARIO POTENCIAL** es responsable de escoger a un comercializador. Por lo anterior, el USUARIO POTENCIAL deberá manifestar por escrito que escogió a la EMPRESA como su comercializadora del servicio de energía eléctrica y adjuntar los documentos señalados en los numerales 1.1. y 1.2 del presente contrato.

Para la conexión del servicio, la EMPRESA deberá cumplir los procedimientos señalados en los artículos 33 y 34 de la Resolución CREG 156 de 2011 o aquella que la modifique, aclare o revoque, los cuales deberán ser registrados en sus respectivos expedientes y los términos serán debidamente informados al USUARIO POTENCIAL.

La EMPRESA solicitará la certificación del cumplimiento de los requisitos exigidos en el RETIE a un organismo certificador debidamente autorizado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), Una vez la instalación cumpla con los procedimientos regulatorios, los requisitos técnicos establecidos y sea aprobada por el organismo certificador, se autorizara su conexión a la red y el USUARIO POTENCIAL tramitará la matrícula antes de hacer uso del servicio.

### **1.5. Aprobación de la Conexión**

Cumplidos los pasos anteriores, deberá presentarse ante la Empresa los documentos necesarios para la asignación de la matrícula correspondiente:

1. Factibilidad técnica asignada por la Empresa. (cuando corresponda)
2. Certificado de Inspección RETIE (cuando corresponda)
3. Certificado de estratificación expedido por planeación municipal ( solo aplica para usuarios residenciales )
4. Declaración de Cumplimiento RETIE (cuando corresponda)
5. Certificados de Conformidad de los productos utilizados.
6. Escritura Pública o documento que acredite propiedad del inmueble
7. Certificación de conformidad con sistema de medición.

**PARAGRAFO UNO:** Al momento de presentar la solicitud la **EMPRESA** no podrá exigir requisitos adicionales a los descritos anteriormente. En caso que la solicitud se presente incompleta, la **EMPRESA** deberá recibirla e indicarle al **SUSCRIPTOR O USUARIO** los requisitos faltantes que debe cumplir. Una vez el inmueble y **SUSCRIPTOR O USUARIO** cumpla los requisitos previstos en el contrato, la **EMPRESA** no podrá exigirle más requisitos ni negarle la solicitud del servicio fundándose en motivos que haya dejado de indicar.

**PARÁGRAFO DOS:** En el evento que la confiabilidad y calidad requeridas por el **SUSCRIPTOR O USUARIO** sean superiores a los estándares establecidos en el reglamento de distribución vigente y para mejorarlas se requieran obras de infraestructura para reforzar el STR o SDL, el pago de los costos que resulten, serán asumidos por el **USUARIO POTENCIAL**.

**PARÁGRAFO TRES:** La empresa podrá proceder con el cambio en la ubicación de los equipos de medida a solicitud del suscriptor o usuario, o por necesidad de estas a fin de garantizar la adecuada medición del consumo; en todo caso, para la ejecución de dichas acciones, la empresa debe notificar previamente al suscriptor o usuario, en garantía de su derecho al debido proceso.

**PARÁGRAFO CUARTO:** La **EMPRESA** no cobrará derechos de suministro, formularios de solicitud ni otros servicios ni bienes semejantes; pero si una solicitud de conexión, implica estudios particularmente complejos, su costo podrá cobrarse al interesado de acuerdo con lo definido en la regulación vigente, salvo que se trate de un **SUSCRIPTOR O USUARIO** perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

**PARÁGRAFO QUINTO:** La representación del Usuario Potencial por parte de la **EMPRESA** en la solicitud del estudio de factibilidad y de conexión del servicio no implicará la celebración de un contrato de prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

**PARÁGRAFO SEXTO:** La solicitud para la representación de la **EMPRESA** al **USUARIO POTENCIAL** será resuelta dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

**PARÁGRAFO SEPTIMO:** PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ÁREA ESPECIAL. Con el objeto de que los usuarios ubicados en las Áreas Especiales de prestación del servicio puedan acceder a la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica en forma proporcional a su capacidad o disposición de pago, se aplica el siguiente esquema diferenciales de prestación del servicio: **FACTURACIÓN CON BASE EN PROYECCIONES DE CONSUMO**. La proyección de consumos es el mecanismo por medio del cual la medición de la energía consumida por un Suscriptor Individual o Comunitario se realiza con fundamento en las metodologías que establezca la Comisión de Regulación de Energía y Gas, las cuales se basarán, entre otros aspectos, en las cargas contratadas con cada usuario y los consumos históricos propios o, en su defecto, de usuarios similares.

**CLÁUSULA 10. NEGACIÓN DEL SERVICIO:** La **EMPRESA** negará por escrito la solicitud de conexión del servicio en los siguientes casos:

- a) Por razones técnicas susceptibles de ser probadas, tales como: Incumplimiento de la norma RETIE, del reglamento de distribución eléctrico o incumplimiento de las normas técnicas y de seguridad de la **EMPRESA**.
- b) Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo según decisión de la autoridad competente.
- c) Cuando el **SUSCRIPTOR O USUARIO** potencial no cumpla las condiciones exigidas por la autoridad competente.

**d)** Por encontrarse el inmueble invadiendo una zona de servidumbre o de seguridad de una línea de transmisión, según lo establecido en la norma RETIE. **e)** Cuando respecto al inmueble al cual se solicita la conexión existe mora en el pago por servicios prestados con anterioridad a la totalidad o parte del bien.

**PARÁGRAFO.** La negación de la conexión al servicio se notificará por escrito al solicitante, con indicación expresa de los motivos que sustentan la decisión; en contra de la decisión proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, conforme a las normas legales que regulan los recursos ante las empresas de servicios públicos domiciliarios.

## **CLÁUSULA 11. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA: DISPAC S.A E.S.P.**

**A) OBLIGACIONES RELACIONADAS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO. LA EMPRESA** debe actuar dentro de los principios de racionalidad, neutralidad, buena fe, de la obligatoriedad del contrato, no abuso de la posición dominante, no abuso del derecho, agilidad y economía en los tramites, de responsabilidad, de información y transparencia, de queja y reclamo, de facturación oportuna, de participación y calidad y seguridad.

Son obligaciones de la empresa las siguientes, sin perjuicio de aquella que por vía general imponga la ley, los decretos, las resoluciones de la CREG y demás actos emanados de la autoridad competente, las siguientes:

**1)** Suministrar energía eléctrica al inmueble en forma continua, y con los parámetros de eficiencia, confiabilidad, continuidad y calidad establecido por las autoridades competentes., salvo cuando sea necesario realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, de los cuales se dará aviso amplio y oportuno a los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la ocurrencia del evento y en todo caso, cuando los eventos programados afecten las cargas industriales, el tiempo de notificación no podrá ser inferior a setenta y dos (72) horas; la comunicación deberá indicar la hora del inicio y la duración del evento.

**2)** Representar al USUARIO cuando lo solicite por escrito ante el operador de red para el estudio de factibilidad y de conexión del servicio.

**3)** Cumplir con los procedimientos y trámites regulatorios indicados en la Resolución CREG 156 de 2011 para la puesta en servicio de la conexión.

**4)** Medir el consumo de energía eléctrica, de acuerdo con la lectura que presenten los equipos de medida instalados. Para los predios que no cuentan con medición individual se procederá a la estimación de los consumos, de conformidad con los procedimientos establecidos en el presente contrato.

**5)** Cumplir con el sellado del Sistema de Medida, siguiendo el procedimiento establecido en el Código de Medida, definido en la Resolución CREG 025 de 1995, y las disposiciones sobre medición contenidas en el numeral 7 del Anexo General de la Resolución CREG 070 de 1998, o en las normas que las modifiquen o sustituyan.

**6)** Instalar los equipos de medida según las condiciones establecidas en la Resolución CREG 038 de 2014.

7) Expedir la factura de conformidad con lo dispuesto en los artículos 147 y 148 de la Ley 142 de 1994, la metodología tarifaria establecida por la CREG y el presente contrato.

8) Enviar la factura de cobro a la dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica o al sitio donde lo haya solicitado el suscriptor y/o usuario por lo menos con cinco (5) días de anticipación a su vencimiento. La no remisión de la factura no exime al SUScriptor O USUARIO del pago del servicio cuando la reciba.

9) Investigar, antes de emitir las facturas, las razones de las desviaciones significativas que se presenten entre el consumo registrado del suscriptor o usuario durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores, para lo cual podrá realizar las visitas y pruebas técnicas que se requieran para determinar si existe irregularidad o anomalía en el sistema de medición que ocasionó la diferencia significativa del consumo, dando aplicación al debido proceso.

10) Informar en un diario de amplia circulación local o medio idóneo, los valores a cobrar por concepto de revisión, instalaciones, transformadores, calibración de medidores y, en general, cualquier otro servicio que el suscriptor o usuario pueda contratar con la empresa o con tercero.

11) Informar en un diario de amplia circulación local o medio idóneo, los valores a cobrar por concepto de suspensión, reconexión, corte y reinstalación del servicio.

12) Asesorar, cuando así lo solicite el suscriptor y/o usuario, la adecuación de las instalaciones internas y la normalización del servicio.

13) Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, que se encargue de recibir, atender, tramitar y responder en los términos de ley las peticiones, quejas, reclamos y recursos que se presenten formalmente con relación a la prestación del servicio.

14) Realizar campañas educativas sobre uso racional de la energía y cultura de pago.

15) Disponer y entregar el presente contrato a los suscriptores y/o usuarios nuevos y a quienes lo soliciten y difundirlo con tanta amplitud como le sea posible en el área de cobertura de la EMPRESA.

16) Responder por los daños y perjuicios por fallas en la prestación del servicio cuando haya lugar a ello de conformidad con lo establecido por los artículos 136 y 137 de la Ley 142 de 1994 y el presente contrato.

17) Conceder financiación a los suscriptores y/o usuarios, que así lo soliciten, en las obligaciones vencidas para los estratos 1,2, y 3, de conformidad con el reglamento de financiación.

18) Las demás obligaciones legales, reglamentarias y regulatorias aplicables.

## **B) OBLIGACIONES RELACIONADAS CON LA COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO:**

1) Devolver al **SUScriptor O USUARIO** los medidores y demás equipos retirados por la **EMPRESA** que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, dentro de un proceso de sanción y/o de detección y control de pérdidas o para verificación en el laboratorio, se requiera mantenerlo por algún tiempo o cuando informado sobre la devolución el



**SUSCRIPTOR O USUARIO** no se presente a recibirlo en un plazo máximo de treinta (30) días contados a partir de la fecha de la comunicación, caso en el cual la **EMPRESA** no se hará responsable por el medidor o equipos no reclamados.

**2)** Efectuar las actualizaciones al cargo de distribución (Componente “D” –distribución– del “CU” –costo unitario) y compensar en las cuentas de cobro a los usuarios peores servidos en la forma como lo describe el marco regulatorio; lo anterior en referencia al comportamiento que se obtenga en el Índice Trimestral Agrupado de la Discontinuidad “ITAD”, en comparación con el Índice Trimestral agrupado de la Discontinuidad “ITAD”.

**3)** Aplicar el esquema de incentivos y compensaciones que se aplicará a los Operadores de Red por no prestar el servicio de distribución de energía eléctrica con los niveles de calidad exigidos con base en su desempeño trimestral de la calidad media brindada que se evaluará a partir de la comparación del Índice de Referencia Agrupado de la Discontinuidad, IRAD, con el Índice Trimestral Agrupado de la Discontinuidad, ITAD.

**4)** Controlar el factor de potencia de los suscriptores o usuarios no residenciales, y de los residenciales conectados a un nivel de tensión superior al uno (1).

**5)** Elaborar un acta en donde se relacionen las diligencias, los diferentes equipos y demás elementos que se instalen o retiren para medir el consumo, la cual deberá ser firmada por el empleado y/o personal autorizado de la **EMPRESA** que realice la labor, el operador de red o el comercializador según se trate y el **SUSCRIPTOR O USUARIO**, su representante o la persona que se encuentre en el inmueble. Copia del acta le será entregada al **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

**6)** Realizar la lectura de los consumos reportados por los medidores y equipos de medida cuando estuvieren instalados. La prueba de lectura obtenida será entregada en las instalaciones de la **EMPRESA** a los usuarios que la requieran.

**7)** Determinar los consumos reales o estimados en forma individual, con instrumentos, métodos y procedimientos apropiados de acuerdo con lo establecido en la ley de servicios públicos domiciliarios. Es importante precisar que la estimación de consumos es provisional y excepcional.

**8)** Facturar oportunamente los consumos suministrados. En consecuencia, después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, si el periodo de facturación es mensual, la **EMPRESA** se abstendrá de cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, salvo en los casos en que se compruebe alteraciones en la acometida, red interna, en sus instrumentos asociados cuando se impida por cualquier medio tomar la lectura o cuando se compruebe dolo del **SUSCRIPTOR Ó USUARIO**.

**9)** Efectuar los descuentos proporcionales y compensar en las **FACTURAS** cuando se presente una falla en la prestación del servicio.

**10)** Reconectar el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas, contado a partir de la superación de la causa que dio origen a la suspensión. La reconexión del servicio sólo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por la **EMPRESA**.

11) Permitir la celebración del contrato de condiciones uniformes con el **SUSCRIPTOR O USUARIO** en el evento de existencia de actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble.

12) Reconocer los comités de desarrollo y control social en la forma estipulada en la ley.

13) Dotar a los funcionarios de identificación empresarial y exigir a los contratistas y demás personal autorizado por la **EMPRESA**, siempre que realicen diligencias operativas y trabajos en las instalaciones del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, identificarse plenamente con uniforme y carné con foto que identifique la persona y la empresa para la que trabaja.

14) Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas y toda práctica o conducta que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otros prestadores de servicios públicos domiciliarios.

15) Dar aviso amplio y oportuno sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos.

16) Permitir la utilización del medidor prepago de un **SUSCRIPTOR o USUARIO** en cualquier sistema de medición.

**PARÁGRAFO:** Los deberes y obligaciones de la **EMPRESA** anteriormente expuestos se constituyen en los derechos del **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

## **CLÁUSULA 12. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:**

### **A) Obligaciones relacionadas con el pago del servicio:**

Son obligaciones en virtud de la celebración de este contrato las siguientes:

1. Cumplir con el pago oportuno del consumo de energía eléctrica.
2. Los otros cargos relacionados, como son la revisión de instalaciones, instalación del medidor y conexión de la acometida y estudio de factibilidad, reconexión y reinstalación y los otros cargos indicados en las facturas expedidas por la **EMPRESA**. Es importante indicar que estos deben ser aprobados expresamente por el **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO**
3. Si el **SUSCRIPTOR O USUARIO** no recibe la factura en el inmueble o en la dirección acordada con la **EMPRESA**, dentro del periodo de facturación, deberá acercarse a las instalaciones de ésta con la copia de una factura anterior, para que le sea expedido un duplicado, para que la conozca y cancele oportunamente.
4. Los no residenciales deberán garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos: a) Por la acumulación de más de tres facturas pendientes de pago; b) Cuando quien solicita el servicio de energía no sea el propietario del inmueble. c) Por la compra de materiales para la instalación del servicio.
5. Para interponer reclamaciones, deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación o recurso, o del promedio del consumo de los últimos seis (6) meses.
6. Cancelar los consumos de energía que se adeuden por concepto de servicios en inmuebles adquirido en subasta pública. (Definida en sentencia judicial).

7. Permitir la ubicación del equipo de medida en un lugar de acceso visible que permita realizar la lectura conforme sea haya establecido.

8. Las demás obligaciones contenidas en este contrato de condiciones uniformes, la ley y la regulación.

**B) Obligaciones relacionadas con el cumplimiento de normas técnicas:**

1) Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los trabajadores de la **EMPRESA** o funcionarios de los contratistas de la **EMPRESA**.

2) Abstenerse de realizar por su cuenta la reinstalación o reconexión del servicio.

3) Adquirir, entregar, mantener los medidores y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, a satisfacción de la **EMPRESA** y repararlos o remplazarlos cuando se establezca que su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada sus consumos o cuando la técnica ponga a su disposición instrumentos más precisos.

4) Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que la **EMPRESA** indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el **SUSCRIPTOR O USUARIO** y que afecten las redes de la **EMPRESA** o a los demás **SUSCRIPTORES O USUARIOS**. Si el **SUSCRIPTOR O USUARIO** se negare a desconectarlo o reincidiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación, la **EMPRESA** podrá suspender el servicio. Si transcurridos un periodo de facturación el **SUSCRIPTOR O USUARIO** no ha efectuado la corrección pertinente, la **EMPRESA** lo desconectará del servicio.

5).Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas por la **EMPRESA**, el RETIE y la regulación vigente para el diseño y construcción de las instalaciones eléctricas y hacer posible la instalación del medidor individual y/o equipos de medida, es decir que para la construcción de redes de media y baja tensión se deben tener en cuenta las normas de EPM, en cuanto a las instalaciones eléctricas internas el usuario debe cumplir lo estipulado en el RETIE. Para la solicitud de nuevas matrículas el usuario debe seguir el documento "Pasos para la conexión de cargas", además de la presentación del certificado de conformidad de los productos utilizados, la declaración del cumplimiento RETIE y la certificación plena (según casos establecidos en el RETIE).

6) Efectuar el mantenimiento de sus instalaciones internas, equipos y aparatos eléctricos y usarlos adecuadamente y velar para que no sean alterados o manipulados.

7) Permitir el acceso al inmueble de las personas plenamente identificadas como autorizadas por la **EMPRESA DISPAC S.A ESP**, para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria efectuar en desarrollo del contrato.

h) Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de la **EMPRESA DISPAC S.A ESP**.

8) Informar de inmediato a la **EMPRESA** sobre cualquier modificación que se presente en las instalaciones eléctricas, en el equipo de medida, en la clase de servicio contratado, en la carga

contratada, en la propiedad del bien, dirección, u otra novedad que implique variación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicio.

