



**CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE
ENERGÍA ELÉCTRICA DE LA ELECTRICADORA
DE SANTANDER S.A. E.S.P.**

CAPITULO I

CLAUSULA 1 OBJETO DEL CONTRATO: El presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales **ELECTRICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.**, identificada con NIT 890201230-1, en adelante **ESSA**, prestan el servicio público domiciliario de energía eléctrica en su área de influencia a cambio de un precio en dinero, que se fijará según las tarifas vigentes, y de acuerdo con el uso que se dé al servicio, a los clientes, suscriptores, usuarios o propietarios de inmuebles, en adelante el **USUARIO**, quien al beneficiarse del servicio de energía eléctrica que prestan **ESSA**, acepta y se acoge a todas las disposiciones aquí definidas.

CLAUSULA 2 NUEVOS SERVICIOS: Cuando **ESSA** instale un nuevo servicio a un inmueble, el valor del mismo será responsabilidad exclusiva de quien lo solicite.

Parágrafo. En caso de que el inmueble en el que se solicite recibir los servicios públicos domiciliarios de energía se encuentre arrendado, el **USUARIO** potencial deberá obtener la autorización previa del arrendador.

CAPITULO II

DISPOSICIONES GENERALES

DE LAS PARTES DEL CONTRATO Y RÉGIMEN LEGAL

CLÁUSULA 3.- EXISTENCIA DEL CONTRATO: Existe contrato de servicios públicos desde que **ESSA** define las condiciones uniformes en las que están dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza o pretende utilizar un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la normatividad que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios o por aquella especialmente establecida por **ESSA** para la conexión al respectivo servicio, y el servicio queda efectivamente instalado por **ESSA** o acreditada la instalación realizada por un tercero, en los eventos en que su instalación hubiese sido contratada particularmente.

CLÁUSULA 4.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO: El presente contrato entrará en ejecución una vez el **USUARIO** reciba la prestación del servicio objeto de este contrato. Las partes verificarán permanentemente las obligaciones y derechos inherentes contraídos en el presente.

CLÁUSULA 5.- PARTES DEL CONTRATO: Son partes del contrato **ESSA** y el **USUARIO**, o aquél a quien este último haya cedido el contrato, bien sea por convenio o por disposición legal. Una vez celebrado el contrato, serán solidarios en los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble o de la parte de este donde se preste el servicio; los poseedores o tenedores, en cuantos beneficiarios del contrato y, por lo tanto, **USUARIOS**. (Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 18 de la Ley 689 de 2001).



Grupo **epm**

CLÁUSULA 6.- CAPACIDAD DEL USUARIO PARA CONTRATAR: Cuando el inmueble objeto del servicio cumpla con todos los requisitos técnicos y de tipo urbanístico fijados por las autoridades municipales donde esté ubicado, cualquier persona mayor de edad, capaz de contratar que lo habite o utilice a cualquier título, tendrá derecho a recibir el servicio público domiciliario de energía eléctrica y ser parte del presente contrato.

CLAUSULA 7: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: ESSA, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, tratará los datos personales de los usuarios con motivo de la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica para los fines dispuestos en este contrato, en su política de protección de datos personales que para el efecto promulgó y acorde con lo establecido en la Ley y regulación propia de la prestación del servicio. El tratamiento de esta información para fines diferentes a los vinculados con la prestación del servicio de energía eléctrica deberá ser previamente informado y autorizado por el cliente/usuario, donde el usuario reconoce y acepta que podrá ser contactado a través de, pero sin limitarse a: comunicación telefónica, SMS, correo electrónico, aplicaciones de mensajería instantánea, entre otras. Lo anterior, con las finalidades de informar los eventos programados por el operador de red, comunicaciones relacionadas con actos de la prestación del servicio, atender las PQR's, evaluar la calidad del servicio, estudios de hábitos de consumo, así como para enviar comunicaciones comerciales de los productos, beneficios, publicidad y promociones de ESSA y/o de terceros aliados a ella.

ESSA en su calidad de responsable, adopta los principios para el tratamiento de datos personales estipulados en la ley con el objetivo de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los usuarios contenida en las bases de datos, independiente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida.

ESSA expresa su respeto y compromiso hacia la protección de los datos personales del usuario y hacia el cumplimiento de la legislación vigente en la materia garantizando el ejercicio del derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar su información y en los casos en que sea procedente, a suprimirlos o a revocar la autorización otorgada para su tratamiento cuando no se evidencia una obligación legal o contractual de permanecer en las bases de datos, de acuerdo con lo establecido en la política de protección de datos personales de ESSA publicada en la portal web www.essa.com.co y las normas aplicables en relación con datos personales.

CLÁUSULA 8.- SOLIDARIDAD: El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los **USUARIOS** del servicio, son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

CLÁUSULA 9. -RÉGIMEN LEGAL: El contrato de servicios públicos se regirá por la ley 142 de 1994, por las resoluciones de la CREG, las condiciones especiales que se pacten con los **USUARIOS**, las condiciones uniformes señaladas en el presente documento y por las normas del Código de Comercio, Código Civil y demás disposiciones que regulen la materia.

CLÁUSULA 10.- CESIÓN DEL CONTRATO: Habrá cesión del contrato por voluntad del **USUARIO**; además, salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del presente contrato, cuando haya enajenación del bien al que se le suministra



Grupo **epm**

el servicio. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

Parágrafo. Cuando el inmueble cambie de propietario, el **USUARIO** deberá dar aviso a ESSA para la respectiva actualización de la información.

CLÁUSULA 11.- ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Corresponde a las áreas geográficas de los municipios o distritos en las cuales ESSA proporciona el servicio de energía eléctrica. ESSA podrá prestar el servicio en todo el territorio nacional conforme a la regulación vigente y eventualmente en cualquier país extranjero.

CAPITULO III

DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CLAUSULA 12 CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: ESSA prestarán el servicio de energía eléctrica dentro de sus posibilidades técnicas y económicas, bajo la modalidad de residencial y no residencial (comercial, oficial, industrial), en las condiciones de continuidad y calidad establecidas en la ley.

Una vez presentada la solicitud por parte del **USUARIO**, esta será resuelta dentro los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su presentación, a menos que se requiera de estudios especiales para autorizar la conexión, en cuyo caso **ESSA** en calidad de operador de red dispondrán de un plazo máximo de tres (3) meses para realizar la conexión. Una vez el **USUARIO** adelante ante **ESSA** el trámite de conexión a la red, o en su representación lo haga un comercializador, se deberá manifestar explícitamente el comercializador en la solicitud, de lo contrario se entenderá que el **USUARIO** ha seleccionado a **ESSA** como su comercializador de energía.

Los aspectos relativos a la conexión y el procedimiento para efectuarla, así como los requerimientos técnicos, se regirán por las disposiciones contenidas en el RETIE, el Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica (Resolución CREG 070 de 1998) o normas que lo aclaren, modifiquen o replacen, y las normas que adopte o defina **ESSA**.

Parágrafo 1. Para la solicitud del servicio por primera vez, el **USUARIO** deberá tramitar ante ESSA el formulario respectivo, adjuntando los documentos que identifiquen al **USUARIO** potencial, el inmueble, y las condiciones especiales de suministro, si las hubiere. Así mismo para la legalización del servicio, ESSA verificará el cumplimiento de los requisitos técnicos y legales.

Parágrafo 2. **ESSA** cobrará las siguientes actividades asociadas con el servicio de conexión, cuando estas sean prestadas por ellas: el suministro y calibración del equipo de medición, el suministro de los materiales de la acometida, la ejecución de las obras de conexión y cualquier otro que pueda llegar a generarse en ejecución del presente contrato. Cuando el constructor de un condominio, urbanización o copropiedad de tipo residencial o no residencial haya cubierto los respectivos cargos asociados a la conexión, ESSA no podrá cobrar de nuevo a los **USUARIOS** por estos conceptos.

Parágrafo 3. La conexión a la red de la acometida deberá ser efectuada por **ESSA** o personal autorizado por esta.



Grupo **epm**

Parágrafo 4. ESSA recibirá las solicitudes de los **USUARIOS** en todos los casos. Una vez presentada la solicitud será resuelta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación a menos que se requiera de estudios especiales. Para los casos de solicitudes incompletas o que no cumplen requisitos, al momento de la recepción de la solicitud se notificará al **USUARIO** potencial de los requisitos faltantes, se dejará pendiente para que en un plazo de quince (15) días aporte los documentos o información requeridos. Vencido este término sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, **ESSA** entenderá que ha desistido de su petición y dispondrá su archivo.

CLAUSULA 13 CARGO POR CONEXIÓN: de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 136 de la Ley 142 de 1994, **ESSA** podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato, pero no podrá alegar la existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el **USUARIO** cumpla las suyas.