9) Mantener un factor de potencia igual o superior a 0.9 en atraso, o el que determine la autoridad competente. En el evento que el factor de potencia sea menor del valor indicado, instalará por su cuenta los dispositivos o correctivos apropiados para controlar y medir la energía reactiva. La exigencia podrá hacerse en el momento de aprobar la conexión al servicio o como consecuencia de una revisión de la instalación del **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

10) Efectuar el mantenimiento de los equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad.

11 ) Pagar oportunamente los valores que se generen por la conexión, reconexión y reinstalación del servicio, los estudios, cambio de sellos, instalación de medidor, revisión de instalaciones y/o transformadores, calibración de medidores, copias de facturas, materiales cuando hubiere lugar a venta, arrendamiento de equipos y cualquier otro concepto relacionado con la prestación del servicio, así como todas aquellas obligaciones que el **SUSCRIPTOR O USUARIO** pueda contratar con la **EMPRESA DISPAC S.A ESP**

Las tarifas se actualizan anualmente por los siguientes conceptos:

**RECONEXIÓN DE MEDIDOR Y BORNERA**

<b>SECTOR DE CONSUMO</b>	<b>VALOR (\$)</b>
Sector Residencial	\$ 27.300
Sector No Residencial	\$ 31.800

**RECONEXIÓN DE ACOMETIDA**

Reconexión de Acometida	\$ 44.200
-------------------------	-----------

**RECONEXIÓN DE CAÑUELAS**

Se realiza a las entidades o negocios que presentan mora en el pago y son dueños de activos.

Reconexión De Cañuelas	\$ 44.200
------------------------	-----------

**REVISION TECNICA DEL EQUIPO DE MEDIDA**

**El valor de la revisión será asumida**

**A. por la empresa cuando:**

1. por iniciativa propia, hagan en cualquier tiempo revisiones rutinarias al medidor y a las acometidas, para verificar su estado, su funcionamiento y realizar las normalizaciones del caso que aseguren una adecuada medición del consumo.

2.- Si la revisión se efectúa a propósito de la investigación de desviaciones significativas, se debe tener en cuenta que según el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, es obligación de las empresas de servicios públicos investigar esas desviaciones al preparar las facturas, lo cual implica que las empresas están obligadas a visitar los domicilios de los usuarios con el fin de determinar la causa que los originó y por lo tanto el costo de esa revisión no puede ser trasladado a los usuarios.

**B. por el usuario cuando:**

1.- La revisión se produce como resultado de un procedimiento por la existencia de anomalías en el equipo de medida. En este caso se debe tener en cuenta que la empresa tiene derecho a remunerarse por ese concepto, tratándose de un evento excepcional que da lugar a la labor de revisión.

2.- Si la revisión es solicitada voluntariamente por el suscriptor, usuario o propietario

3. Cuando se trate de la revisión para detectar fugas imperceptibles, dado que se trata de un caso no rutinario de inspección de las instalaciones.

Revisión de Equipo de Medida	\$ 120.000
------------------------------	------------

Los valores antes indicados varían de forma anual con el incremento del Índice de Precios al Productor (IPP).

**OTROS SERVICIOS**

La **EMPRESA** dispone de un listado amplio de costos por la prestación de varios servicios, el cual se encuentra disponible en las oficinas y publicado en la página web, el cual corresponde a directriz gerencial, que será actualizada periódicamente.

**12)** Permitir a **la EMPRESA** el retiro del medidor o de la acometida en caso de que se requiera para el corte del servicio o revisión.

**13)** Permitir a la **EMPRESA DISPAC S.A. ESP** la instalación, el retiro, cambio, revisión o reparación del equipo de medida y acometida cuando, previa visita de **la EMPRESA** y requerimiento escrito en el que se determine el plazo, se establezca que aquella no cumple con las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. Si el **SUSCRIPTOR O USUARIO** no realiza las modificaciones técnicas en el término señalado, la **EMPRESA** podrá suspender el servicio o hacer las adecuaciones o cambios con cargo al suscriptor o usuario e incluir los valores en la factura. El **SUSCRIPTOR O USUARIO** tendrá un plazo máximo de un periodo de facturación para efectuar las adecuaciones o el cambio de medidor exigido por la **EMPRESA**.

**14)** Permitir la lectura periódica, revisión de los medidores e instalaciones eléctricas, facilitando el acceso a los operarios de la **EMPRESA** al lugar en donde se encuentren.

**15)** En los casos de energía prepagada, permitir que los equipos de medida garanticen la visualización del consumo neto, del restante prepagado.

**16)** Solicitar a la **EMPRESA** autorización expresa para el cambio en la modalidad del uso del servicio contratado y para aumentar la carga instalada.

**17)** Utilizar el servicio únicamente en el inmueble o bien matriculado ante la **EMPRESA**, respetando la carga y clase de servicio contratado con la **EMPRESA**, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud de conexión o reflejados en la factura. En consecuencia, el servicio de energía eléctrica que se suministra al inmueble, será para uso exclusivo del mismo no pudiendo ser enajenado, cedido a cualquier título o facilitado a terceros; igualmente no podrá tomar energía de otros predios.

**18)** Responder solidariamente por cualquier anomalía, adulteración de los sellos, medidores o equipos de medida, elementos de seguridad tales como cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, etc., así como por las variaciones que sin autorización de la EMPRESA se hagan a las condiciones del servicio contratadas, salvo que se haya dado rompimiento de la solidaridad según lo consagrado en el artículo 15 de la ley 820 de 2003.

**19)** Si es SUSCRIPTOR o USUARIO NUEVO deberá ubicar el medidor en el exterior del inmueble, permitiendo así el libre acceso del personal. Si es SUSCRIPTOR O USUARIO antiguo deberá instalarlo, como lo establezca la EMPRESA, en el exterior del inmueble como condición previa a la reconexión del servicio de energía eléctrica, siempre y cuando la causal de suspensión del servicio de energía eléctrica fuere la imposibilidad de la EMPRESA DISPAC S.A. ESP en acceder al aparato de medida por culpa atribuible al SUSCRIPTOR O USUARIO por un periodo de facturación.

**20)** Permitir la instalación de un medidor testigo, cuando la **EMPRESA** lo requiera para sus programas de control.

**21)** No solicitar o instalar más de una acometida por código de cuenta o número de contrato.

**22)** Las demás obligaciones contenidas en este contrato de condiciones uniformes, la ley y la regulación.

**23)** Solicitar autorización al Operador de red respectivo, a través de DISPAC S.A. ESP, para modificación de la carga o capacidad contratada.

### **C) Obligaciones relacionadas con solicitudes, PQR, etc.:**

#### **1) Para solicitudes.**

- a.** Dar preaviso a la EMPRESA en un término máximo a un periodo de facturación para la terminación del contrato.
- b.** Estar al día en los pagos por todo concepto con la **EMPRESA** para adelantar cualquier trámite relacionado con solicitud de servicio.
- c.** Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de la EMPRESA DISPAC .S.A. ESP.
- d.** Suministrar el código y dirección del inmueble objeto de la prestación del servicio de energía eléctrica.
- e.** Informar por escrito a DISPAC S.A. ESP de la existencia de causal de liberación de obligaciones propias del contrato de servicios públicos. De

conformidad con el Artículo 10 de la Resolución CREG 108 de 1997 estas son: a) Fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite al Usuario para continuar asumiendo las obligaciones propias del presente contrato.

- f. 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 preste 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 y surtirá efectos hacia el futuro.
- g. Cuando el Usuario siendo el propietario de un inmueble urbano, lo enajena y opera la cesión del contrato de servicios públicos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994. En este evento bastará que cualquiera de las partes informe a DISPAC S.A. ESP este hecho para que ella proceda a tomar nota de la cesión y de la liberación del Usuario inicial. En los casos en que por acuerdo entre el comprador y el vendedor del inmueble urbano, no opere la cesión de pleno derecho del contrato de servicios públicos, el Usuario podrá liberarse de las obligaciones derivadas de este, anexando documento en el cual el nuevo propietario del inmueble manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como Usuario del contrato de servicios públicos. Salvo que las partes pacten lo contrario, cuando se produzca la enajenación de bienes rurales por parte del Usuario, si este es propietario del inmueble, la manifestación de liberación deberá hacerse en la forma indicada en el ordinal anterior.

## 2) Para PQR's

- a. Solicitar a la EMPRESA DISPAC S.A. ESP, su aprobación para el cambio en la modalidad del uso del servicio de energía eléctrica contratado y para aumentar la carga autorizada.
- b. Para interponer recursos, deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación o recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) meses según se trate.
- c. Cuando el Usuario es el poseedor o tenedor del inmueble y entrega la posesión o tenencia al propietario o a un tercero autorizado por este. En este caso la manifestación de liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos deberá presentarse ante DISPAC S.A. ESP, con prueba de que el propietario del inmueble o el nuevo poseedor o tenedor del bien, acepta expresamente asumir tales obligaciones como Usuario.

Las demás obligaciones contenidas en este contrato de condiciones uniformes, la ley y la regulación.

**PARÁGRAFO UNO: Los deberes y obligaciones del SUScriptor O USUARIO anteriormente expuestos se constituyen en los derechos de la EMPRESA.**

**PARÁGRAFO DOS.** 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 contrato de servicios públicos exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del suscriptor.

## **LA FACTURA**

**CLÁUSULA 13. LA FACTURA:** Es la cuenta que la **EMPRESA** entrega al **SUSCRIPTOR O USUARIO**, señalando el valor de consumo y los demás servicios inherentes al servicio prestado y sobre los cuales haya existido estipulación en el contrato. La **EMPRESA** para liquidar los consumos en cada facturación aplicará las tarifas que hayan estado vigentes el mayor número de días de consumo del período correspondiente al ciclo de facturación al que pertenezca el **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

**CLÁUSULA 14. REQUISITOS DE LA FACTURA:** La factura expedida por la **EMPRESA DISPAC S.A. ESP**, deberá contener como mínimo la información exigida en la ley 142 de 1994, regulación de la CREG y demás normas aplicables.

**REQUISITOS DE LA FACTURA:** La factura expedida por la **EMPRESA** deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a. Nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio
  - b. Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio
  - c. Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio
  - d. Período por el cual se cobra el servicio, consumo correspondiente a ese período y valor.
  - e. Lectura anterior del medidor de consumo, si existiere
  - f. Lectura actual del medidor de consumo, si existiere
  - g. Causa de la falta de lectura, en los casos en que no haya sido posible
  - h. Fechas máximas de pago oportuno, fecha de suspensión y/o corte del servicio y valor total de la factura.
  - i. Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) períodos, cuando se trate de facturación mensual, y de los últimos tres (3) períodos, cuando se trate de facturación bimestral: en defecto de lo anterior, deberá contener el promedio de consumo, en unidades correspondientes, al servicio de los seis (6) últimos meses.
  - j. Los cargos expresamente autorizados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.
  - k. Valor de las deudas atrasadas
  - l. Cuantía de los intereses moratorios, y señalamiento de la tasa aplicada
  - m. Monto de los subsidios, y la base de su liquidación
  - n. Cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación
  - p. Cargos por concepto de reconexión o reinstalación
  - q. Otros cargos autorizados
  - r. Indicadores y referencia de calidad del servicio
  - s. Costos unitarios de prestación del servicio
- En el caso de los suscriptores o usuarios con medidores de prepago se les aplica los literales a, b, c, j, m, n, o,

**PARÁGRAFO 1.-** El **SUSCRIPTOR O USUARIO** con servicio prepago podrá pedir copia de la información de los consumos, dentro del mes siguiente a la activación del prepago, la cual, para los efectos del ejercicio del derecho de defensa del **SUSCRIPTOR O USUARIO** frente a la



empresa, se tendrá como una factura. En relación con aspectos ajenos a la factura, el USUARIO tendrá derecho a reclamar en la forma prevista por la Ley 142 de 1994 y en especial por las condiciones establecidas en el presente contrato.

**PARÁGRAFO 2.-** La EMPRESA podrá incluir en la factura cobros por conceptos generados en períodos diferentes al de la facturación, salvo que exista con anterioridad reclamación o recursos interpuestos sin que los mismos se hayan resuelto, sin contravenir lo consagrado en el artículo 150 de la ley 142 de 1994. La EMPRESA podrá exigir el pago inmediato de la obligación cuando el **SUSCRIPTOR O USUARIO** se encuentre en mora.

**PARÁGRAFO 3. – INCLUSIÓN DE OTROS CONCEPTOS EN LA FACTURA:** La EMPRESA Podrá convenir, bajo su responsabilidad, con otras prestadoras de servicios públicos domiciliarios para que se efectúe conjuntamente la facturación con la de aquellos servicios que ellas presten. La Empresa velará porque en dichos acuerdos se respete lo dicho anteriormente, sobre el contenido de la factura. Cuando se facture el servicio público domiciliario de energía conjuntamente con otros servicios públicos domiciliarios, se podrá cancelar estos primeros con independencia del otro servicio en caso de que sea requerido por el usuario, con excepción del servicio público de aseo el cual es obligatorio el pago conjunto salvo reclamación en curso.

El cobro del impuesto de alumbrado público se realizará a través de las facturas del servicio público, en tal sentido, la facturación y recaudo del tributo se realiza por intermedio de la empresa, entendiendo que no se trata del cobro de un servicio consumido por el usuario, sino del recaudo de un tributo, cuyo convenio se ciñe a lo acordado por las partes.

El pago que haga el usuario del servicio se entiende que incluye, en primer término, el valor correspondiente al servicio de energía eléctrica. Cumpliendo con los requisitos descritos por la jurisprudencia.

Adicionalmente cualquier otro cobro distinto de los originados en la prestación efectiva de los servicios debe contar con la autorización expresa del usuario. En virtud de lo anterior cuando se realicen estos cobros el usuario puede cancelar únicamente los valores correspondientes al servicio público domiciliario, y la empresa está en la obligación de expedir la factura únicamente con el valor del servicio público domiciliario.

**CLÁUSULA 15. PERIODOS DE FACTURACIÓN:** Los períodos de facturación para los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** ubicados en las áreas urbanas serán mensuales o bimestrales. Para los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** localizados en zonas rurales, de difícil acceso o especiales, la **EMPRESA** podrá establecer períodos de facturación bimestral, trimestral o semestral, en cuyo caso se permitirá el pago de los consumos intermedios según la lectura que se haga del medidor del **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

**CLÁUSULA 16. OPORTUNIDAD Y LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA:** La **EMPRESA** entregará la factura en la ruta o la dirección en donde se presta el servicio o en aquella que las partes pacten especialmente, como mínimo con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha límite señalada como de pago oportuno. De no encontrarse el **SUSCRIPTOR O USUARIO** se dejará en el sitio de acceso al inmueble o a la unidad residencial. Si la factura no le llega al sitio determinado por el **SUSCRIPTOR O USUARIO**, este debe acercarse a las instalaciones de la empresa a reclamarla, pues eso no exime del pago oportuno.

En las localidades, zonas o lugares donde por difícil acceso o perturbación del orden público, no se pueda despachar la cuenta de cobro directamente al **SUSCRIPTOR O USUARIO**, la

**EMPRESA** informará con anticipación para que la reclamen en los lugares señalados para ello. Lo anterior se aplicará en los casos que por causas ajenas a la **EMPRESA**, la entrega de la factura no fuere posible.

**CLÁUSULA 17. FACTURACIÓN OPORTUNA:** La facturación será oportuna; para estos efectos, el lapso de tiempo comprendido entre la fecha de lectura del medidor del **SUSCRIPTOR O USUARIO** y la fecha de entrega de la respectiva factura, no podrá ser superior a un periodo de facturación, salvo los casos en que medie mora del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, caso en el cual podrán cobrarse los saldos insolutos de los periodos anteriores.

**CLÁUSULA 18. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Para elaborar las facturas es obligación de DISPAC S.A. E.S.P., adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a las investigaciones por desviaciones significativas entre el consumo registrado por el suscriptor y/o usuario durante el periodo de facturación y su promedio de consumos anteriores. Se entenderá por desviaciones significativas el periodo de facturación correspondiente al aumento en los consumos comparados con los promedios de los últimos tres (3) periodos si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, exceptuando los consumos cero (0). Los porcentajes de desviación por los cuales se presenta una desviación significativa son los siguientes:

Rango	Promedio de Consumo ( kWh)	% Incremento
1	Menor o igual a 300	70
2	Mayor 300 y menor o igual que 600	150
3	Mayor que 600	300

Solo se considerará que presentan desviación significativa si el consumo del periodo es superior a 50 kwh y si la diferencia entre el consumo actual y consumo promedio es mayor a 173 Kwh.

**PARÁGRAFO 1.** En los casos donde la investigación determine que la desviación significativa de consumos se atribuye a anomalías en los equipos de medida, elementos de seguridad o uso no autorizado del servicio, se dará lugar a la confirmación de la desviación sin que esta situación exima al **SUSCRIPTOR Y/O USUARIO** de un eventual cobro de recuperación de energía por consumos no registrados.

**PARÁGRAFO 2.** Cuando DISPAC S.A. E.S.P. realice dos (2) visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no se pueden realizar por causa imputable al suscriptor y/o usuario, siempre y cuando de estas exista acervo probatorio, LA EMPRESA podrá cargar la totalidad del consumo dejado en investigación.

**PARÁGRAFO 3:** La revisión técnica se realizará tal y como lo establece la Cláusula 12 Literal A) Numeral 2 de este contrato, dentro del término estipulado por la Ley.

**CLÁUSULA 19. FACTURACIÓN EN CASOS DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Mientras se establece la causa de la desviación **DISPAC** establecerá el consumo facturable con base al consumo promedio del mismo usuario o con base en los consumos promedios de usuarios que estén en circunstancias similares o con base en aforos individuales (censo de carga). En la factura de cobro deberá especificarse la causa de la desviación.

**DISPAC SA ESP**, practicará las visitas de inspección técnica y se realizarán las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación destacada en

la revisión previa, y mientras se establece la misma, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual y una vez se aclarare la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonaran o cargaran al suscriptor o usuario, según sea el caso, lo cual será informado de forma previa al usuario, con la observancia del debido proceso y explicando las causas de la desviación

**CLÁUSULA 20. COBROS INOPORTUNOS:** Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, la **EMPRESA** no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, salvo que exista dolo por parte del **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

**CLÁUSULA 21. MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:** La factura expedida por la **EMPRESA**, representativa de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato o de cláusulas especiales pactadas con el **SUSCRIPTOR O USUARIO** al igual que las obligaciones derivadas con ocasión de la prestación del servicio o inherentes al mismo y firmadas por su representante legal, presta mérito ejecutivo conforme a las disposiciones civiles, comerciales y demás que rijan la materia.