CLAUSULA 14 SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO Y FACTIBILIDAD DE PUNTOS DE CONEXIÓN ANTE EL OPERADOR DE RED: **ESSA** ofrecerá, de ser factible, al **USUARIO** potencial un punto de conexión cuando este lo solicite y garantizarán el libre acceso a la red. El **USUARIO** podrá hacerlo directamente o a través de un comercializador o un tercero. El operador de red deberá estudiar la solicitud, sin perjuicio de quien la presente. Cuando el **USUARIO** Potencial no haga la solicitud directamente, el solicitante deberá acreditar que representa al **USUARIO** Potencial, mediante comunicación suscrita por este.

Como parte de la solicitud se deberá informar al operador de red la localización del inmueble, la potencia máxima requerida, el tipo de carga y el nivel de tensión al que desea conectarse. Si el solicitante no especifica el nivel de tensión, el operador de red podrá decidir el más conveniente desde el punto de vista técnico (Artículo 26 de la Resolución CREG 156 de 2011).

CLAUSULA 15 PLAZO DE FACTIBILIDAD DEL PUNTO DE CONEXIÓN ANTE EL OPERADOR DE RED: **ESSA** tendrá un plazo máximo de siete (7) días hábiles, contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud de factibilidad del servicio, para comunicarle formalmente al solicitante los resultados del estudio de dicha solicitud, con independencia del nivel de tensión para el que se haya hecho (Artículo 27 de la Resolución CREG 156 de 2011).

CLAUSULA 16 SOLICITUDES DE CONEXIÓN DE CARGAS ANTE EL OPERADOR DE RED: el operador de red tendrá los siguientes plazos máximos para dar respuesta a una solicitud es de conexión de cargas:

- Nivel de tensión I: siete (7) días hábiles
- Nivel de tensión II y III: quince (15) días hábiles
- Nivel de tensión IV: veinte (20) días hábiles
-

El plazo que tiene el operador de red para dar respuesta a una solicitud de conexión al nivel de tensión IV podrá ser mayor al aquí establecido cuando deba efectuar estudios que requieran de un mayor plazo. En este caso, el operador de red le informará al solicitante de la necesidad de efectuar tales estudios y el plazo que tomará para dar respuesta, sin que este pueda exceder de tres (3) meses contados desde la fecha de recibo de la solicitud de conexión.



Grupo **epm**

ESSA solicitará que se acredite que el predio cuenta con el respectivo permiso urbanístico o licencia de construcción.

La aprobación del proyecto no exonera de responsabilidad al diseñador por errores u omisiones que afecten el STR (Sistema de Transmisión Regional) o SDL (Sistema de Distribución Local) en los que operan **ESSA** o que afecte a terceros.

La solicitud y planos aprobados para la conexión tendrán una vigencia de un (1) año, a partir de la fecha de respuesta. **ESSA** podrá mantener vigente su aprobación por un plazo mayor al indicado. (Artículo 30 de la Resolución CREG 156 de 2011).

CLAUSULA 17 EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE CONEXIÓN: Las obras de infraestructura requeridas por el **USUARIO** potencial deberán ser realizadas bajo su responsabilidad previa aprobación del diseño eléctrico por parte de **ESSA**. No obstante, previo acuerdo entre el **USUARIO** potencial y **ESSA**, esta podrá ejecutar las obras de conexión. En este caso, se acordarán los cargos a que hubiere lugar y el cronograma de ejecución del proyecto mediante un contrato de ejecución de conexión.

Las instalaciones internas son responsabilidad del **USUARIO** potencial y deberán cumplir las condiciones técnicas establecidas en los reglamentos técnicos adoptados por las autoridades competentes. El cumplimiento de dichos reglamentos será certificado por los entes acreditados por los organismos competentes.

Las redes de distribución que se requieran para la conexión del **USUARIO** estarán bajo la responsabilidad de **ESSA**. Aun así, en el caso en que **ESSA** presente limitaciones de tipo financiero que les impidan la ejecución de las obras con la oportunidad requerida por el **USUARIO** potencial, tales obras podrán ser realizadas por este.

CLAUSULA 18 PUESTA EN SERVICIO: previo a la puesta en servicio de una conexión, **ESSA** verificará que la acometida y en general todos los equipos que hacen parte de la conexión del **USUARIO** potencial, cumplan con las normas técnicas exigibles. Como condición previa para el desarrollo de la visita de puesta en servicio de la conexión, el **USUARIO** potencial deberá haber elegido un comercializador para la prestación del servicio. (Artículo 33 de la Resolución CREG 156 de 2011).