**CLÁUSULA 22. CONSTITUCIÓN EN MORA:** La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto el **SUSCRIPTOR O USUARIO** renuncia a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro extrajudicial o judicial de la deuda.

**CLÁUSULA 23. INTERES MORATORIO:** El no pago oportuno del servicio u otros valores liquidados en la factura, vencida esta se generarán los intereses moratorios respectivos sobre los saldos insolutos que serán tasados de acuerdo con las normas civiles para usuarios residenciales y de acuerdo a las normas comerciales para los usuarios no residenciales.

**CLÁUSULA 24. DUPLICADO DE LA FACTURA:** Cuando el **SUSCRIPTOR O USUARIO** solicite el duplicado de la factura, una vez expedida y entregada la original por la **EMPRESA**, le será cobrado el valor de doscientos pesos (\$200) por duplicado en la respectiva factura. Este valor se actualizará anualmente.

**CLÁUSULA 25. FACILIDADES DE PAGO:** La **EMPRESA** para facilitarle al **SUSCRIPTOR O USUARIO** el pago de sus obligaciones podrá celebrar convenios de recaudo con entidades financieras, cooperativas y almacenes de cadena, entre otros. La **EMPRESA** no se responsabiliza por pagos realizados en lugares no autorizados.

**CLÁUSULA 26. EXONERACIÓN EN EL PAGO:** Sin perjuicio de las normas vigentes sobre subsidios y contribuciones, y de acuerdo con lo establecido por el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994, no existirá exoneración en el pago del servicio de energía eléctrica para ningún **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

**CLÁUSULA 27. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE:** La **EMPRESA** efectuará mensualmente la lectura de los contadores en las áreas urbanas y mensual, bimestral, trimestral o semestralmente en las zonas rurales o de difícil acceso y determinará el consumo de los **SUSCRIPTORES O USUARIOS**, en la forma establecida en este contrato,

**CLÁUSULA 28. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS QUE CUENTEN CON MEDICION INDIVIDUAL:** El consumo se establecerá por la diferencia de lecturas, para tal efecto, mediante una operación aritmética se determinará la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor la cual será multiplicada por el factor de multiplicación. Se exceptúan los casos en que sin existir acción u omisión de las partes no sea posible medir los consumos con instrumentos de medida, se haya retirado el equipo por razones técnicas o el instrumento de medida se encuentre defectuoso, existan razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Con excepción de los inquilinatos y de los usuarios incluidos en planes especiales de normalización del servicio, todo suscriptor o usuario deberá contar con un equipo de medición individual de su consumo.

**CLÁUSULA 29. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE EN CASO DE FALTA DE MEDICIÓN SIN ACCIÓN U OMISIÓN DE LAS PARTES EN LA MEDICIÓN:** Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, según la modalidad de servicio se establecerá el valor con base en:

#### **Usuarios residenciales**

Si el servicio de energía suministrado al suscriptor y/o usuario ha tenido medidor funcionando correctamente en los períodos anteriores, se facturará su promedio. Si por el contrario el

medidor venía funcionando incorrectamente o el servicio no tenía medidor instalado, se facturará de acuerdo al consumo normalizado una vez corregida la irregularidad o con base en el promedio de los usuarios residenciales del mismo estrato o con base en aforos situación en la cual se aplicará un factor de utilización de carga conectada del 30% para el sector residencial.

**PARÁGRAFO:** el factor de utilización de carga conectada para el sector comercial será del 50%. Para el sector oficial y especial 50% y del 50% para el sector Industrial.

### **Usuarios no residenciales**

Si el servicio de energía suministrado al suscriptor y/o usuario ha tenido medidor funcionando correctamente en los períodos anteriores, se facturará su promedio. Si por el contrario el medidor venía funcionando incorrectamente o el servicio no tenía medidor instalado, se facturará de acuerdo al consumo normalizado una vez corregida la irregularidad o con base en aforos individuales, estimando el consumo con los factores de utilización definidos en este contrato.

Sin perjuicio de que la empresa pueda aplicar la facultad otorgada por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, para suspender el servicio o dar por terminado el contrato con aquellos usuarios que por acción u omisión no tengan el medidor instalado en el inmueble

**CLÁUSULA 30. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO CUANDO EL MEDIDOR HA SIDO RETIRADO PARA REVISIÓN O CALIBRACIÓN O SE ESTÉ INVESTIGANDO UNA DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA:** En este caso la **EMPRESA** establecerá el consumo con base en los consumos promedios del mismo **SUSCRIPTOR O USUARIO**. Si la falta de medición es por fallas técnicas del medidor, el consumo se establecerá con base en los consumos promedios de **SUSCRIPTORES O USUARIOS** que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales, situación en la cual se aplicará un factor de utilización de carga conectada del 30% para el sector residencial y del 50% para el sector comercial, oficial y especial 50% y del 50% para el sector Industrial. Estos cobros se harán cuando se cumpla el procedimiento administrativo respectivo.

**CLÁUSULA 31. PAGO ANTICIPADO O PREPAGO:** Podrán implementarse sistema prepagos para usuarios individuales o suscriptores comunitarios, mediante la instalación de medidores prepagos o acuerdo de pagos Anticipados o de prepago de la energía, para lo cual DISPAC SA ESP, tiene toda la tecnología necesaria.

**1- PARA ACCEDER AL SISTEMA ANTICIPADO O PREPAGO: se Deben cumplir con las siguientes características:**

- usuarios suspendidos y con cartera vencida superior 3 meses.
- Usuarios provisionales (pequeñas cargas menores a 500kwh/m)
- Cuando se normalice la red de un barrio subnormal o comunidad rural, los cual presente durante el último año en forma continua un nivel de recaudo inferior al cincuenta 50% de la facturación

**PARAGRAFO PRIMERO:** cuando la EMPRESA instale este sistema por las causales estipuladas anteriormente este costo lo asumirá la misma.

**PARAGRAFO SEGUNDO:** La instalación de este sistema de pago anticipado o prepago, procederá también cuando así lo solicite cualquier tipo de suscriptor y/o usuario a la EMPRESA, evento en el cual el medidor deberá ser sufragado por el respectivo usuario.

**CLÁUSULA 32. MEDIDORES PREPAGOS.** Se entrega acta de instalación de equipo de medida y acta donde se indica que el medidor es en comodato, de igual forma se entrega circular con las ventajas y funcionalidad del servicio prepago. Puede recargar desde \$2.000 el número de veces que requiera el usuario. En la factura entregada al usuario se discriminan los conceptos facturados, como consumo, subsidios, contribuciones y abono a deuda del 10% del valor de la venta de energía eléctrica.

**CLÁUSULA 33. CONSUMO FACTURABLE CON MEDIDOR PREPAGO:** El consumo facturable a los **USUARIOS** con medidor prepago, será determinado con la cantidad de kilovatios hora de energía eléctrica que el usuario acepte pagar en forma anticipada durante un tiempo establecido por el mismo, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor, el **USUARIO** será el único responsable del consumo de la energía prepago liberando a **DISPAC SA ESP**, de cualquier responsabilidad en caso de agotamiento del mismo antes del tiempo previsto. La cantidad de energía eléctrica se calculara dividiendo el prepago neto, sobre la tarifa, considerando subsidios o contribuciones consumo de subsistencia y demás condiciones tarifarias vigente al momento de la activación del prepago. Dicha cantidad deberá ser informada al usuario en el momento de la activación.

El prepago no comprende en si pagos a terceros, pero **DISPAC SA ESP**, liquidara los impuestos a los que está obligado a cobrar en su factura y que estén directamente asociados al consumo de energía..

**PARAGRAFO PRIMERO: Derecho a regresar al sistema de medición postpago.** Los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** con medidor prepago conservan el derecho de regresar al sistema de medición y facturación postpago, salvo en los casos establecidos en la ley, para el caso de la prestación del servicio de energía eléctrica. Los costos de regresar al sistema postpago serán asumidos por quien originalmente solicitó el medidor.

Para el cambio de medidor prepago a postpago se exige que el usuario se encuentre al día con la deuda por la cual fue merecedor de la instalación del servicio prepago.

**PARAGRAFO SEGUNDO: OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO BAJO LA MODALIDAD DEL PREPAGO**

En el momento en que el usuario se acoja al sistema de pago anticipado o prepago, o este se implemente por parte de la empresa y tenga obligaciones pendientes de pago, de cada pago anticipado que realice se aplicara hasta el 10% a cubrir el valor de la cartera vencida hasta la cancelación total.

**PARAGRAFO TRES: REVISIONES:** la empresa realizara mensualmente revisiones a los usuarios que presenten disminución en las compras de energía eléctrica. Si el inmueble no recarga en un periodo máximo de 3 meses y no existe ninguna notificación por parte del usuario a la empresa del estado del inmueble, el servicio será bloqueado y se procederá al retiro de la acometida.

Para la activación del servicio se realizara convenio de pago en el sistema integrado eléctrico comercial SIEC, con una cuota inicial del 20% de la deuda y cuotas mensuales mínimas de \$.3000.

Si al momento de realizar las revisiones técnicas, se encuentra alguna anomalía de conformidad con la ley 142 del 1994, se adelantara el procedimiento estipulado en la cláusula 44 del presente contrato

**CLÁUSULA 34. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO A USUARIOS QUE NO CUENTEN CON MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE ORDEN TÉCNICO, DE SEGURIDAD, INTERES SOCIAL O POR ENCONTRARSE EN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES:** Para los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** que están en estas circunstancias y aquellos legalizados que acceden al servicio a través de acometidas directas, se determinará el consumo de la siguiente manera:

**1.- SUSCRIPTORES O USUARIOS RESIDENCIALES:** El consumo facturable del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, residencial, que no cuenten con equipos de medida por razones de orden técnico, de seguridad o de interés social, se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los **SUSCRIPTORES o USUARIOS** de su mismo estrato que cuentan con medida y se encuentren en circunstancias similares.

**2. SUSCRIPTORES O USUARIOS NO RESIDENCIALES:** Para **SUSCRIPTORES O USUARIOS** no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales.

**3. SUSCRIPTORES O USUARIOS UBICADOS EN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES O MARGINALES:** El consumo facturable se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el **SUSCRIPTOR O USUARIO**, o con base en aforos individuales en caso de **SUSCRIPTORES O USUARIOS** no residenciales.

**4. INQUILINATOS Y/O USUARIOS CON MEDICIÓN COLECTIVA, MULTIUSUARIOS:** El consumo facturable a **SUSCRIPTORES O USUARIOS** con medición colectiva se determinará así: primero se establecerá el consumo colectivo con base en la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas. Luego se dividirá ese consumo entre el número de **SUSCRIPTORES O USUARIOS**.

**5. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO PROVISIONAL O NO PERMANENTE:** El consumo para instalaciones con servicio provisional o no permanente, se determinará con base en la carga instalada y un factor de utilización del cuarenta por ciento (50%) cuando se conecten a la red secundaria o con base en la capacidad instalada de transformación. En casos especiales la **EMPRESA**, podrá establecer factores de utilización para una instalación determinada, que sean más acordes con la realidad de la misma, que podrá normalizarlo.

**CLÁUSULA 35. FACTURACIÓN DEL CONSUMO PARA LAS ÁREAS COMUNES DE LOS CONJUNTOS HABITACIONALES:** Los consumos de las áreas comunes de los conjuntos habitacionales se liquidarán en la misma forma en que se liquidan los consumos de los **SUSCRIPTORES O USUARIOS**, del respectivo conjunto habitacional.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Para el caso de inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal el cobro de los servicios públicos domiciliarios de las zonas comunes, se hará a la

persona jurídica resultante de la constitución del régimen de propiedad horizontal que ha solicitado que sea considerada como usuaria única frente a la empresa prestadora del servicio, con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes.

Por lo tanto, si se le suspende el servicio a la persona jurídica resultante de la constitución del régimen de propiedad horizontal que ha solicitado que sea considerada como usuaria única frente a la empresa prestadora del servicio por el no pago de servicios públicos en las zonas comunes no se suspendería el servicio a los apartamentos.

## DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA

**CLÁUSULA 36. EQUIPOS DE MEDIDA:** El equipo de medida es el instrumento técnicamente aceptado para determinar los consumos del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, a través de cual se realiza la medición de su consumo. Se exceptúan los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** a los que por razones de tipo técnico, de seguridad, interés social o por encontrarse en asentamientos subnormales, no sea posible técnicamente instalarles medidor y a los cuales se les determinará el consumo en los términos establecidos en este contrato.

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

**1. EQUIPOS DE MEDIDA REMOTA:** Instrumento de medida a través del cual se realiza la medición de su consumo de manera remota donde la **EMPRESA** monitorea a los clientes y establece el proceso de control de cada usuario. Estos equipos buscan disminuir los errores de lectura, la manipulación de los equipos de medida por terceros, mostrar la información del consumo, incentivar al usuario a realizar uso racional de la energía y ofrece la opción de energía prepago, entre otros beneficios.

El usuario puede controlar su consumo de energía verificando la lectura que se refleja en el Display instalado en la fachada de su predio.

En el caso de cambio de medidor por avance tecnológico, el usuario estará obligado a realizar el cambio, so pena de que la empresa lo realice a su costa.

En todo caso, siempre que sea requerido el cambio, se entiende que se debe notificar al usuario de esta decisión, para que éste último pueda elegir con libertad al proveedor del equipo de medida, de acuerdo con las características solicitadas por la empresa y antes que trascurra un periodo de facturación; de lo contrario, se reitera, la empresa se encontrará autorizada para instalar el medidor y cobrarlo al usuario.)

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

**3. EQUIPOS DE MEDIDA CONVENCIONAL:** Instrumento de medida a través del cual se realiza la medición de su consumo de manera presencial donde la **EMPRESA** debe ir hasta el predio del usuario para efectuar y establecer el proceso de control de cada uno. El usuario puede controlar su consumo de energía verificando la lectura que se refleja en el equipo instalado en la fachada de su predio.



**CLÁUSULA 37. ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN:** Luego de ser adquirido el medidor por el **SUSCRIPTOR O USUARIO** y entregado a la **EMPRESA** para su verificación, la **EMPRESA** instalará el medidor en el inmueble objeto de suministro de energía en los términos establecidos en la ley y la regulación.

El **SUSCRIPTOR O USUARIO** deberá suministrar a la **EMPRESA** el medidor adquirido para que la **EMPRESA** emita su aceptación dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes, previa verificación de sus condiciones técnicas y proceda a su instalación. Si la **EMPRESA** rechaza el equipo de medida suministrado por el **SUSCRIPTOR O USUARIO**, deberá suministrar uno nuevo, de acuerdo con las observaciones que se le presenten, dentro de los treinta (30) días siguientes al recibo de la comunicación que se le remita. Vencido dicho término sin que el **SUSCRIPTOR O USUARIO** suministre e instale el equipo de medida, la **EMPRESA** podrá suministrarlo e instalarlo y facturar estos costos al **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

**PARAGRAFO:** La **EMPRESA**, atendiendo los planes y programas existentes para elevar los niveles de macro y micro medición respecto de sus **SUSCRIPTORES O USUARIOS**, conectados al servicio, podrá instalar los equipos de medida y acometidas en calidad de comodato (préstamo), en los términos establecidos en las normas civiles y comerciales, quedando el equipo de medida instalado como activo o bien de propiedad de la **EMPRESA**, siempre que el **SUSCRIPTOR O USUARIO** no asuma su valor; en todo caso el medidor se instala bajo la exclusiva responsabilidad y cuidado del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, quien deberá responder por su daño, deterioro, uso irregular y pérdida, según las normas vigentes.

En los casos en los que se haya causado daño a los equipos instalados al **SUSCRIPTOR O USUARIO** en calidad de comodato, la **EMPRESA** hará constar el hecho en acta que se diligenciará en el lugar de los hechos y de ella se entregará copia al **SUSCRIPTOR O USUARIO**. Posteriormente mediante solicitud dirigida al inmueble del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, la **EMPRESA** lo requerirá para que se haga presente en las instalaciones con el propósito de reconocer el daño causado a los equipos instalados y realizar el pago respectivo de los mismo o proceder a formular sus explicaciones dentro de los cinco (5) días siguientes a su conocimiento. Vencido este término la **EMPRESA**, analizará los hechos y determinará si cobra el valor de los daños causados a los equipos instalados en calidad de comodato, incluyendo su valor en el periodo siguiente de facturación. Se llevará a cabo el respectivo procedimiento de revisión y que se verifique en este la responsabilidad del usuario y/o suscriptor.

Para determinar el valor del daño se tomará como referencia los precios del mercado o los determinados por la **EMPRESA**.

**CLÁUSULA 38. ARRENDAMIENTO DE BIENES Y EQUIPOS DE MEDIDA:** La **EMPRESA** podrá arrendar bienes y equipos de medida con destino al uso del servicio de energía eléctrica facturando su valor al arrendatario del servicio, quien deberá responder por el daño, deterioro, uso irregular y pérdida del equipo arrendado, en los términos establecidos en las normas comerciales y civiles.

**CLÁUSULA 39. REEMPLAZO DEL EQUIPO DE MEDIDA:**

**1- Por mal funcionamiento del equipo de medida:** En el evento en que el equipo no esté dando las medidas correctas **DISPAC S.A.E.S.P**, informara al usuario afectado para que en un plazo no inferior a siete (7) días hábiles ni superior a treinta (30) adelante la calibración, reparación o reposición del equipo defectuoso. Si el usuario no calibra, repara o reemplaza el equipo en el plazo estipulado, la **EMPRESA** procederá a realizar la acción correspondiente a costa del usuario.