Sin perjuicio del certificado de conformidad con el RETIE y/o la Declaración de Conformidad expedida por un organismo certificador que siempre deben presentarse por parte del **USUARIO** POTENCIAL, previo a la puesta en servicio de una conexión, **ESSA** verificará que la acometida y en general, todos los equipos que hacen parte de la conexión del **USUARIO** POTENCIAL cumplan con las normas técnicas exigibles, y que la operación de sus equipos no deteriorarán la calidad de la potencia suministrada a los demás **USUARIOS**.

En concordancia, **ESSA** podrá exigir, cuando lo amerite y de acuerdo al tipo de carga, a costo del solicitante, estudios de calidad de la potencia, coordinación de protecciones y estudio de conexión que contengan como mínimo el análisis de estado estable en condiciones normales de operación y en condiciones de contingencia, como requisito para la conexión.

El **USUARIO** POTENCIAL coordinará con **ESSA**, la realización de las pruebas y maniobras que se requieran para la puesta en servicio de la conexión, de conformidad con lo descrito por el Reglamento de Distribución expedido por la CREG y demás disposiciones aplicables.

CLAUSULA 19 NEGACIÓN DE LA CONEXIÓN AL SERVICIO: ESSA podrá negar la solicitud de conexión del servicio, entre otras, por las siguientes razones:

- a. Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en el contrato.
- b. Por encontrarse el inmueble por fuera del área de prestación del servicio.
- c. Por razones de disponibilidad técnica.
- d. Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente.
- e. Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.
- f. Cuando su prestación pueda generar riesgos para los derechos de la comunidad.
- g. Por impedimento de tipo normativo o regulatorio que no le permita a **ESSA**, prestar el servicio en determinadas zonas.

Parágrafo. ESSA notificará de manera escrita, la negación de la conexión del servicio al solicitante, indicando las razones para ello. Contra este acto, procede el recurso de reposición ante **ESSA** y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

CLAUSULA 20 RECHAZO DE LAS SOLICITUDES DE CONEXIÓN AL SERVICIO: ESSA Las solicitudes de nuevos servicios que no contengan el cumplimiento de aspectos normativos y regulatorios por parte del **USUARIO** serán considerados como solicitudes rechazadas y una vez se subsane el pendiente, el **USUARIO** deberá gestionar una nueva solicitud. **ESSA** podrá rechazar la solicitud de conexión del servicio, entre otras, por las siguientes razones:

- a. Por deudas pendientes de consumos del servicio público domiciliario de EL **USUARIO** con **ESSA**.
- b. Cuando un inmueble producto de un desenglobe de un inmueble de mayor o menor extensión, presente deuda por el servicio de energía eléctrica con **ESSA**.
- c. Por el incumplimiento por parte del **USUARIO** de las normas técnicas o legales vigentes.

Parágrafo. ESSA comunicará, de manera escrita, el rechazo de la conexión del servicio al solicitante, indicando las razones para ello. Contra este acto, no procede ningún recurso. No obstante, una vez el **USUARIO** subsane el pendiente, motivo del rechazo, podrá gestionar una nueva solicitud

CLUASULA 21 ZONAS ESPECIALES: ESSA prestará el servicio en las condiciones especiales que lleguen a acordarse para las zonas especiales y de acuerdo con las normas que expida la autoridad competente, siempre y cuando sea viable técnicamente para **ESSA** y se cumpla con la normatividad aplicable, para lo cual el **USUARIO** debe presentar una solicitud de conexión.



Grupo **epm**

CLAUSULA 22 FINANCIACIÓN DE LAS OBRAS Y EQUIPOS: ESSA podrá previo estudio financiar al **USUARIO** potencial, las obras y equipos que instale directamente o a través de personas autorizadas e incluir en la factura del servicio público de energía las cuotas e intereses de la financiación.

CLAUSULA 23 DETERMINACIÓN DE VALORES A COBRAR POR SERVICIOS DE CONEXIÓN Y COMPLEMENTARIOS: de conformidad con la Resolución CREG 225 de 1997, ESSA podrá ofrecer los siguientes servicios de conexión y complementarios a sus **USUARIOS** y sus valores estará determinados por lo establecido en esta resolución.

Los cargos para los servicios de corte, suspensión, reconexión y reinstalación estarán determinados por lo establecido en la normatividad vigente.