**2- Por desarrollo tecnológico o por mal estado de las redes o acometidas:** El usuario estará obligado al cambio así como de las redes, transformadores y demás elementos de su propiedad que hagan parte de su acometida externa, cuando existan nuevos desarrollos tecnológicos que pongan a disposición instrumentos de medidas más precisos o cuando dichos cambios tengan como origen la implementación de una nueva tecnología, la modernización, mejora y cambio de los niveles de tensión de la red por parte de **DISPAC S.A. ESP**, y que busquen mejorar la prestación del servicio. En este evento, la **EMPRESA** le comunicara al **USUARIO** la necesidad de adelantar los cambios respectivos por los desarrollos tecnológicos y le concederá un plazo de treinta (30) días comunes para que los haga efectivo, el **USUARIO** tendrá la libertad de hacer estos trabajos con la **EMPRESA** o cualquier proveedor del mercado que cumpla con los requisitos establecidos en la normatividad vigente y en la medida que los bienes a suministrar sean de las mismas características técnicas solicitadas por **DISPAC S.A. E.S.P**. En caso de que el usuario escoja libremente a la **EMPRESA** esta podrá asumir los costos,

La **EMPRESA**, tendrá derecho de facturarle al usuario la energía consumida dejada de facturar que resulte del mal estado, mal funcionamiento de los equipos de medidas y la acometida, la cual se hará efectiva en la forma señalada en el presente contrato y la ley 142 de 1994.

Mientras se verifica el funcionamiento del equipo de medida el consumo se estimará de acuerdo con el procedimiento descrito en el presente contrato.

Las decisiones de la **EMPRESA** relacionadas con la adquisición, aceptación e instalación del equipo de medida se regirán por los términos de notificación y recursos establecidos en el presente contrato, así como los procedimientos internos adoptados por la **EMPRESA**.

#### **CLÁUSULA 40. CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA:**

La **EMPRESA** verificará, cuando lo considere conveniente, el estado de los equipos de medida y podrá retirarlos temporalmente para examinarlos en el laboratorio, caso en el cual el **SUSCRIPTOR O USUARIO** podrá escoger el laboratorio que considere conveniente para la revisión del equipo de medida, si no lo hace la **EMPRESA** lo escogerá. La **EMPRESA** podrá instalar un equipo provisional mientras se determina el estado del medidor retirado, dejando copia del acta donde conste el objeto de la diligencia.

El **SUSCRIPTOR O USUARIO** no podrá negar el acceso del personal autorizado por la **EMPRESA** para cumplir la labor de verificación del estado de los instrumentos de medición del consumo o para realizar el aforo o censo de carga, y si lo hiciere, la **EMPRESA** podrá suspender el servicio y sólo lo reconectará hasta tanto le sea permitido el acceso sin perjuicio de las estipulaciones que en este contrato se contemplan. En el evento que el inmueble donde se mida el consumo sea parte de una propiedad horizontal o de unidad inmobiliaria cerrada, el **SUSCRIPTOR O USUARIO** deberá dar las instrucciones suficientes y necesarias para que la **EMPRESA** pueda acceder a revisar en cualquier momento el medidor y las instalaciones internas.

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

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

**PARÁGRAFO SEGUNDO. MEDIDA EN TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCIÓN PARTICULARES.** La **EMPRESA** podrá instalar equipos de medida en transformador de distribución que no sean de su propiedad, con el fin de determinar la energía realmente entregada al **SUSCRIPTOR O USUARIO**. Estos equipos de medida deben cumplir las normas técnicas vigentes.

**CLÁUSULA 41. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL EQUIPO DE MEDIDA.** Los equipos de medición deberán cumplir las especificaciones establecidas en las normas ICONTEC definidas en el código de distribución de energía eléctrica (resolución CREG 070 de 1998), las normas que la modifique, adicione o complementen y las normas que la **EMPRESA** haya adoptado. Los contadores de energía a instalar deben estar de acuerdo con el tipo de instalación aprobada y con la tarifa acordada. Norma NTC 5019, que establece las características adecuadas de los equipos utilizados para medición de energía eléctrica (medidores, transformadores para instrumento de medida, equipos auxiliares de medida, etc.

**PARAGRAFO:** La **EMPRESA** controlará el factor de potencia en el servicio de energía a los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** no residenciales y a los residenciales conectados a un nivel de tensión superior a uno (1). El factor de potencia de los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** no residenciales conectados al sistema de potencia de la **EMPRESA**, deberá ser igual o superior a punto noventa (0.90) aplicable igualmente a los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** residenciales conectados a un nivel de tensión superior a uno (1). La empresa exigirá a aquellas instalaciones cuyo factor de potencia inductivo viole este límite, que instalen equipos apropiados. En caso de que la energía reactiva sea mayor al cincuenta por ciento (50%) de la energía activa (kWh) consumida por un suscriptor o usuario, el exceso sobre este límite se considerará como consumo de energía activa para efectos de determinar el consumo facturable.

## **DE LAS SUSPENSIONES**

### **CLÁUSULA 42. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:**

**1-** Por falta del pago oportuno de las facturas de cobro, correspondiente a un (1) periodo de facturación; salvo que exista reclamación o recurso interpuesto previamente, en este evento el reclamante deberá cancelar las sumas no reclamadas, la suspensión en este caso la realizará la empresa desde el mismo momento en que el usuario y/o suscriptor incurra en mora en el pago de la factura.

**2.-** Por cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes o cuando se cancele el servicio por una cuenta de cobro adulterada.

**3-** Por impedir la revisión, el traslado, el retiro o verificación del equipo de medida y de las instalaciones o corrección del medidor, cuando sea necesario para garantizar una correcta medición, si en el resultado de las revisiones o verificaciones se determina la necesidad de realizar adecuaciones sobre las instalaciones y estas no se ejecutan en el plazo otorgado la EMPRESA podrá suspender el servicio.

**4-** Por adulterar, dañar o retirar las instalaciones o equipos de medidas o parte de este, retirar romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medidas, protección control o gabinete, o que los existentes no correspondan con los instalados por la empresa.

**5-** Por impedir la conexión a puntos eléctricos de la empresa u obstaculizar la conexión, utilización, operación, mantenimiento de líneas y redes o instalación de equipos necesarios para el suministro del servicio público domiciliario.

**6-** Por realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas sin autorización previa de la empresa.

**7-** Por encontrarse irregularidad o adulteración en las conexiones, acometidas, medidores, sellos, caja de medidores pernos, chapas o líneas.

**8-** Por suministrar energía eléctrica a otro inmueble distinto al beneficiario del servicio.

**9-** Por efectuar sin autorización de la empresa una conexión cuando el servicio se encuentre suspendido.

**10-** Impedir la utilización, operación, o mantenimiento de líneas, redes, transformadores y demás equipos de uso general necesarios para suministrar el servicio.

Estas causales proceden, salvo lo establecido en la sentencia T-793 de 2012 (ver Parágrafo 1 cláusula 58).

**CLÁUSULA 43. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE COMÚN ACUERDO:** El servicio de suministro de energía podrá ser suspendido en común acuerdo cuando lo solicite el **SUSCRIPTOR O USUARIO**, previa aceptación por escrito de terceros que puedan resultar afectados. Para tales efectos se deberá observar el siguiente procedimiento:

La solicitud de suspensión del servicio debe presentarse por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera hacer efectiva. En caso de suspensión física del servicio la **EMPRESA** podrá cobrar el valor establecido para la suspensión del servicio. Durante el período de suspensión, cuando la **EMPRESA** compruebe que existe consumo en la instalación, dará lugar a la terminación del acuerdo de suspensión y al cobro de las estipulaciones a que hubiere lugar. A la solicitud se anexará: **a)** Copia del folio de matrícula inmobiliaria del bien o el documento que legalmente haga sus veces. **b)** Autorización escrita del propietario del bien si esta calidad no la tiene el solicitante. **c)** Manifestar bajo la gravedad del juramento que no existen terceros perjudicados con la medida y que se compromete a responder en el evento de que a estos aparecieren con posterioridad y se hayan causado daños. De existir terceros, deberá allegarse autorización expresa de estos para la suspensión.

**CLÁUSULA 44. SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO:** la **EMPRESA** podrá suspender el servicio en los siguientes casos: **a)** Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos

periódicos y racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito, dando aviso amplio y oportuno a los **SUSCRIPTORES O USUARIOS**, en los términos establecidos en este contrato. **b)** Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias para que el **SUSCRIPTOR O USUARIO** pueda ejercer sus derechos. **c)** Por mediar orden judicial o de autoridad competente.

**PARÁGRAFO :** Durante el período de suspensión, la **EMPRESA** no facturará en adelante los cargos tarifarios aprobados por la Comisión; no obstante, se podrá exigir al **SUSCRIPTOR O USUARIO** el cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a aquella o emitir factura cuando se compruebe que existe consumo en la instalación, dando lugar a las suspensiones a que hubiere lugar.

**A.- PROCEDIMIENTOS PARA SUSPENSION DEL SERVICIO-** Cuando el suscriptor y/o usuario se encuentre incurso en una de las causales de suspensión descritas en el artículo anterior el procedimiento de suspensión será el siguiente:

**1.-** una vez detectada la causal, si es por falta de pago se ordena ejecutar la suspensión, la persona autorizada al llegar al inmueble se identificara e informara sobre el motivo objeto de la acción. El usuario solo se podrá oponer a la ejecución de la acción de suspensión cuando en el momento de la visita presente físicamente la factura original cancelada.

**2.-** Si la causal de suspensión es ajena a la falta de pago, tan pronto se configura la causal, la persona autorizada procederá a ejecutarla.

**PARAGRAFO. CONSTANCIA.-** En todo caso la EMPRESA dejara en el inmueble una constancia indicando la causa de suspensión del servicio y los trámites a seguir para la conexión.

Contra esta decisión proceden los recursos de la vía gubernativa con excepción de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 154 de la ley 142 de 1994. La **EMPRESA** restablecerá el servicio una vez el **SUSCRIPTOR O USUARIO** elimine la causa que dio origen a la suspensión y haya pagado los gastos de reconexión en que aquella haya incurrido.

**CLÁUSULA 45. CONDICIONES PARA RECONECTAR O REINSTALAR EL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN Y CORTE.** Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al usuario este debe:

1. Eliminar su causa y pagar la deuda, los intereses de mora los perjuicios definidos en este contrato y demás conceptos que se hayan causado y sean exigibles.

2. Pagar los cargos por reconexión o reinstalación según sea el caso.

3. Cumplir las condiciones técnicas definidas por la empresa para reconexión del servicio.

Una vez superadas las causas que dieron origen a la suspensión la EMPRESA ordenará la reconexión del servicio dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes, los cargos por suspensión y reconexión serán cobrados en la factura una vez ejecutadas dichas acciones de acuerdo al cronograma de facturación e incluye todos los costos asociados con el control de suscriptores y/o usuarios morosos.

La reconexión o reinstalación del servicio en caso de suspensión o corte, solo podrá efectuarse por el personal autorizado por la EMPRESA y en ningún caso por el usuario, aunque haya cesado la causa que originó la suspensión o corte. La reconexión o reinstalación del servicio del USUARIO sin participación de la EMPRESA constituye un uso no autorizado de la energía así haya realizado el pago de lo adeudado.

**LA EMPRESA** está exenta a cualquier responsabilidad originada por la suspensión o el corte del servicio cuando estos hayan sido motivados por violaciones del usuario a las condiciones de este contrato.

**PARÁGRAFO ÚNICO. ACUERDOS DE PAGOS.- EL SUSCRIPTOR O USUARIO** que esté haciendo uso del bien (predio o inmueble) que posee la deuda, se entenderá para el presente caso como deudor el cual asumirá por voluntad propia la totalidad de la deuda y/o cartera registrada en el pagare firmado según la Directriz de acuerdos de pago Vigente. Una vez legalizado el acuerdo de pago y canceladas las sumas acordadas entre las partes, se procederá a realizar la reconexión del servicio. Las condiciones o sus anexos se pueden modificar pero previamente a su aplicación deben ser informados a los usuarios y/o suscriptor.

## **ENERGÍA DEJADA DE FACTURAR**

**CLÁUSULA 47. PROCEDIMIENTO DE ENERGÍA DEJADA DE FACTURAR.** En caso de detectar alguna pérdida de energía no técnica en los equipos de medida o acometidas que condujeron a que los consumos reales no fueran registrados en su totalidad, **LA EMPRESA**, de conformidad con el artículo 150 de la ley 142 de 1994, podrá cobrar los consumos no registrados ni facturados hasta cinco (5) meses de haber entregado las facturas basados en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para lo anterior, se llevará a cabo el siguiente procedimiento de revisión técnica:

- 1- Una vez ubicado el predio al que corresponde la conexión y/o equipo de medida que se pretende verificar, el funcionario y/o contratista establecerá si es necesario retirar o si se encuentran rotos los sellos del operador de red para determinar la necesidad de una revisión conjunta, lo cual se levantará en un acta que firmará el funcionario de la Empresa.
- 2- En caso de ser necesaria la revisión conjunta del sistema de medición, se iniciará el procedimiento respectivo descrito en los artículos 47 y 48 de la Resolución CREG 156 de 2011.

- 3- Informada la fecha y hora de la visita de revisión conjunta, el funcionario de la Empresa se dirige al predio al que corresponde la conexión y/o equipo de medida, se identifica, solicita la presencia del propietario y/o usuario (mayor de edad) para realizar la reunión informándole el derecho a solicitar asesoría y/o a participación de un técnico particular o de cualquier persona para que sirva de testigo en el proceso de revisión ; transcurrido un plazo máximo de quince (15) minutos sin hacerse presente el testigo se hará la revisión y pasara a revisar el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo del usuario y el estado de las conexiones eléctricas del predio, constando el cumplimiento de los aspectos técnicos generales derivados del contrato de servicios públicos.
- 4- Si el operador de red a que se le solicitó la visita no se presenta a la misma, la EMPRESA podrá desarrollar las labores indicadas en la solicitud de realización de la visita, siempre y cuando esto no implique la manipulación o el deterioro de equipos o infraestructura bajo la responsabilidad del otro agente. En este caso, el Usuario podrá suscribir el acta que levante el agente que realice la visita y en ella podrá consignar las observaciones que considere pertinentes. Copia del acta deberá ser remitida al agente que no participó en la visita, el día hábil siguiente a la realización de la misma.
- 5- La inspección se inicia con una revisión visual externa del medidor, verificando el estado de la tapa principal integrador tapa bornera o de conexiones y base del medidor, con el fin de establecer si se encuentran rotos, perforados, con aditamentos externos, señales de penetración de agua, tierra o cualquier otro material extraño, frenados, quemados o modificados.
- 6- Se practicarán las pruebas de campo que se consideren necesarias, tales como pruebas por alta, prueba por baja, prueba de vacío, prueba de puentes, prueba de integración, prueba de continuidad y censo de carga.
- 7- El funcionario y/o contratista, diligencia el formato de acta de inspección técnica y/o verificación, en original y copia la cual tendrá un valor probatorio, en la que describe claramente la revisión todos los actos y estado del medidor, los sellos la acometida, toda la información comercial que identifique al usuario, las pruebas técnicas practicadas en campo y la falla detectada, entregando copia a la persona que haya atendido la revisión, quien deberá firmarla en caso de no hacerlo se deja constancia de ello; el original se remitirá al subproceso Gestión y Control de Pérdidas de Energía.
- 8- En el mismo momento en que se detecte la falla la empresa o el operador de red, procederá a eliminar la causa o causas que la originaron o a reemplazar el elemento, informando al suscriptor y/o usuario las adecuaciones en las instalaciones eléctricas que debe asumir y el término para su cumplimiento dando cumplimiento al Reglamento de Comercialización.
- 9- Si de la revisión se deduce que es necesario retirar el medidor, se procede a retirarlo y se le entrega al usuario, si el medidor tiene error en la medida se procede a instalarle el sello de control y se lleva a la empresa para ser enviado a calibración de acuerdo con las estipulaciones contenidas en la Resolución CREG 038 de 2014, se le advierte al usuario que puede asesorarse y hacerse acompañar de un técnico particular; se deja constancia de todo lo actuado en el acta de inspección técnica y/o verificación

- 10-** En los casos de ausencia, ruptura o indicio de alteración en uno o más de los elementos de seguridad y/o sellos de seguridad instalados en los equipos de medición, de protección o de control de gabinete, celdas o que los encontrados no correspondan a los instalados por la empresa, se procederá a verificar además el estado del medidor en un laboratorio debidamente acreditado ante la superintendencia de industria y comercio.
- 11-** El acta de revisión deberá contener fecha y hora en la que se verificó la diligencia, nombre e identificación del funcionario responsable de la verificación, dirección del inmueble donde se realizó la verificación, tipo de usuario, y/o suscriptor, número de identificación del usuario, persona que atendió su diligencia y su firma constancia que el usuario no hizo uso de dicha facultad, las observaciones y explicaciones que el USUARIO presente y desee dejar consignadas así como la constancia de cumplimiento de las labores realizadas por el personal de la EMPRESA y del operador de red, cuando aplique. La copia del acta de revisión se entrega a quien atiende la visita. Si el usuario no estuvo presente se le remitirá por correo certificado.
- 12-Retiro equipo de medida para revisión en laboratorio:** cuando del resultado de la revisión técnica y/o diligencia de verificación se establezca la necesidad de retirar temporalmente el medidor para determinar su estado y/o por cualquier otra circunstancia, **DISPAC S.A ESP**, procederá a colocar el medidor retirado en una bolsa sellada en la presencia de quien atienda la diligencia, firmada por el y por el representante de la **EMPRESA**, y lo enviara a un laboratorio acreditado; todo lo anterior con el fin de garantizar que el medidor no será intervenido hasta su entrega a dicho laboratorio a sí mismo la EMPRESA procederá a instalar un medidor debidamente calibrado y certificado por un laboratorio para garantizar el registro adecuado de los consumos. Del retiro del medidor para análisis y la instalación para el provisional se dejara constancia en el acta de revisión.
- 13-** El laboratorio respectivo procederá a ejecutar las pruebas técnicas necesarias para determinar el estado del medidor, tales como, ensayos y/o calibraciones, incluyendo el muestreo y equipo se encuentra conforme o no con los requisitos técnicos exigidos por la regulación y las normas técnicas colombianas. Los resultados de ensayos y/o certificados de calibración serán reportados por los laboratorios de acuerdo a lo establecido en las normas y comunicaran al usuario en la forma establecida en el presente contrato, para su conocimiento y contradicción, si fuere el caso
- 14-** La Gerencia de Control de Energía realiza análisis y verificación de los datos del predio en el SIC (sistema de información comercial) y el archivo del usuario, tales como: análisis de consumo, reincidencias, etc., y la causal detectada, emite concepto técnico y entrega al grupo encargado de realizar el procedimiento para la energía dejada de facturar por pérdidas no técnicas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la revisión.
- 15-** El grupo encargado de realizar el procedimiento, decepciona los documentos remitidos por el subproceso Gestión y control de pérdidas de energía determina la causal para el cobro de la energía dejada de facturar, las pruebas que pretende hacer valer tales como:



- (i) Acta de verificación de sellos levanta en la visita inicial.
- (ii) Acta de verificación de la instalación o equipos levantada por personal autorizado por la empresa y el operador de red, cuando es necesaria su visita conjunta, la cual tendrá un valor probatorio.
- (iii) Acta de las maniobras y los procedimientos ejecutados y los resultados de los mismos levantados por la EMPRESA y el operador de red, en caso de revisión conjunta.
- (iv) Examen técnico practicado en un laboratorio acreditado ante la superintendencia de industria y comercio en caso de que a ello haya lugar.
- (v) Fotocopias, videos y cualquier otro medio en el que conste el registro de la circunstancia indiciaria del presunto incumplimiento.
- (vi) Las lecturas y mediciones anteriores que presente el usuario, que no hayan provenido de errores de lecturas de la empresa advertidos en alguna reclamación previa del usuario o en un análisis de lecturas.
- (vii) Y cualquier otra que resulte pertinente y conducente conforme las reglas de la sana crítica.