CAPITULO IV

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

CLAUSULA 24 DERECHOS DE LOS USUARIOS: sin perjuicio de los demás derechos que otorgue la ley y este contrato en favor de los **USUARIOS**, se tienen como derechos los siguientes:

- a. A ser tratado dignamente por **ESSA**
- b. Obtener de **ESSA** la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de **ESSA** o las categorías de los municipios establecidas por la ley.
- c. Libertad de elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
- d. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el **USUARIO** asuma los costos correspondientes.
- e. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- f. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
- g. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
- h. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.
- i. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al Contrato de Condiciones Uniformes.
- j. A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
- k. A la participación en los comités de desarrollo y control social.



Grupo **epm**

- l. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el **USUARIO**.
- m. A que se le mida el consumo, o, en su defecto, se le afore o calcule de conformidad con la ley.
- n. Los demás que le otorgue la ley.

CLAUSULA 25 OBLIGACIONES DE ESSA: sin perjuicio de las obligaciones legales son obligaciones de **ESSA** las siguientes:

a. Suministrar energía eléctrica al inmueble, en forma continua y con los parámetros de eficiencia, calidad y seguridad establecidos por las autoridades competentes y en este contrato. Esta obligación tendrá lugar a partir del momento en el que para **ESSA** sea técnicamente posible, y el **USUARIO** hubiese satisfecho las condiciones básicas requeridas para el ingreso de la instalación al sistema, es decir, a partir de la conexión al servicio, la instalación del medidor, el pago de los costos de instalación y de redes, los demás cobros y tarifas a que haya lugar de acuerdo con las normas vigentes, y el otorgamiento de un título valor para garantizar el pago de las facturas cuando **ESSA** lo requiera.

b. Medir o calcular los consumos reales o estimados, con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con lo establecido en la ley. Cuando no fuere posible medir el consumo, se facturará con base en lo establecido en el clausulado referente a la “Determinación del consumo cuando no sea posible establecer la medida” del presente contrato.

c. Devolver al **USUARIO** los equipos de medida y demás equipos retirados por **ESSA** que sean de su propiedad, dentro de los plazos administrativos definidos por **ESSA**. Esta obligación no operará, cuando se presente cualquiera de las siguientes situaciones:

- Cuando se adelante una investigación administrativa por incumplimiento de las condiciones uniformes del contrato de prestación del servicio de energía eléctrica.
- Cuando el laboratorio de medidores requiera del equipo para su verificación por más del plazo administrativo definido
- Cuando proceda el retiro definitivo del equipo y el **USUARIO** no se presente a reclamarlo dentro de plazo administrativo definido, contados a partir de la fecha de notificación de devolución del equipo, caso en el cual **ESSA** no se hace responsable del medidor, materiales y demás elementos no reclamados.

d. Facturar oportunamente los consumos suministrados. Cuando no fuere posible medir el consumo la factura se hará con base en lo establecido en el clausulado de “Determinación del consumo cuando no sea posible establecer la medida” del presente contrato. Después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, **ESSA** 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 dolo del **USUARIO**. En concordancia con lo contemplado en el Artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

- e. Entregar las facturas de los servicios prestados, de acuerdo con los parámetros y en los períodos señalados por la ley, por la comisión reguladora y por lo establecido en este contrato. Esta entrega se hará por lo menos con cinco (5) días de anticipación a la fecha de su vencimiento. La no recepción de la factura no exime al **USUARIO** del pago oportuno del servicio. Para efectos de las reclamaciones y recursos, se tomará como fecha de entrega de la factura, la señalada para el primer vencimiento.
- f. Investigar las desviaciones significativas frente a los consumos anteriores de los **USUARIOS**.
- g. Constituir una oficina de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, donde se reciban, se atiendan, se tramite y se responda al **USUARIO** sobre este tipo de solicitudes, conforme a lo establecido en la ley y en el presente contrato. Se declaran oficinas de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, donde se garantiza atención presencial al público mínimo cuarenta (40) horas a la semana, las establecidas en los siguientes municipios: Bucaramanga (Edificio Principal **ESSA**), Girón, Floridablanca, Piedecuesta, Barrancabermeja, San Gil, Socorro, Barbosa. Los demás puntos de atención son oficinas satélites con horarios flexibles establecidos por **ESSA**.
- h. Suspender o cortar el servicio, cuando el **USUARIO** incurra en una de las causales de suspensión o corte del servicio, definidas en la ley y en este contrato.
- i. Rehusarse a prestar el servicio o discontinuar el mismo cuando una instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio y/o cuando no cuente con el certificado de conformidad exigido por la normatividad técnica o reglamentación aplicable.
- j. Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido por la regulación vigente al momento de la ocurrencia del hecho, la ley y este contrato.
- k. Tramitar y responder en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, las peticiones, quejas, reclamos y recursos, conforme lo establecido de este contrato.
- l. Establecer para los casos en los que lo exigen las normas vigentes, las condiciones de otorgamiento de financiación a los **USUARIOS** para el pago de los cargos por conexión domiciliaria.
- m. Revisar, cuando la normatividad lo exija o cuando se estime conveniente, el equipo de medida instalado para verificar su correcto funcionamiento. Cuando el **USUARIO** pida la revisión, **ESSA** podrá cobrar la tarifa fijada para el efecto.
- n. Restablecer el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la fecha en que **ESSA** haya recibido noticia de que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes si se trata de corte. La reconexión o reinstalación del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por **ESSA**. Cuando por causas ajenas a **ESSA** no fuera posible la