**16-** Realizar en el sistema una preliquidación del valor de la energía a recuperar.

**17-** Elaborar y enviar al suscriptor y/o usuario del inicio de la actuación administrativa para que se presente a la empresa dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir del recibo de la comunicación, para controvertir el cobro.

### **1. INICIO DE LA ACTUACION.**

Con base a las pruebas practicadas y previo análisis de las mismas DISPAC podrá dar inicio a la correspondiente actuación mediante la formulación de un pliego de cargos, el cual será notificado al suscriptor/ usuario y/o propietario y se le informará como mínimo lo siguiente: (i) los hechos a investigar y que podrían dar lugar a la existencia de consumos no medidos o registrados por acción u omisión del usuario; (ii) las pruebas practicadas y el resultado de las mismas; (iii) el procedimiento que se desarrollará para establecer si existe consumo no medido o registrado por acción u omisión del usuario; (iv) la forma como se determinará, liquidará y facturará el consumo no medido o registrado por acción u omisión del usuario en caso de que se compruebe su existencia; (v) el derecho que tiene a presentar descargos, indicarle las oportunidades de defensa con la que cuenta; (vi) el derecho que tiene a controvertir las pruebas practicadas y solicitar nuevas pruebas.

El inicio de la actuación empresarial mediante la expedición del pliego de cargo, será notificado al usuario y/o suscriptor personalmente, mediante comunicación remitida por correo certificado o especializado, en la dirección registrada ante DISPAC. El envío se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto. La constancia del envío se anexará en el respectivo expediente. De igual forma deberá comunicar a cualquier tercero que pueda resultar afectado con la decisión siempre que ello haya sido reportado ante la EMPRESA.

Si no se pudiera hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío o entrega de la citación, se enviara el aviso con las formalidades del artículo 69 de la ley

1437 del 2011 y con la advertencia de que la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega de este en el lugar de destino.

## **2. DESCARGOS**

Una vez notificado el pliego de cargos en la forma antes indicada, el usuario y/o suscriptor tendrá diez (10) días hábiles para presentar por escrito sus descargos, en los cuales podrá controvertir tanto las consideraciones expuestas por DISPAC para dar inicio a la actuación administrativa, los cargos que se le imputan con fundamento en las pruebas recaudadas, alegar las circunstancias eximentes de responsabilidad y solicitar las pruebas que considere pertinente para su defensa y que desvirtúen el presunto incumplimiento.

## **3. AUTO DE PRUEBAS**

Vencido el término para presentar los descargos la EMPRESA expedirá un auto de pruebas en donde valorara y decretara las pruebas conducentes que hayan sido presentadas y solicitadas por el usuario y/o suscriptor para controvertirlas y las demás de oficio que considere del caso practicar y será notificado mediante aviso en lugar visible en las instalaciones de la EMPRESA.

## **4. ALEGATOS**

## **5. DECISIÓN EMPRESARIAL**

Agotada la etapa anterior, la EMPRESA proferirá una decisión empresarial en la que previa valoración del procedimiento adelantado, el respeto de los derechos fundamentales de los usuarios, las pruebas recaudadas y practicadas los descargos presentados por el USUARIO, definirá si existió consumo no medido o registrado por acción u omisión del usuario del servicio de energía eléctrica o de la empresa, y determinara y liquidara dicho consumo.

En caso de demostrarse la existencia de consumo no medido o registrado por acción u omisión del usuario, la decisión empresarial deberá determinar con precisión los hechos, anomalías o irregularidades que así lo comprueba, los motivos en que se sustenta la decisión, el análisis de todas las pruebas el valor del medido o registrado por acción u omisión del usuario y la forma de calcularlo y los recursos a que haya lugar. Si se comprueba la inexistencia de la conducta investigada o alguna causal eximente de responsabilidad, DISPAC se pronunciara en ese sentido y archivara el procedimiento iniciado en contra del usuario.

Con la decisión empresarial DISPAC, emitirá la factura de cobro del consumo no registrado y el valor de los demás perjuicios causados la factura solo será exigible una vez se hayan desatados los recursos interpuestos por este contra la decisión empresarial proferida en caso de que estos hayan sido interpuestos.

## **6. NOTIFICACION DE LA DECISION EMPRESARIAL.**

La decisión empresarial adoptada será notificada personalmente al usuario, para lo cual DISPAC, le enviara una citación a la dirección del inmueble, con el fin de que comparezca a notificarse personalmente dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de recibo de la citación, en las oficinas para que en efecto designe DISPAC, vencido este término si no se pudiera hacer la notificación personal, se enviara el aviso con las formalidades del artículo 69 de la ley 1437 del 2011 y con la advertencia de que la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega de este en el lugar de destino.

## **7. RECURSOS**

En contra de la decisión Empresarial procederán los recursos de reposición ante la EMPRESA y en subsidio de apelación ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios los cuales podrán ser interpuestos dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

**PARAGRAFO PRIMERO:** Los requisitos de los recursos, para poder proceder, son:

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

Sólo los abogados en ejercicio podrán ser apoderados. Si el recurrente obra como agente oficioso, deberá acreditar la calidad de abogado en ejercicio, y prestar la caución que se le señale para garantizar que la persona por quien obra ratificará su actuación dentro del término de dos (2) meses.

Si el usuario no presenta los recursos con el lleno de los requisitos 1,2 y 4 y si los presenta de forma extemporánea, LA EMPRESA lo rechazará de plano. Contra el rechazo del recurso de apelación procede el recurso de queja

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

**PARAGRAFO SEGUNDO:** Si el usuario sólo interpuso el recurso de reposición, la actuación empresarial adelantada por la EMPRESA se entenderá agotada cuando se lo notifique al usuario la decisión empresarial mediante la cual resuelve el recurso. Si se ha interpuesto subsidiariamente el recurso de apelación, la EMPRESA dará traslado del mismo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Resuelto el recurso de apelación por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se recibe la Resolución que contiene la decisión, se anexa al expediente y se da cumplimiento comunicándole al suscriptor y/o usuario. La decisión de la Superintendencia de Servicios Públicos será aplicada una vez sea notificada en debida forma salvo las excepciones de ley y una vez en firme la decisión la EMPRESA cargara en la factura los valores a que haya lugar

contra la decisión empresarial que niegue el recurso de apelación, el usuario podrá presentar recurso de queja dentro de los 5 días siguientes a su notificación, el cual deberá ser presentado por el usuario directamente ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios para el trámite respectivo.

**PARAGRAFO TERCERO: EFECTOS PENALES:** Tratándose de servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales la energía eléctrica es un bien mueble, en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto. Este delito está contemplado en el artículo 256 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 en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes”.

**CLÁUSULA 48. IRREGULARIDADES O ANOMALÍAS QUE ORIGINAN EL COBRO DE LA ENERGÍA DEJADA DE FACTURAR.** A continuación se hace una relación de anomalías o irregularidades en las conexiones y/o equipos de medida que impiden el registro total o parcial de la energía eléctrica consumida en el inmueble, y que dan lugar a la DISPAC S.A. ESP, al cobro de la energía consumida dejada de facturar previo agotamiento del debido proceso. Tales son el caso de:

1. La intervención no autorizada de la red de distribución que opera DISPAC S.A. ESP, incluyendo la instalación de bienes o equipos no autorizados por ella.
2. La conexión adecuación o instalación de acometida, equipo de medida o de cualquier elemento que integre la instalación eléctrica del cliente, sin que haya sido previamente aprobada y revisada por la DISPAC S.A. ESP, en su calidad de comercializador y operador de las redes de distribución.
3. El mal estado del equipo de medida y/o acometida.
4. El daño, ruptura, retirar, adulterar o cambiar el equipo de medida o que los existentes no sean de los que la Empresa en un principio instaló.
5. Mediante acometidas fraudulentas, detener el servicio, con el objeto de no medir total o parcialmente la energía realmente consumida.
6. La intervención alteración o manipulación de los equipos de conexión, que impidan el registro total o parcial de la energía que consume nuestro usuario y/o suscriptor.
7. Retirar sin autorización de DISPAC S.A. ESP, el medidor, imposibilitando con este el registro efectivo que se consume en el inmueble.
8. Cualquier otra que genere una energía consumida y dejada de facturar por el usuario y/o suscriptor de DISPAC S.A. ESP. Y otras que lleguen a originar la obstrucción en el registro del consumo, de conformidad con el artículo 150 de la ley 142 de 1994.

**CLÁUSULA 49. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO NO FACTURADO.** DISPAC S.A. ESP, determinara el consumo no registrado y no facturado de los siguientes modos:

- a) **IRREGULARIDAD Y/O ANOMALÍA ATRIBUIBLES AL USUARIO:**

El consumo dejado de facturar corresponde a la diferencia entre los consumos estimados, según el aforo de carga individual y los consumos anteriores facturados a la visita de inspección y verificación de las instalaciones eléctricas y/o equipos de medida.

**b) CUANTIFICACIÓN DE LOS CONSUMOS NO FACTURADOS POR LECTURA ACUMULADA.**

Método utilizado en el acta diligenciada en la visita de inspección, registro fotográfico, aforo de carga y verificación de las instalaciones eléctricas y/o equipos de medida se reporta una lectura en el medidor que no se ha facturado al usuario y/o de acuerdo a un análisis de las lecturas tomadas y consumos facturados, se determina que hay un consumo registrado que no se ha facturado.

**CLÁUSULA 50. TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CORTE DEFINITIVO DEL SERVICIO:** el incumplimiento del contrato por un periodo de varios meses, o en forma repetida o en materias que afecten gravemente la EMPRESA o a terceros, le permitirá a DISPAC SA ESP, tener por resuelto el presente contrato y proceder al corte del servicio, salvo lo establecido en la sentencia T-793 de 2012 (ver Parágrafo 1 clausula 58).

**A - SERAN CAUSALES PARA EL CORTE, LAS SIGUIENTES:**

1. El atraso en el pago de tres facturas del servicio y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años es materia que afecta gravemente a la EMPRESA y que permite tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio.
2. La reconexión no autorizada del servicio por más de dos (2) veces consecutivas, sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
- 3 Por demolición de un inmueble en el cual se prestaba un servicio.
4. Cuando se encuentre que se ha adulterado o falsificado la factura de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite, o se ha hecho uso de un procedimiento irregular para obtener el servicio, sin perjuicio de las acciones penales a que haya lugar.
5. Cuando el Usuario no permita el acceso del operador de red a sus instalaciones para realizar la suspensión, en al menos dos ocasiones entre las cuales medie un término de al menos veinticuatro (24) horas.
6. De mutuo acuerdo entre las partes, cuando no afecte a terceros o se presente autorización de los afectados o propietario del inmueble.

**B - PROCEDIMIENTOS PARA EL CORTE.-** Cuando el suscriptor y/o usuario se encuentre incurso en una de las causales de corte descritas anteriormente, el procedimiento será el siguiente:

1. El comercializador no podrá realizar maniobras de corte o reinstalación del servicio. Cuando requiera que se realicen estas maniobras, lo deberá solicitar por escrito al operador de red.
2. Las maniobras de corte deberán ser programadas y realizadas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud escrita del comercializador, salvo que el

comercializador solicite la cancelación de las mismas mediante comunicación escrita. La persona autorizada por la EMPRESA al llegar al inmueble se identificara, y procederá a ejecutar la acción e indicara los trámites a seguir para la reinstalación del servicio. La persona autorizada por la empresa para realizar el corte dejara en el inmueble una constancia indicando la causa del mismo y los elementos retirados.

3. El corte del servicio implica el retiro de la acometida, el medidor y equipo asociados a la medida y tales elementos se entregaran al suscriptor y/o usuario mediante acta firmada por el mismo siempre que no sean propiedad de la EMPRESA.
4. En el evento en que el predio se encuentre desocupado o el suscriptor y/o usuario no se encuentre presente para la ejecución del corte del servicio, la empresa procederá a levantar el acta técnica donde se registre el estado de los elementos eléctricos retirados si hay medidor debe dejar la evidencia de que el mismo se deja instalado y su estado. Los elementos retirados si están en buen estado la empresa responderá al usuario por dichos elementos si posteriormente realiza la conexión del servicio, la empresa procederá a la instalación de una acometida de las mismas características de la retirada.
5. El comercializador será responsable de los perjuicios que se lleguen a causar como resultado del corte indebido del servicio o la demora en la solicitud de reinstalación del servicio.
6. El corte podrá efectuarse sin perjuicio de que la empresa inicie las acciones necesarias para obtener por vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda y las demás acciones a que haya lugar.

**C - REINSTALACION DEL SERVICIO EN CASO DE CORTE:** Para la reinstalación del servicio, el interesado deberá cumplir con los mismos requisitos de las solicitudes nuevas y pagar las deudas pendientes que a nombre de este y del respectivo inmueble existan, los intereses moratorios de ley y las tarifas de reinstalación. Cuando el Usuario o suscriptor cumpla las condiciones para la reinstalación del servicio, el comercializador deberá presentar la solicitud escrita de reinstalación al operador de red, el cual deberá realizarla dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la solicitud del comercializador, en el caso de los niveles de tensión 1, 2 y 3, o dentro de los dos (2) meses siguientes, en el caso del nivel de tensión 4.

**CLÁUSULA 51. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:** La **EMPRESA** dará a conocer los servicios adicionales que presta y los valores o costos relacionados con estos servicios que deba asumir el **SUSCRIPTOR O USUARIO**, los cuales serán establecidos por la **EMPRESA** mediante Directriz del Representante Legal, que se publicará en sus instalaciones y hará parte integral de este contrato. Copia de la misma se podrá suministrar al **SUSCRIPTOR O USUARIO**. Estos precios se actualizarán anualmente.

La **EMPRESA** cobrará entre otros los siguiente servicios: Conexión, reconexión, reinstalación del servicio, los de estudios de conexión, cambio de sellos, instalación de medidor, retiro, cambio, traslado y sellado del equipo de medición, revisión de instalaciones y/o transformadores, calibración de medidores, copias de facturas, materiales cuando hubiere lugar a venta, arrendamiento de equipos y cualquier otro concepto relacionado con la prestación del servicio, así como todos aquellos servicios que el **SUSCRIPTOR O USUARIO** pueda contratar con la **EMPRESA**.

**PARAGRAFO:** Cuando haya lugar, el valor de los servicios inherentes o complementarios a la prestación del servicio se cargará en la factura del período siguiente.

**CLÁUSULA 52. CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO.** La **EMPRESA** prestará el servicio de energía eléctrica con la continuidad y calidad que para el efecto ha señalado las RES CREG 113 del 2003, modificada parcialmente por la RES CREG 103 de 2004, en el reglamento de distribución y los indicadores de calidad.

En el evento en que la confiabilidad y calidad del servicio requeridos por el **SUSCRIPTOR O USUARIO** sean superiores a los estándares establecidos en el reglamento de distribución y para mejorarlos se requiera la ejecución de obras de infraestructura para reforzar el STR y/o SDL de la empresa, el costo de dichas obras será asumido por el usuario interesado.

**CLÁUSULA 53. CONCEPTO DE FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El incumplimiento de la **EMPRESA** en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta ley, falla en la prestación del servicio.

La falla del servicio da derecho al **SUSCRIPTOR O USUARIO**, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

1. A que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos si la falla ocurre continuamente, durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa.

2. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla; más el valor de los recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

No podrán acumularse, en favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la **EMPRESA** por las autoridades, si tienen la misma causa.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** No habrá falla en la prestación del servicio ni derecho a indemnización cuando: **a)** Se necesite hacer reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, dando aviso oportunamente a los **SUSCRIPTORES O USUARIOS**. **b)** La suspensión o el corte se ejecute para evitar perjuicios a terceros o las partes, por la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que la **EMPRESA** hubiere empleado toda la diligencia posible y se le hubiere otorgado al **SUSCRIPTOR O USUARIO**, la posibilidad de ejercer los mecanismos de defensa en sede de la **EMPRESA** contra esa decisión. **c)** Al **SUSCRIPTOR O USUARIO** que le sea suspendido o cortado el servicio por incumplimiento de sus obligaciones contractuales. **d)** Se interrumpa el servicio de manera programada o por racionamiento de emergencia del Sistema Interconectado Nacional. **e)** Se interrumpa el servicio por seguridad ciudadana o solicitada por organismos de socorro o autoridades competentes. **f)** Fuerza mayor o caso fortuito.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** La **EMPRESA** no se hace responsable por los daños y perjuicios que sufra el **SUSCRIPTOR O USUARIO**, a consecuencia y causa del mal estado de los equipos de su propiedad, uso incorrecto del servicio, malas conexiones en la instalaciones o aparatos y deficiencias en la instalaciones internas y en la conexión a tierra. El neutro de las instalaciones internas debe ser rígidamente puesto a tierra.

**CLÁUSULA 54. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS:** La propiedad sobre las redes, equipos y elementos que integran una acometida domiciliaria serán de quien los hubiere pagado, salvo que fueren inmuebles por adhesión; circunstancia que no exime al **SUSCRIPTOR O USUARIO** de las obligaciones resultantes del contrato; lo anterior sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, la **EMPRESA** no podrá disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad del **SUSCRIPTOR o USUARIO**, sin su consentimiento. Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.

**CLÁUSULA 55. RESPONSABILIDAD REDES Y ACOMETIDAS:** Para efectos de establecer la responsabilidad sobre las redes y acometidas se tendrán en cuenta las siguientes reglas: **a) REDES INTERNAS:** El diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, y deberán observar las normas técnicas oficiales aplicables y asumir la responsabilidad que de ella se derive. El **SUSCRIPTOR O USUARIO**, bajo su responsabilidad, podrá elegir el electricista, técnico electricista o ingeniero que diseñe, construya o mantenga la red interna, en razón a las competencias que la regulación establezca para cada uno de ellos. Sin embargo, las partes pueden pactar que la construcción y diseño de la red interna la realice la **EMPRESA**. **b) ACOMETIDAS:** El diseño, construcción, mantenimiento y custodia (aun cuando se le haya entregado en comodato) de la acometida es responsabilidad exclusiva del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, y deberá observar las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual la **EMPRESA** puede ordenar su reemplazo, adecuación o ampliación y se reserva el derecho de aceptarla cuando se esté en el trámite de la solicitud de conexión. **c) REDES DE USO GENERAL:** El **SUSCRIPTOR O USUARIO**, no podrá manipular las redes de uso general, ni realizar obras bajo éstas, salvo autorización expresa de la **EMPRESA**. Corresponde a la **EMPRESA** la administración, operación, mantenimiento y reposición de las redes de uso general; mientras que al propietario le corresponde la administración, operación, mantenimiento y reposición de las acometidas y las redes internas.

**PARÁGRAFO.** La revisión que realice la **EMPRESA** no tendrá costo para el **SUSCRIPTOR O USUARIO**, salvo que este sea quien la solicite.

**CLÁUSULA 56. MECANISMOS DE DEFENSA DEL SUSCRIPTOR O USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA:** De acuerdo con los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, los mecanismos de defensa del **SUSCRIPTOR O USUARIO** en sede de la **EMPRESA** son instrumentos con los que cuenta para que la **EMPRESA** revise una decisión o una actuación que afecta o puede llegar a afectar la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Estos se clasifican de la siguiente manera:

**1. RECLAMO O RECLAMACIÓN:** Es el género que comprende a las especies de Petición y de Recurso.



**1.1 PETICIÓN: Solicitud** de un **SUSCRIPTOR O USUARIO**, dirigida a la **EMPRESA**, relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica, con el fin de obtener de ella una respuesta.

Las peticiones podrán presentarse 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.

**PARAGRÁFO PRIMERO.** Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público. Salvo la norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**PARAGRÁFO SEGUNDO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**1.2 RECURSOS:** Es el medio establecido en la ley para obtener la modificación, revocación o invalidación de una resolución, que la ley otorga a los **SUSCRIPTORES o USUARIOS**, para controvertir asuntos relacionados con la prestación del servicio. Comprende los de reposición y en subsidio el de apelación y el recurso de queja.

**a) RECURSO DE REPOSICIÓN:** Mecanismo jurídico que la ley otorga al **SUSCRIPTOR O USUARIO** y que consiste en una solicitud dirigida a la **EMPRESA** para que aclare, modifique o revoque una decisión relacionada con la prestación del servicio público domiciliario de suministro de energía eléctrica.

**b) RECURSO DE APELACIÓN (SUBSIDIARIO):** Recurso que la ley otorga al **SUSCRIPTOR O USUARIO** para controvertir las decisiones de la **EMPRESA**. Siempre deberá interponerse como subsidiario al de reposición en un mismo escrito ante el funcionario que profirió el acto, y del cual se da traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios una vez se resuelve de manera negativa, total o parcial el recurso de reposición. Corresponde al representante legal de la **EMPRESA** remitir el expediente en caso de apelación a la Superintendencia de Servicios Públicos

los recursos de reposición y apelación deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso.

**c) RECURSO DE QUEJA:** El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso. De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión

**PARAGRAFO PRIMERO.** Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos. No habrá recurso contra los actos de carácter general, ni contra los de trámite, preparatorios, o de ejecución excepto en los casos previstos en norma expresa.

**PARAGRAFO SEGUNDO.** Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos: **1.** Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido. **2.** Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad. **3.** Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer. **4.** Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

Sólo los abogados en ejercicio podrán ser apoderados. Si el recurrente obra como agente oficioso, deberá acreditar la calidad de abogado en ejercicio, y prestar la caución que se le señale para garantizar que la persona por quien obra ratificará su actuación dentro del término de dos (2) meses.

**d). RECHAZO DEL RECURSO.** Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en el párrafo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

**CLÁUSULA 57. TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:** Las peticiones y quejas se tramitarán de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**1. REQUISITOS DE LAS PETICIONES Y LAS QUEJAS:** Todo **SUSCRIPTOR o USUARIO**, podrá presentar peticiones y quejas respetuosas ante la **EMPRESA** a través de cualquier medio. Las peticiones y quejas que se presenten por escrito deberán contener: **a)** La designación de la autoridad a la que se dirige. **b)** Los nombres y apellidos completos del **SUSCRIPTOR o USUARIO**, y/o de su representante legal o apoderado, la dirección física, el número telefónico, correo electrónico, fax, u otro medio idóneo. **c)** El objeto de la petición o de la queja. **d)** La relación de documentos que se acompañan. **e)** Indicar el número de cuenta, ruta o medidor, o copia de la factura. **f)** La firma del peticionario, cuando fuere el caso. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá.

La **EMPRESA** dispondrá de formularios para que sean diligenciados por el **SUSCRIPTOR O USUARIO**.

**PARAGRAFO PRIMERO:** Toda persona tiene un derecho a actuar en forma electrónica, para lo cual deberá registrar su dirección de correo electrónico en la base de datos dispuesta para tal fin. No obstante lo anterior, la norma aclara que las simple peticiones o consultas no exigirán tal registro. Las actuaciones por medios electrónicos se entenderán hechas en término, siempre que hubiesen sido registradas hasta antes de las 12 de la noche.

**PARAGRAFO SEGUNDO.** Sobre notificación electrónica, permite a las autoridades notificar a través de este medio, si el administrado lo ha aceptado. En este caso, la notificación se surte a partir de la fecha y hora en que el administrado accede al acto administrativo, según certificación de la administración.

**2. RECURSOS:** El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar quejas, peticiones y recursos. Estos se tramitarán de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición. Los recursos se regirán por las siguientes reglas: **a.** Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la Empresa procede el recurso de reposición y, en subsidio, el de apelación ante el Gerente quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. **b.** No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. En el caso de la solicitud de indemnización de perjuicios, no procede recurso alguno, pues tal situación sólo atiende la liberalidad razonada de la administración de la empresa y a la jurisdicción competente en caso de controversia. **c.** El recurso de reposición contra los actos que resuelven las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. **d.** En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la Empresa. **e.** De los recursos de reposición y apelación contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación debe hacerse uso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en el que la Empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma y las condiciones previstas en este contrato. **f.** Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. La Empresa dispondrá de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. **g.** Las apelaciones, cuando procedan, se surtirán ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. **h.** No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un reclamo siempre y cuando se haga antes de la fecha máxima de pago de ésta. Tratándose de recursos, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamo y/o recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos. Los recursos deben ser resueltos por el Gerente de la Empresa o su delegado. **i.** Silencio Administrativo Positivo: La Empresa tiene la obligación de decidir de fondo las peticiones, quejas o recursos en quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, la Empresa reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo conforme a las reglas del Código Contencioso Administrativo.

**3. PETICIONES INCOMPLETAS.** Cuando una petición no se acompaña de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicará al peticionario los que faltan; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las

advertencias que le fueron hechas. La **EMPRESA**, no se negará a radicar ninguna reclamación o reclamo que cumpla con los requisitos que aquí se indican, salvo que esta sea irrespetuosa.

**4 SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES.** Si la información o documentos que proporcione el **SUSCRIPTOR O USUARIO** al elevar una petición o una queja no son suficientes para decidir, se le requerirá por escrito, por una sola vez, con toda precisión, para que aporte lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994. Desde el momento en que el **SUSCRIPTOR O USUARIO** aporte la información requerida, comenzarán otra vez a correr los términos. En adelante, la **EMPRESA** no podrá pedir más complementos y decidirá de fondo. La **EMPRESA** se abstendrá de solicitar información que repose en su poder.

**5. DESISTIMIENTO.** Los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones. Igualmente, se entenderá que el **SUSCRIPTOR O USUARIO** ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento para que complemente la información no da respuesta o no remite la información en el término de un (1) mes a partir de la remisión del requerimiento. En este evento se archivará el expediente.

**PARÁGRAFO:** Las quejas que comprometan la responsabilidad disciplinaria de un trabajador de la **EMPRESA** no son resistibles.

**6. OPORTUNIDAD Y PRESENTACIÓN.** Las peticiones y las quejas podrán ser presentadas en cualquier tiempo; sin embargo, las que pretendan discutir un acto de facturación, deberán elevarse antes del quinto mes de expedida la factura que se reclama.

**CLÁUSULA 58. DEL TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES Y LAS QUEJAS:** La **EMPRESA**, responderá las quejas y peticiones dentro del término de quince días (15) hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término y los establecidos para la notificación y salvo que se demuestre que el **SUSCRIPTOR o USUARIO** auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que la petición ha sido resuelta de forma favorable a él.

**DEL CONOCIMIENTO DE LAS DECISIONES:** La **EMPRESA** informará al **SUSCRIPTOR O USUARIO**, el contenido de la respuesta de la siguiente manera:

**a) COMUNICACIÓN:** Las decisiones que resuelvan una petición o queja que no tengan como propósito o efecto discutir un acto de facturación, o que resuelvan sobre una solicitud de información o consulta y, en general, aquellas que no tengan como propósito resolver el fondo de un asunto serán comunicadas al **SUSCRIPTOR o USUARIO** por correo ordinario, electrónico o por fax a la direcciones urbanas, rurales o electrónicas o a la línea telefónica que éste señale.

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

**b) PÚBLICACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER GENERAL:** Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa iniciada con una petición de interés general, se comunicarán por cualquier medio eficaz.

**c) CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL:** Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico

que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

**d) POR NOTIFICACIÓN PERSONAL:** Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse. En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

Para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior, también se podrá efectuar mediante cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

2. En estrados. Toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada verbalmente en estrados, debiéndose dejar precisa constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas. A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para la interposición de recursos.

**e) NOTIFICACIÓN POR AVISO.** Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

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

**PARAGRAFO UNO:** Cualquier persona que deba notificarse de un acto administrativo podrá autorizar a otra para que se notifique en su nombre, mediante escrito que requerirá presentación personal. El autorizado solo estará facultado para recibir la notificación y, por tanto, cualquier manifestación que haga en relación con el acto administrativo se tendrá, de pleno derecho, por no realizada. Lo anterior sin perjuicio del derecho de postulación.

**PARAGRAFO DOS:** Se entenderá notificada por conducta concluyente una decisión, sin cuándo sin el lleno de los requisitos de la notificación, parte interesada revele que conoce el acto, consienta la decisión o interponga los recursos legales.

**PARAGRAFO TRES:** notificación a terceros de quienes se desconozca su domicilio. Cuando, a juicio de las autoridades, los actos administrativos de carácter particular afecten en forma directa e inmediata a terceros que no intervinieron en la actuación y de quienes se desconozca su domicilio, ordenarán publicar la parte resolutive en la página electrónica de la entidad y en un medio masivo de comunicación en el territorio donde sea competente quien expidió las decisiones. En caso de ser conocido su domicilio se procederá a la notificación personal.

**PARAGRAFO CUATRO:** En contra de la decisión Empresarial procederán los recursos de reposición ante la EMPRESA y en subsidio de apelación ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios los cuales podrán ser interpuestos dentro de los 10 días hábiles siguientes a su notificación.

**CLÁUSULA 59. REQUISITOS DE LOS RECURSOS.** Los recursos deberán reunir los siguientes requisitos: **a)** Interponerse dentro del plazo legal, por escrito, por el interesado o su representante y sustentar los motivos de inconformidad. **b)** Acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos, cuando lo controvertido es el valor facturado. **c)** Relacionar las pruebas que se pretende hacer valer. **d)** Indicar el nombre y apellidos completos del recurrente, así como su dirección, número telefónico, y número del medidor o de la cuenta. **e)** Si el peticionario actúa mediante apoderado, este deberá presentar el poder debidamente reconocido ante notario.

En caso de presentarse una solicitud conjunta de varios **SUSCRIPTORES O USUARIOS**, los anteriores requisitos deben darse respecto de cada uno de los peticionarios. Igualmente el usuario podrá solicitar que las notificaciones y respuestas a sus peticiones o recursos se realicen mediante correo electrónico.

**1.- OPORTUNIDAD Y PRESENTACIÓN:** Cuando el recurso de reposición y el subsidiario de apelación se ejerzan en contra de los actos que resuelvan una petición relacionada con la facturación o contra una decisión que resuelva el fondo de un asunto o finalice una actuación, como sería los que nieguen la prestación del servicio, ordenen la terminación del contrato, el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, deberá interponerlos por escrito, en la diligencia de notificación personal o dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a ella o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso. Los recursos contra los actos presuntos podrán interponerse en cualquier tiempo, salvo en el evento en que se haya acudido ante el juez.

Los recursos deberán ser presentados por escrito a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos dirigido a la **EMPRESA**.

Los recursos se presentarán ante el funcionario que dictó la decisión, salvo lo dispuesto para el recurso de queja.

El recurso de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición y cuando proceda será obligatorio para acceder a la jurisdicción. Los recursos de reposición y de queja no serán obligatorios.

**2.- IMPROCEDENCIA:** Los recursos no proceden en contra de: **a)** Los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. **b)** Los actos de suspensión y corte que se ejecuten por incumplimiento en el pago oportuno siempre que no medie reclamo ó recurso. **c)** Facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la **EMPRESA**. **d)** Cuando el **SUSCRIPTOR O USUARIO** no acredite el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos. **e)** Actos de trámite preparatorios o de ejecución, como las revisiones a las instalaciones, la comunicación de anomalías.

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

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

**5.- DEL TÉRMINO PARA RESOLVER EL RECURSO DE REPOSICIÓN:** La **EMPRESA** resolverá el recurso de reposición, dentro del término de quince días (15) hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término y salvo que se demuestre que el **SUSCRIPTOR** o **USUARIO** auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso de reposición ha sido resuelto de forma favorable a él. Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicó la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la, ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

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

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

#### **CLÁUSULA 60. DISPOSICIÓN COMÚN PARA LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:**

La **EMPRESA** se abstendrá de suspender, terminar o cortar el servicio por los motivos y hechos que se encuentren en reclamación, hasta tanto se haya notificado al recurrente la decisión sobre los recursos que hubiere interpuesto, salvo cuando la suspensión se haga en interés del servicio o cuando ésta se pueda hacer sin que sea falla del servicio.

**PARÁGRAFO PRIMERO.- ATENCIÓN A SUSCRIPTORES O USUARIOS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS DE ESPECIAL PROTECCIÓN:** Atendiendo la condición de disminución física o síquica y personas de especial protección, en que se encuentre un **SUSCRIPTOR O USUARIO**, la **EMPRESA**, con sujeción a las disposiciones constitucionales, legales y las cláusulas establecidas en este contrato, brindará una atención especial y prioritaria

a las solicitudes de estos **SUSCRIPTORES O USUARIOS**, con el propósito de hacer más expedito el trámite a sus requerimientos, diligencias, pagos, etc.

Igualmente se precisa que la suspensión de la prestación del servicio de energía eléctrica por falta de pago a sujetos de especial protección solo es legítima sino trae como consecuencia el desconocimiento de sus derechos fundamentales.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.- DELEGACIÓN:** El representante legal de la **EMPRESA** a través de este contrato delega sus facultades legales en los funcionarios de la dependencia de atención al cliente, al jefe de la oficina jurídica y empleados que según sus funciones y cargo deban dar trámite y solución a las peticiones, quejas, reclamos, recursos y energía dejada de facturar .

**CLÁUSULA 61. PROCEDIMIENTO Y CÁLCULO PARA DETERMINAR UN CONSUMO NO REGISTRADO:** La EMPRESA calculará el consumo y su valor no registrado por adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, alterar el normal funcionamiento de los sistemas de medición, dañar o retirar el medidor, instalar líneas directas antes del medidor, devolver el registrador del medidor, puntear bobinas, desconectar fases o realizar conexión invertida, aplicando el siguiente procedimiento de cálculo:

$$VLS = CNR \times TV \times TP$$

dónde:

VLS = Valor del consumo no registrado

CNR= Consumo no Registrado (Reintegros)

TV = Tarifa Vigente es la tarifa de energía correspondiente al costo real del servicio y será la vigente para el mes en que se detectó la anomalía en la instalación.

TP = es el tiempo en meses durante el cual la anomalía estuvo presente en la instalación. Si este tiempo no es posible determinarse, el anterior no podrá superar lo establecido por el art. 150 de la Ley 142.