Grupo **epm**

reconexión o reinstalación en dicho plazo, **ESSA** quedará exenta de realizar compensaciones por daños o perjuicios. En estos casos se informará al **USUARIO** el procedimiento a seguir para su normalización o la causa por la cual no fue posible realizar la reconexión o reinstalación. En caso de que el **USUARIO** no cumpla con las condiciones requeridas o la causa que impide la reconexión o reinstalación no se haya subsanado, el plazo se contará a partir del día en que **ESSA** verifique su cumplimiento o no tenga limitación alguna para realizar la reconexión o reinstalación.

o. Dar respuesta a la solicitud de conexión del servicio según lo estipulado en este contrato.

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

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

r. Informar, por lo menos con setenta y dos (72) horas de anticipación para los **USUARIOS INDUSTRIALES** y cuarenta y ocho (48) horas para los **USUARIOS NO INDUSTRIALES**, en medios de comunicación de amplia difusión o a través de un mecanismo directo de información, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de electricidad previamente autorizados.

CLAUSULA 26 OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS: son obligaciones del **USUARIO** las siguientes:

a. Informar a **ESSA** sobre cualquier cambio en la propiedad del inmueble, así como el nombre de la persona a cuyo cargo está dicho bien y el uso del servicio o condiciones de carga.

b. Abstenerse de realizar por su cuenta la conexión o restablecimiento del servicio.

c. Adquirir, entregar y presentar a **ESSA** para su calibración, instalación, mantenimiento o reparación, los equipos de medida y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, mantener las instalaciones y equipos, usándolos adecuadamente y reparar cuando **ESSA** lo exija, los equipos de medida y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.

Parágrafo. Cuando el **USUARIO**, pasado un período de facturación no tome las acciones necesarias por su cuenta para ejecutar los trabajos requeridos por **ESSA**, esta podrá ejecutarlos y cargará los costos respectivos en la siguiente facturación del **USUARIO**. **ESSA** podrán dar por terminado el presente contrato, si el **USUARIO** se niega a aceptar la ejecución del trabajo después del tiempo acordado con el **USUARIO**.

d. Permitir la revisión de las instalaciones internas en las fechas indicadas por **ESSA**.



Grupo-epm

- e. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que **ESSA** indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el **USUARIO** o de la red interna y que afecten las redes de **ESSA** o a los demás **USUARIOS**. Si el **USUARIO** se negare a corregir la alteración o reincidiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación, **ESSA** podrá suspender el servicio. Si transcurrido el plazo informado por **ESSA** para aplicar el correctivo el **USUARIO** no ha efectuado la corrección pertinente, **ESSA** procederá con la suspensión unilateral del servicio de energía eléctrica y el retiro del equipo de medida. **ESSA** informará a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios –SSPD- con dos (2) días hábiles de anticipación al corte, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CREG 016 de 2007 o aquellas que las modifiquen sustituyan o aclaren.
- f. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidos por **ESSA** para el diseño y construcción de las instalaciones eléctricas, con observancia de los requisitos específicos para el proceso de utilización definidos en el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE, haciendo posible la instalación del medidor individual o equipos de medida, en los casos en que lo efectúe el **USUARIO**.
- g. Solicitar a **ESSA** autorización expresa para cualquier modificación que se presente en las instalaciones eléctricas, en el equipo de medida, y en la clase de servicio.
- h. Efectuar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad.
- i. Permitir la instalación de un equipo de medida provisional o equipo de medida de respaldo o un macro medidor cuando **ESSA** lo requiera para sus programas de control y/o verificación.
- j. Dar aviso a **ESSA** cuando la factura de los servicios públicos domiciliarios de energía no hubiese llegado oportunamente. Si el **USUARIO** no recibe la factura en el inmueble o en la dirección acordada con **ESSA** dentro del período de facturación, deberá acercarse a las instalaciones de ésta para que le sea expedido un duplicado, para su conocimiento y pago oportuno. El no recibo de la factura, no lo exonera de su pago.
- k. Facilitar el acceso al equipo de medida de las personas autorizadas por **ESSA** para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, lectura y retiro del equipo de medida y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar en desarrollo del contrato. En el caso en que el **USUARIO** use rejas, candados, cadenas, animales o personas, entre otros, que impidan el acceso al personal autorizado por **ESSA** al sistema de medición o al registro de corte o totalizador, **ESSA** hará constar este hecho en el acta de visita y podrán suspender el servicio, sin perjuicio de que el consumo sea estimado.