Para el cálculo del valor de CNR se procederá de la siguiente manera, de acuerdo al tipo de irregularidad encontrada:

1. Líneas directas no registradas por el medidor de energía: El consumo no registrado o consumo no autorizado por período de facturación (CNR) se determinará, en primer lugar, dependiendo de la carga instalada, es decir, el aforo de los aparatos eléctricos que son surtidos, siguiente manera:

$CNR = Ci \times Fu \times \text{número de horas.}$

Ci = Carga Instalada ( Aforo en Kw ) en la línea directa;



Número de horas = 1440 horas para facturación bimestral;  
 Número de horas = 720 horas para facturación mensual;  
 Fu = Factor de utilización  
 Residencial: 30%  
 Industrial: 50%  
 Comercial, Oficial, Especial, Provisional: 50%

Cuando el SUScriptor O USUARIO no permita revisar internamente o no haya persona responsable que atienda la revisión, se estimará el consumo utilizando uno de los siguientes procedimientos:

a. La Carga Instalada ( Ci ) se determinará a partir de la carga que representa el calibre de la derivación no autorizada, valorado en Kilovatios (Kw), el cual se determinará según la siguiente tabla y fórmulas aplicables o por la limitante de carga instalada:

Calibre	Carga (Amperios)
14	20
12	25
10	30
8	40
6	55
4	70
2	95
1/0	125
2/0	145
3/0	165
4/0	195

Fórmulas aplicables para calcular el consumo no registrado:

- Servicio monofásico:

$$CI = \frac{(I * V)}{1000}$$

- Servicio monofásico trifilar:

$$CI = I_1 * V_{F1N} + I_2 * V_{F2N}$$

- Servicio trifásico:

$$CI = I_1 * V_{F1N} + I_2 * V_{F2N} + I_3 * V_{F3N}$$

Donde

Ci = Carga Instalada

I = Corriente con base al calibre de la acometida utilizada en la irregularidad

VF1N = Voltaje de fase a neutro

Nota: Si los calibres de los conductores de la derivación son diferentes, el cálculo se hará con el calibre de mayor capacidad de carga.

Una vez definida la carga instalada (CI) la EMPRESA determinará el consumo no registrado, dando aplicación a la fórmula establecida en el numeral 1, así:

CNR = Ci X Fu X número de horas.

b. Cuando se mida la corriente y el voltaje de la derivación, con las cargas instaladas a la derivación en funcionamiento y no haya sido posible obtener el aforo o el calibre del conductor en el momento de la revisión, LA EMPRESA calculará el consumo no registrado con base en las siguientes fórmulas:

- Servicio monofásico:

$$CI = \frac{(I * V)}{1000}$$

- Servicio monofásico trifilar:

$$CI = I_1 * V_{F1N} + I_2 * V_{F2N}$$

- Servicio trifásico:

$$CI = I_1 * V_{F1N} + I_2 * V_{F2N} + I_3 * V_{F3N}$$

Donde,

Ci = Carga Instalada

I = Corriente con base al calibre de la acometida utilizada en la irregularidad

VF1N = Voltaje de fase a neutro

Una vez definida la carga instalada (CI) la EMPRESA determinará el consumo no registrado, dando aplicación a la fórmula establecida en el numeral 1, así:

CNR = Ci X Fu X número de horas.

c. En el caso de usuarios residenciales, el consumo no registrado (CNR) se podrá determinar según el mayor valor de los siguientes casos:

- \* El consumo establecido con base en consumos promedios de otros periodos del mismo SUScriptor O USUARIO que se consideren no hayan tenido desviaciones por irregularidad.
- \*El consumo promedio del estrato del respectivo SUScriptor O USUARIO.

Cuando el integrador o medidor testigo de energía permita establecer el consumo no registrado (CNR), se procederá al cobro con base en dicha medida.

2. Irregularidades que impidan el normal funcionamiento de los aparatos de medición ó de control.

En este caso el valor del consumo no registrado (CNR) se determinará como la diferencia entre el consumo estimado (CE) por La EMPRESA y el consumo facturado (CO):  
Para determinar (CE), se tomará, en primer lugar el diagnóstico del Laboratorio debidamente acreditado por la Organismo Nacional de Acreditación (ONAC), el cuál será igual al consumo promedio (CO) facturado a la instalación durante los meses de permanencia de la anomalía, dividido por uno (1) menos el porcentaje de error en carga pesada (Pe) expresada en valores absolutos (positivos) sobre cien (100). La fórmula que se aplicará es la siguiente:

$$CE = CO / ( 1 - ( Pe/100 ) )$$

Cuando no sea posible determinar el porcentaje de error del medidor, CE se determinará según el procedimiento descrito en el párrafo b.1:

CO es el promedio de los consumos facturados a la instalación durante los meses de permanencia de la anomalía.

3. Alteraciones en las conexiones que impidan el normal registro de los aparatos de medición o de control: carcasa perforada, medidor mal conectado, fase interrumpida, líneas a la misma fase y otras.

$$CNR = \text{Consumo no Registrado (Reintegros)} = CE - CO$$

Este valor se determinará como la diferencia entre el consumo estimado (CE) por La EMPRESA y el consumo facturado (CO). El Consumo estimado (CE) se determinará según el procedimiento descrito en el 1.

**CLÁUSULA 62. BIENES Y SERVICIOS DERIVADOS DEL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN POR USO NO AUTORIZADO O IRREGULAR DEL SERVICIO DE ENERGÍA**

: En caso de que el **SUSCRIPTOR O USUARIO** no resulte responsable en la investigación administrativa adelantada por la **EMPRESA**, por presunto uso no autorizado del servicio de energía, existencia de anomalías o irregularidades, no cobrará el valor derivado de los bienes y servicios derivados del procedimiento de investigación y autorizados en este contrato. En caso que la **EMPRESA** determine responsabilidad del **SUSCRIPTOR O USUARIO**, podrá cobrar en el acto que impone la sanción los siguientes bienes y servicios que sean utilizados: Calibración de medidor, revisión y adecuación de las instalaciones, cobro de sellos y elementos de seguridad, reposición medidor dañado y materiales, entre otros.

La **EMPRESA** dejará al **SUSCRIPTOR O USUARIO** constancia de la instalación de nuevos equipos y materiales, y el valor de estos bienes o servicios los determinará conforme a lo establecido en la **cláusula 43** de este contrato de condiciones uniformes.

**CLÁUSULA 63. AUTODENUNCIA.** En el evento que el **SUSCRIPTOR O USUARIO** poseedor o propietario solicite la revisión de sus instalaciones y se encuentra en irregularidad o anomalía, o denuncie el eventual “fraude” en su predio con anticipación a la visita de la **EMPRESA**, esta se reserva el derecho de iniciar el procedimiento para investigar y en todo caso cobrará la energía no facturada. Esto siempre y cuando la **EMPRESA**, de oficio o por aviso de terceros, no se haya enterado de la situación y el **SUSCRIPTOR O USUARIO** no sea reincidente.

**CLÁUSULA 64. NORMALIZACIÓN PARA ACOMETIDAS:** La **EMPRESA** con el objeto de regularizar la prestación del servicio a **SUSCRIPTOR O USUARIO** que se encuentre derivando el servicio eléctrico a través de acometidas fraudulentas, promoverá su normalización en las condiciones técnicas previstas en el contrato que garanticen la adecuada prestación del servicio. En este evento de normalización de redes, la **EMPRESA**, se reserva el derecho de iniciar el procedimiento para investigar de estos sectores.

**CLÁUSULA 65. TRANSACCIÓN:** La **EMPRESA** y los investigados podrán transar en cualquier etapa del proceso hasta que la **EMPRESA** adopte su decisión final. Suscrita el acta de transacción o en firme la decisión, la **EMPRESA** incluirá el valor transado en la factura la cual hará llegar al usuario para su pago. Vencido el plazo, si no se ha cancelado, la **EMPRESA**

procederá a la suspensión o corte del servicio sin perjuicio de las acciones judiciales procedentes a fin de obtener el pago de la suma adeudada. Las transacciones que se realicen se surtirán sobre el consumo de energía a recuperar por la conducta irregular, esto acorde a las políticas definidas mediante Directriz por el representante legal.

**CLÁUSULA 66. OPCIONES DE PAGO:** La **EMPRESA** ofrecerá a los **SUSCRIPTORES O USUARIOS** opciones de pago señaladas a través de directriz del representante legal.

**CLÁUSULA 67. REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA:** Para efecto de este contrato es la persona natural que actúa en nombre y representación de la **EMPRESA**, autorizada por la ley, el reglamento, los estatutos o un contrato.

**CLÁUSULA 68. QUEJA:** Acto por el cual el **SUSCRIPTOR o USUARIO**, manifiesta su inconformidad con la actuación de determinado o determinados empleados, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio. Es distinto al recurso de queja.

**CLÁUSULA 69. MODIFICACIONES AL CONTRATO:** Cualquier modificación que se haga al presente contrato por parte de la **EMPRESA** se entenderá incorporada al mismo y será informada a través de medios de amplia circulación del territorio donde la **EMPRESA** presta los servicios. Dicha publicación se hará dentro de los quince (15) días siguientes a la modificación y hará parte integral de este contrato.

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

**CLÁUSULA 70. CESION DEL CONTRATO Y LIBERACION DE OBLIGACIONES:** En la enajenación de bienes raíces urbanos, cualquiera que sea su forma, se entiende que hay cesión del presente contrato, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión operará de pleno derecho e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En los inmuebles rurales para la liberación de las obligaciones relacionadas con el contrato de servicios públicos, el **SUSCRIPTOR** deberá anexar documento en el cual el nuevo propietario manifieste su consentimiento para asumir las obligaciones como nuevo **SUSCRIPTOR** del contrato de servicios públicos.

**CLÁUSULA 71. DURACIÓN DEL CONTRATO:** Este contrato se entiende celebrado por término indefinido.

**CLÁUSULA 72. SOLUCION DE CONTROVERSIAS:** Las diferencias que surjan entre la **EMPRESA** y el **SUSCRIPTOR O USUARIO**, derivadas del cumplimiento, ejecución y terminación de este contrato, podrán dirimirse mediante procedimientos alternativos de solución de conflictos, en los términos establecidos en la ley, la regulación, las cláusulas de este contrato y las competencias determinadas por el representante legal de la **EMPRESA**.

**CLÁUSULA 73. VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO:** El cumplimiento del presente contrato podrá ser verificado a través de los mecanismos que la ley le otorga a DISPAC S.A E.S.P, y al suscriptor y/o usuario tales como:

1. Los comités de desarrollo y control social.
2. El área de Atención al cliente, legal Comercial y Jurídica de la Empresa DISPAC S.A E.S.P.
3. Entes de control y vigilancia

**CLÁUSULA 74. RÉGIMEN LEGAL:** Este contrato se rige por las disposiciones de las leyes 142 y 143 de 1994, la ley 689 de 2001, 820 de 2003 y por las leyes, decretos y resoluciones que las modifique, deroguen, complementen, o reglamente; por las normas que expida la Comisión de Regulación de Energía y Gas “CREG”, por las disposiciones establecidas en el código de comercio y el Código Civil. Así mismo se entienden incorporadas a este contrato las definiciones establecidas en las normas vigentes que regulan la materia, las condiciones especiales que se pacten con los **SUSCRIPTORES O USUARIOS**, las directrices que facultado por este contrato y en desarrollo del mismo emita el representante legal de la **EMPRESA** y demás disposiciones que regulen la materia.

## GLOSARIO

Para interpretar y analizar las condiciones uniformes del contrato, se tendrán en cuenta las definiciones consagradas, en la normatividad vigente, así:

**1.1 ABONO:** Cantidad de dinero que un suscriptor o Usuario entrega en forma anticipada a la empresa, para abonar a la factura de servicios públicos, porque el suscriptor o Usuario desea pagar por el servicio en esa forma, en las condiciones generales de prestación del servicio.

**1.1 ACOMETIDA:** Derivación de la red local del servicio de energía 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.

**1.3 ACOMETIDA FRAUDULENTO:** Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente Servicio, efectuada sin autorización del prestador del servicio.

**1.4 ACTIVACION DEL PREPAGO:** Momento en el cual la empresa a través del mecanismo que tenga establecido Para tal fin, pone a disposición del Usuario la cantidad de energía eléctrica a que tiene derecho por el pago ya realizado.

**1.5 ACTIVOS DE CONEXION A UN STR O A UN SDL.** Son los bienes que se requieren para que un generador, Operador de Red, Usuario final, o varios de los anteriores, se conecten físicamente a un Sistema de Transmisión Regional o a un Sistema de Distribución Local.

**1.6 AGENTES DEL SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL (AGENTES):** Personas que realizan por lo menos una actividad del sector eléctrico (generación, transmisión, distribución, comercialización).

**1.7 AREA DE COMERCIALIZACION:** Es la zona geográfica que comprende el conjunto de Usuarios conectados a un mismo Sistema de Distribución Local o al nivel 4 de tensión conectado al Sistema de Distribución Local, operado por un mismo Operador de Red.

**1.8 AREA RURAL DE MENOR DESARROLLO:** Es el área perteneciente al sector rural de un municipio o distrito de zonas interconectadas que reúne las siguientes características: (i) presenta un índice promedio de calidad de vida de la zona "resto" o rural de cada municipio inferior al cuarenta y seis punto seis (46.6), conforme con el Sistema de Indicadores Sociodemográficos del Departamento Nacional de Planeación y (ii) está conectada al circuito de alimentación por medio del cual se le suministra el servicio de electricidad.

**1.9 ASENTAMIENTO URBANO SUBNORMAL:** Es el asentamiento humano ubicado en las cabeceras de municipios o distritos servidos a través del Sistema Interconectado Nacional que reúne las siguientes características: (i) que no tenga servicio público domiciliario de energía eléctrica o que este se obtenga a través de derivaciones del Sistema de Distribución Local o de una Acometida, efectuadas sin aprobación del respectivo Operador de Red y (ii) que no se trate de zonas donde se deba suspender el servicio público domiciliario de electricidad, de conformidad con el artículo 139.2 de la Ley 142 de 1994, las respectivas normas de la Ley 388

de 1997, donde está prohibido prestar el servicio según lo previsto en el artículo 99 de la Ley 812 de 2003.

**1.10 CARGA O CAPACIDAD INSTALADA:** Es la capacidad nominal del componente limitante de un sistema.

**1.11 CENSO DE CARGA O AFORO INDIVIDUAL:** Sumatoria de las capacidades nominales de los equipos, conectados o susceptibles de conexión, en un inmueble.

**1.12 CERTIFICADO REPRESENTATIVO DEL APORTE:** Son los certificados que entregará la Fiduciaria a los Usuarios, los cuales representarán el valor de los aportes que los Usuarios transfieren al Fondo de Capitalización en los términos previstos en el Convenio y en el contrato de Fiducia.

**1.13 CIRCUITO:** Es la red o tramo de red eléctrica monofásica, bifásica o trifásica que sale de una subestación, de un transformador de distribución o de otra red y suministra energía eléctrica a un área geográfica específica.

**1.14 COMERCIALIZACION DE ENERGIA ELECTRICA:** Actividad consistente en la compra de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta a los Usuarios finales, regulados o no regulados. Quien desarrolla esta actividad se denomina comercializador de energía eléctrica.

**1.15 COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS:** En adelante CREG, Unidad Administrativa Especial, con independencia administrativa, técnica y patrimonial adscrita al Ministerio de Minas y Energía con funciones y facultades contempladas en las leyes 142 y 143 de 1.994. La función principal de la Comisión es expedir la regulación para el sector de energía eléctrica y gas combustible.

**1.16 COMPONENTE LIMITANTE:** Es el componente que forma parte de un sistema y que determina la máxima capacidad a operar.

**1.17 UNIDAD INMOBILIARIA RESIDENCIALES.** Son aquellos conjuntos donde prevalece el uso residencial, compatible con usos recreativos, sociales y comerciales en menor proporción.

**1.18 CONSUMO:** Cantidad de kilovatios/hora de energía activa, recibidas por el suscriptor y/o Usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en la Resolución CREG 108 de 1997. Para el servicio de energía eléctrica, también se podrá medir el consumo en amperios-hora, en los casos en los que la Comisión lo determine.

**1.19 CONSUMO DE ENERGIA REACTIVA:** Cantidad de kilovatios-hora transportados a través de las redes que conforman los Sistemas de Transmisión Regional y Sistemas de Distribución Local y registrados mediante los equipos de medida de energía reactiva ubicados en las fronteras comerciales de los respectivos Usuarios.

**1.20 CONSUMO ANORMAL:** Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor



o Usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o Usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la empresa.

**1.21 CONSUMO ESTIMADO:** Es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo suscriptor y/o Usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o Usuarios con características similares, o con base en aforos individuales de carga.

**1.22 CONSUMO FACTURADO:** Es el liquidado y cobrado al suscriptor o Usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la CREG para los Usuarios regulados, o a los precios pactados con el Usuario, si este es no **1.3** rior del medidor, o en la información de consumos que este registre.

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

**1.25 CONSUMO PREPAGADO:** Es la Cantidad de metros cúbicos de gas combustible, o cantidad de energía eléctrica a la que tiene derecho el Usuario por el valor prepagado, definida en el momento en que el suscriptor o Usuario active el prepago a través del mecanismo que la empresa disponga.

**1.26 CONSUMO PROMEDIO:** Es el que se determina con base en el consumo histórico del Usuario en los últimos seis meses de consumo.

**1.27 CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS:** De conformidad con el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual DISPAC SA ESP los presta a un Usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos Usuarios no determinados. Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando alguna de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos Usuarios.

**1.28 CORTE DEL SERVICIO:** Pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la Ley 142 de 1994, la Resolución 108 de 1997 de la CREG y en el contrato de servicios públicos.

**1.29 DISTRIBUCION DE ENERGIA ELECTRICA.** Es la actividad de transportar energía a través de una red de distribución a voltajes iguales o inferiores a 115 KV. Quien desarrolla esta actividad se denomina distribuidor de energía eléctrica.

**1.30 EDIFICIO:** Construcción de uno o varios pisos levantados sobre un lote o terreno, cuya estructura comprende un número plural de unidades independientes, aptas para ser usadas de acuerdo con su destino natural o convencional, además de áreas y servicios de uso y utilidad general. Una vez sometido al régimen de propiedad horizontal, se conforma por bienes privados o de dominio particular y por bienes comunes.

**1.31 EDIFICIO O CONJUNTO DE USO COMERCIAL:** Inmuebles cuyos bienes de dominio particular se encuentran destinados al desarrollo de actividades mercantiles, de conformidad con la normatividad urbanística vigente.

**1.32 EDIFICIO O CONJUNTO DE USO MIXTO:** Inmuebles cuyos bienes de dominio particular tienen diversas destinaciones, tales como vivienda, comercio, industria u oficinas, de conformidad con la normatividad urbanística vigente.

**1.33 EDIFICIO O CONJUNTO DE USO RESIDENCIAL:** Inmuebles cuyos bienes de dominio particular se encuentran destinados a la vivienda de personas, de acuerdo con la normatividad urbanística vigente.

**1.34 EQUIPO DE MEDIDA:** Conjunto de dispositivos destinados a la medición o registro del consumo.

**1.35 ESTRATIFICACION SOCIOECONOMICA:** Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley.

**1.40 ESTRATO SOCIOECONOMICO:** Nivel de clasificación de un inmueble como resultado del proceso de estratificación socioeconómica.

**1.36 EVENTOS NO PROGRAMADOS:** Son aquellos que ocurren súbitamente y causan un efecto operacional en el Sistema del Operador de Red y pueden o no causar efectos en la operación del Sistema Interconectado Nacional.

**1.37 EVENTOS PROGRAMADOS:** Son aquellos eventos planeados por el Operador de Red que causan un efecto operacional en el Sistema del Operador de Red y pueden o no causar efectos en la operación del Sistema Interconectado Nacional.

**1.38 FACTOR DE UTILIZACION:** Tiempo promedio estimado por mes en el que la Empresa considera que el Usuario tiene en uso sus bienes eléctricos.

**1.39 FACTOR O MULTIPLO DEL MEDIDOR:** Es el número por el que hay que multiplicar la diferencia de lecturas que registran los medidores para obtener el consumo real de un periodo determinado. Este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente y/o de potencial y al medidor mismo.

**1.40 FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS:** Es la cuenta de cobro que una persona prestadora de servicios públicos domiciliarios entrega o remite al Usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes prestados, en desarrollo de un contrato de servicios públicos. En el caso de consumos prepagados, es el acto de cobrar, a solicitud del Usuario, una cantidad de energía o de gas que el desea pagar anticipadamente. Su contenido se sujetará a lo que establezca la regulación vigente.

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

**1.42 FIDUCIARIA:** Es la entidad fiduciaria escogida por DISPAC S..A.ESP, de acuerdo con las normas de derecho privado, encargada y responsable de la administración del Fondo de Capitalización Social.

**1.43 FRONTERA COMERCIAL.** Se define como frontera comercial entre el OR, o el Comercializador y el Usuario los puntos de conexión del equipo de medida, a partir del cual este último se responsabiliza por los consumos, riesgos operativos inherentes a su Red Interna.

**1.44 ÍNDICE DE REFERENCIA AGRUPADO DE LA DISCONTINUIDAD (IRAD).** Índice de Discontinuidad que relaciona la cantidad promedio de Energía No Suministrada (ENS) por cada unidad de Energía Suministrada (ES) por un OR durante el período usado como referencia.

**1.45 ÍNDICE TRIMESTRAL AGRUPADO DE LA DISCONTINUIDAD (ITAD).** Índice de Discontinuidad que relaciona la cantidad promedio de Energía No Suministrada (ENS) por cada unidad de Energía Suministrada (ES) por un OR durante el trimestre de evaluación

**1.46 INQUILINATO:** Edificación clasificada en los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3, con una entrada común desde la calle, que aloja tres o más hogares que comparten los servicios públicos domiciliarios y los servicios sanitarios.

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

**1.48 LIBERTAD REGULADA:** Régimen de tarifas mediante la cual la Comisión de Regulación de Energía y Gas fija los criterios y la metodología con arreglo a los cuales DISPAC S.A. ESP puede determinar o modificar los precios máximos para el servicio prestado.

**1.49 LIBERTAD VIGILADA:** Régimen de tarifas, mediante la cual DISPAC S.A. ESP puede determinar libremente las tarifas de venta a medianos y pequeños consumidores, con la obligación de informar por escrito a la Comisión de Regulación de Energía y Gas, en cuanto a las decisiones tomadas sobre la materia.

**1.50 LIMITACION DE SUMINISTRO:** Sanción que se aplica a Distribuidores y Comercializadores del servicio de energía por el incumplimiento de las obligaciones con otros agentes del mercado de energía mayorista, con las autoridades del sector y con la constitución de garantías financieras.

**1.51 MEDIDOR:** Es el aparato que mide la demanda máxima y/o los consumos de energía activa o reactiva o las dos. La medida de energía puede ser realizada en función del tiempo y puede o no incluir dispositivos de transmisión de datos.

**1.52 MEDIDOR DE CONEXION DIRECTA:** Es el dispositivo que mide el consumo y se conecta a la red eléctrica sin transformadores de medida.

**1.53 MEDIDOR DE CONEXION INDIRECTA:** Es el dispositivo de energía que mide el consumo y se conecta a la red a través de transformadores de tensión y/o corriente.

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

**1.55 NIVEL DE CARGA PROMEDIO:** Carga que en promedio considera la Empresa tiene un Usuario dependiendo del uso dado al servicio y del estrato, si es del caso.

**1.56 NIVELES DE TENSION:** Para el servicio público domiciliario de energía eléctrica, se definen los siguientes niveles de tensión, a uno de los cuales se pueden conectar, directa o indirectamente, en forma monofásica, bifásica o trifásica, los equipos de medida:  
Nivel 1: Sistemas con tensión nominal menor a 1 kV.

Nivel 2: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 1 kV y menor de 30 kV.

Nivel 3: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 30 kV y menor de 57,5 kV.

Nivel 4: Sistemas con tensión nominal mayor o igual a 57,5 kV y menor a 220 kV

**1.57 OPERADOR DE RED (OR):** Es la empresa de servicios públicos encargada de la planeación de la expansión, las inversiones, la operación y el mantenimiento de todo o parte de un Sistema de Transmisión Regional y/o un Sistema de Distribución Local. Los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para todos los propósitos son las empresas que tienen cargos por uso de los Sistemas de Transmisión Regional y/o Sistemas de Distribución Local aprobados por parte de la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

**1.58 PERIODO DE CONSUMO:** Lapso entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble. **1.66 PERIODO DE CONTINUIDAD:** Es el período o los períodos diarios o semanales que acuerden DISPAC S.A. ESP con un Suscriptor Comunitario, dentro de los cuales DISPAC S.A. ESP suministrará continuamente el servicio. El Período de Continuidad podrá ser de definición horaria en un solo día, o diaria en una semana, o cualquier combinación que a bien tengan a acordar DISPAC S.A. ESP y el Suscriptor Comunitario. En todo caso el Período de Continuidad estará en función del pago que efectivamente realice el Suscriptor Comunitario.

**1.59 PERIODO DE FACTURACION:** Es el intervalo de tiempo establecido por la Empresa para el cobro del servicio.

**1.60 PERIODO FLEXIBLE DE FACTURACION:** Facturación a un suscriptor, individual o comunitario que pertenezca o tenga la calidad de zona especial de prestación del servicio público, el servicio de energía eléctrica en forma semanal, quincenal, mensual, bimestral, trimestral, semestral, o cualquier otro periodo sin que exceda, en todo caso, de seis (6) meses.

**1.61 PETICION:** Acto, solicitud, manifestación, deseo o aspiración de cualquier persona, suscriptora o no, dirigido al Departamento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQR) de la Gerencia Comercial de DISPAC S.A. ESP Las peticiones serán tramitadas conforme a las normas vigentes sobre el derecho de petición.

**1.62 PQR:** Dependencia de creación legal y constituida por DISPAC S.A. ESP para recibir, atender, tramitar, y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presente los Usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio que se presta.

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

**1.64 PRESTADOR DE SERVICIOS PUBLICOS:** Cualquiera de las personas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994. **PROGRAMA DE NORMALIZACION DE REDES:** Programa desarrollado por el Gobierno Nacional, de acuerdo con la Ley 812 y el Decreto 3735 de 2003, para la normalización de redes eléctricas en barrios subnormales.

**1.65 PROYECCION DE CONSUMO:** Es el mecanismo por medio del cual la medición de la energía consumida por un suscriptor individual o comunitario se realiza con fundamento en la metodología que establezca la CREG, la cual se basará, entre otros aspectos, en las cargas contratadas con cada Usuario y los consumos históricos propios o, en su defecto, de Usuarios similares.

**1.66 PUNTO DE CONEXION:** Es el punto de conexión eléctrico en el cual el equipo de un Usuario está conectado a un STR y/o SDL para propósito de transferir energía entre las partes.

**1.67 PUNTO DE MEDICION:** Es el punto de conexión eléctrico del circuito primario del transformador de corriente que está asociado al punto de conexión, o los bornes del medidor, en el caso del nivel de tensión.

**1.68 QUEJA:** Es el medio por el cual el Usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados empleados, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

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

**1.70 RECONEXION DEL SERVICIO:** Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha suspendido.

**1.71 RECURSO:** Es un acto del suscriptor o Usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o el contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la Ley.

**1.72 RED DE USO GENERAL:** Redes Públicas que no forman parte de Acometidas o de Instalaciones Internas.

**1.73 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 y/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.

**1.74 RED LOCAL O DE DUCTOS:** Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad, de la que se derivan las acometidas de los inmuebles.

**1.75 REGIMEN DE PROPIEDAD HORIZONTAL:** Sistema jurídico que regula el sometimiento a propiedad horizontal de un edificio o conjunto, construido o por construirse.

**1.76 REINSTALACION DEL SERVICIO:** Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha efectuado su corte.

**1.77 REVISION PREVIA:** Conjunto de actividades y procedimientos que realiza DISPAC S.A. ESP para detectar consumos anormales, según el patrón de consumo histórico normal de cada suscriptor o Usuario.

**1.78 SERVICIO NO RESIDENCIAL:** Es el que se presta para fines distintos del residencial.

**1.79 SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELECTRICA:** Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del Usuario final, incluida su conexión y medición. También se aplicará según la Ley 143 de 1994 a las actividades complementarias de generación, de comercialización, de transformación, interconexión y transmisión.

**1.80 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 conexos a los apartamentos o casas de habitación, cuya carga instalada sea igual o inferior a 3 Kilovatios, si el inmueble está destinado, en más de un 50% de su extensión, a fines residenciales.

**1.81 SILENCIO ADMINISTRATIVO:** Es la no contestación por parte de DISPAC S.A. ESP, a la petición, queja o recurso por un suscriptor o Usuario dentro del término legal establecido.

**1.82 SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO:** Cuando DISPAC S.A. ESP no da respuesta ya sea a favor o en contra de la petición, queja o recurso presentada por un suscriptor o Usuario, dentro del término establecido, se entiende que la decisión es favorable al peticionario.

**1.83 SISTEMA DE COMERCIALIZACION PREPAGO:** Modalidad de prestación del servicio de comercialización de energía eléctrica o de gas combustible al Usuario final, que no requiere las actividades de lectura del medidor, reparto de facturación al domicilio y gestión de cartera en relación con el consumo, por cuanto el consumo se ha prepago.

**1.84 SISTEMA DE DISTRIBUCION LOCAL (SDL):** Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por redes de distribución municipales o distritales; conformado por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 kv. que no pertenecen a un sistema de transmisión regional por estar dedicadas al servicio de un sistema de distribución municipal, distrital o local.

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

**1.86 SISTEMAS DE TRANSMISION NACIONAL (STN):** Es el sistema interconectado de transmisión de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas, con sus correspondientes módulos de conexión, que operan a tensiones iguales o superiores a 220 kv.

**1.87 SISTEMAS DE TRANSMISION REGIONAL (STR):** Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por redes regionales o interregionales de transmisión; conformado por el conjunto de líneas y subestaciones con sus equipos asociados, que operan a tensiones menores de 220 kv. y que pertenecen a un sistema de distribución local.

**1.88 SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL (SIN):** Es el sistema compuesto por los siguientes elementos conectados entre sí: las plantas y equipos de generación, la red de

interconexión nacional, las redes regionales e interregionales de transmisión, las redes de distribución, y las cargas eléctricas de los Usuarios.

**1.89 SUBSIDIO:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el valor de éste, cuando tal valor es mayor al pago que se recibe.

**1.90 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS:** Organismo de carácter técnico adscrito al Departamento Nacional de Planeación, con Personería Jurídica, autonomía administrativa y patrimonial. Ejercerá el control, la inspección y vigilancia de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios y los demás servicios públicos a los que se aplica la Ley 142 de 1994.

**1.91 SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

**1.92 SUSCRIPTOR COMUNITARIO:** Es el grupo de Usuarios ubicados en una Zona Especial de Prestación del Servicio representados por: (i) un miembro de la comunidad o una persona jurídica, que es elegida o designada por ella misma y que en ese sentido ha obtenido el reconocimiento del Alcalde Municipal, o (ii) por la junta o juntas de acción comunal de la respectiva Zona Especial, y que ha suscrito un acuerdo con DISPAC S.A. ESP en los términos del artículo 19 del Decreto 3735 de 2003.

**1.93 SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en Usuario de los servicios públicos.

**1.94 SUSPENSION 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 no disponibilidad del servicio por no activación del prepago, no se considerará suspensión del servicio.

**1.95 TELEMEDIDA:** Sistema de medición que permite determinar la energía transada hora a hora, de acuerdo con los requisitos establecidos en el Código de Medida del Código de Redes y el Reglamento de Distribución.

**1.96 URE:** Es la utilización de la energía, de tal manera que se obtenga la mayor eficiencia energética, bien sea de una forma original de energía y/o durante cualquier actividad de producción, transformación, transporte, distribución y consumo de las diferentes formas de energía, dentro del marco del desarrollo sostenible y respetando la normatividad vigente sobre medio ambiente y los recursos naturales renovables.

**1.97 USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A éste último Usuario se denomina también consumidor.

**1.98 USUARIO REGULADO:** Persona natural o jurídica cuyas compras de electricidad están sujetas a tarifas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

**1.99 ZONAS COMUNES:** Partes del edificio o conjunto sometido al régimen de propiedad horizontal pertenecientes en proindiviso a todos los propietarios de bienes privados, que por su naturaleza o destinación permiten o facilitan la existencia, estabilidad, funcionamiento, conservación, seguridad, uso, goce o explotación de los bienes de dominio particular.

**1.100 Zonas de Difícil Gestión:** Conjunto de usuarios ubicados en una misma zona geográfica conectada al Sistema Interconectado Nacional, susceptible de ser aislado eléctricamente por el mismo circuito alimentador de Nivel 11, que presenta durante el último año en forma continua, una de las siguientes características: (i) Cartera vencida mayor a noventa días por parte del cincuenta por ciento (50%) o más de los usuarios de estratos 1 y 2 pertenecientes a la zona, o (ii) Niveles de pérdidas de energía superiores al cuarenta por ciento (40%) respecto a la energía de entrada al Sistema de Distribución Local que atiende exclusivamente a dicha zona. Para ambos eventos los indicadores serán medidos como el promedio de los últimos 12 meses. Así mismo el Comercializador de Energía Eléctrica, debe demostrar que los resultados de la gestión en cartera y pérdidas han sido negativos por causas no imputables a la propia empresa. Para el registro y certificación de nuevas Áreas de Difícil Gestión el conjunto de usuarios deberá corresponder como máximo a la delimitación geográfica de un barrio.

**1.101 ZONAS ESPECIALES DE PRESTACION DEL SERVICIO O ZONAS ESPECIALES:** Son en su conjunto las Zonas no Interconectadas, los territorios insulares, los Asentamientos Urbanos Subnormales, las Áreas Rurales de Menor Desarrollo y las Comunidades de Difícil Gestión.



## FE DE ERRATAS

1. **CLAUSULA 9 PUNTO 1.1.** los requisitos se deben cambiar por los que se relacionan:
  - Solicitud en al cual se relacione la carga a instalar
  - Copia De La Cedula Del Propietario Del Inmueble
  - Copia De La Factura De Un Vecino
  - Diligenciar Formato De Cumplimiento Del Reglamento Técnico de Instalación Eléctrica RETIE, (Anexar Fotocopia De La Tarjeta Profesional del ingeniero o técnico electricista).
  - Licencia de Construcción (para inmuebles ubicados en el perímetro urbano)
  - Fotocopia De La Primer Hoja De La Escritura o Póliza o Certificado De Libertad (actualizado) Y Tradición o El Contrato De Arrendamiento(Autenticado) Y/O persona jurídica, certificado de existencia y representación (No mayor a 1 año de expedición)
  - Certificado de Estrato Emitido Por Planeación Municipal.
  - Certificación de los materiales utilizados en la construcción de las instalaciones eléctricas.
  - Cuando la carga sea igual o mayor a 10KVA se deberá anexar los Dictamen de Inspección RETIE - Certificación plena (Edificaciones de 5 inmuebles en adelante también deberán presentar la misma certificación independiente de que la carga instalada no supere los 10KVA)
2. **CLAUSULA 12 LITERAL B. Ítem 11.** Se cambia el IPP por el IPC como indicador por actualizar anualmente la tarifa.
3. **CLAUSULA 56 LITERAL B.** En el segundo párrafo el término de diez (10) días pasa a cinco (5) días.
4. **CLAUSULA 57 PUNTO 2. Inciso c.** El término de presentación de recursos será de cinco (5) días.
5. **CLAUSULA 58 PARAGRAFO 4.** El término de presentación de recursos será de cinco (5) días.
6. **CLAUSULA 59 PUNTO 1.** El término de presentación de recursos será de cinco (5) días.
7. **CLAUSULA 10. INCLUIR** “Informar al usuario con anticipación para que reclame la factura en un sitio determinado, en aquellas localidades, zonas o lugares donde no se puedan entregar las mismas por causas ajenas a LA EMPRESA”.