Grupo epm

En este evento **ESSA** determinarán el valor a facturar con base en consumos promedio de otros períodos del mismo **USUARIO**, o con base en los consumos promedio de **USUARIOS** que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales o con base en los consumos registrados en medidores espejo o de respaldo instalados para su control.

l. Reemplazar o reubicar, previo requerimiento escrito de **ESSA** y dentro el término señalado, el equipo de medida, cuando se establezca que este no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, o permitir su retiro cuando se considere necesario para verificación.

m. Permitir a **ESSA** el retiro, cambio, revisión o reparación del equipo de medida, cuando este no cumpla las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. En tales casos el **USUARIO** pagará el valor del medidor nuevo, la calibración del mismo a los precios vigentes, así como los materiales y trabajos derivados de tales obras. En caso de que el **USUARIO** no permita la instalación se dará por terminado el contrato, según lo previsto en este contrato.

n. Responder por cualquier anomalía o irregularidad en el equipo de medida, conexiones, elementos de seguridad tales como la caja de equipo de medida, sellos, pernos, chapas, etc., así como por las variaciones que sin autorización de **ESSA**, se hagan a las condiciones del servicio contratadas

o. Ubicar, como lo establezca **ESSA** y cumpliendo con los requisitos de tipo urbanístico establecidos por la autoridad competente, el equipo de medida en el exterior del inmueble. Cuando la localización del equipo de medida de un **USUARIO** ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, **ESSA** podrá exigir como condición para el restablecimiento del servicio, el cambio de la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

Parágrafo. Instalación en la zona rural de difícil acceso o con cerramientos. La instalación del medidor de energía en la zona rural se hará en el apoyo del cual deriva la acometida para el **USUARIO** y su conexión a la red de distribución secundaria se hará mediante los materiales apropiados a la carga demandada.

p. No dar a este servicio público un uso distinto al declarado o convenido con **ESSA**, ni ensanchar, reconstruir o reemplazar el inmueble por otra edificación, sin dar aviso a **ESSA** con quince (15) días de antelación; **ESSA** responderá en un término no superior a quince (15) días. En todo caso, **ESSA** aplicará inmediatamente las tarifas correspondientes al nuevo uso.

q. Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de **ESSA**.

r. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido expedidas según los requisitos legales.



Grupo epm

- s. Presentar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos a través de los medios de atención definidos por **ESSA** para tal fin.
- t. Estar a paz y salvo con **ESSA** por deudas pendientes de consumos de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, para adelantar cualquier trámite relacionado con la solicitud de estos servicios. Sin perjuicio de lo consagrado en el Artículo 155 de la Ley 142 de 1994.
- u. Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, cuando **ESSA** lo requiera.
- v. Dar previo aviso a **ESSA** en un término no inferior a al período de facturación, para la terminación del contrato.
- w. Pagar oportunamente los valores que se generen por el restablecimiento del servicio, la revisión de la instalación de la conexión y otros conceptos relacionados con la ejecución de este contrato, así como todas aquellas obligaciones que se pacten de manera especial, como financiaciones, trabajos en las redes y acometidas, etc.
- x. Hacer el pago por conexión, y pagar los excedentes cuando haya cambio de uso, de acuerdo con la estructura tarifaria definida para el efecto por las autoridades competentes, en el momento en que **ESSA** lo estipule.
- y. Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas a los empleados o contratistas de **ESSA** por actividades relacionadas con la prestación del servicio.
- aa. En caso de que el USUARIO se encuentre obligado a facturar electrónicamente, deberá actualizar su información ante ESSA cada vez que sea necesario y otorgar consentimiento para la remisión del documento equivalente al correo electrónico registrado ante la DIAN.

Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994, sus decretos reglamentarios y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

CLÁUSULA 27.- NORMAS TÉCNICAS. - El **USUARIO** debe cumplir con las normas técnicas nacionales vigentes, como el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE y demás disposiciones de la materia, o en su defecto las normas técnicas internacionales, lo mismo que las normas que como complemento expida la EMPRESA.

CLÁUSULA 28. - REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. - AUTORIZACIONES PARA CONSULTA- REPORTE Y COMPARTIR INFORMACIÓN: En cumplimiento a lo dispuesto en la ley 1266 de 2008 o las que lo modifiquen, aclaren o sustituyan, solo cuando el **USUARIO** haya manifestado su consentimiento expreso y escrito, **ESSA** podrá trasladar a una entidad que maneje o administre centrales de riesgo, la información sobre el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias. Dicho



Grupo **epm**

consentimiento será manifestado por el **USUARIO** en documento independiente de este contrato.

En todo caso, la no suscripción de la autorización a la que hace referencia el presente artículo, no será causal para que **ESSA** niegue la prestación del servicio. No se entenderá que el consentimiento del anterior **USUARIO**, respecto de la vinculación para efectos del reporte a las centrales de riesgo, se extiende al **USUARIO** frente al cual opera la cesión del contrato.

CAPITULO V

DE LA FACTURA

CLÁUSULA 29: FACTURAS O DOCUMENTO EQUIVALENTE. En la factura ESSA cobrará los consumos y demás servicios prestados directamente, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con lo establecido en la ley, y aquellos servicios de otras empresas de servicios públicos con las que se hayan celebrado convenios con tal propósito. Las facturas se entregarán mensualmente, con cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento.

Parágrafo 1. ESSA podrá facturar los demás cobros que hayan sido autorizados expresamente por el USUARIO.

Parágrafo 2. ESSA podrá cobrar los costos que se derivan de la expedición de certificados, duplicados de las facturas, estados de cuenta y cambios de datos básicos.

Parágrafo 3. ESSA facturará y recaudará en conjunto el impuesto del servicio de Alumbrado Público en la factura del servicio público domiciliario de energía eléctrica, cumpliendo con las disposiciones establecidas en la normatividad vigente.

Parágrafo 4. ESSA podrá exigir al USUARIO garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo.

Parágrafo 5. ESSA realizará la entrega de la factura o documento equivalente a través del correo electrónico autorizado o consentido por el USUARIO en los casos de facturación digital o factura electrónica DIAN.

CLÁUSULA 30. MERITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS O DOCUMENTO EQUIVALENTE. Las facturas o documento equivalente, expedidos por ESSA, representativas de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato o de cláusulas especiales pactadas con los USUARIOS, las sanciones y obligaciones derivadas de la prestación del servicio o inherentes al mismo y firmadas por su representante legal, prestan mérito ejecutivo conforme



Grupo **epm**

a las disposiciones civiles, comerciales y demás que rijan la materia. Cuando no fuere posible medir razonablemente con instrumentos de medida técnicos o tecnológicos adecuados, los consumos, su valor se establecerá según lo dispuesto en este contrato.

ESSA cobrará los servicios prestados directamente y aquellos prestados por otras empresas, con las que se haya celebrado convenios para tal propósito, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con lo establecido en la Ley. También se podrá cobrar en la factura el impuesto de alumbrado público conforme a la regulación y los convenios suscritos con el respectivo municipio o concesionario, además de otras tasas, impuestos o intereses que se deriven de convenios suscritos con otras entidades.

CLAUSULA 31. COBRO DE LAS SUMAS ADEUDADAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Estas se cobrarán ejecutivamente ante los jueces competentes. (Artículo 130 de la Ley 142 de 1994).

CLAUSULA 32 MODIFICACIONES: Cualquier modificación que se introduzca al contrato por parte de **ESSA**, se entenderá incorporada al mismo y deberá ser objeto de una adecuada publicidad por **ESSA** para el conocimiento de los **USUARIOS**.

CLÁUSULA 33. REQUISITOS DE LAS FACTURAS O DOCUMENTO EQUIVALENTE. La factura expedida por ESSA deberá contener como mínimo la información exigida por la regulación de la CREG o aquellos que determine la normatividad vigente, la cual corresponde a la siguiente:

- a. Nombre de la ESSA con su respectivo NIT.
- b. Nombre del USUARIO si es persona natural número Cédula y si es persona jurídica NIT y el número del contrato.
- c. La dirección del inmueble donde se presta el servicio.
- d. La dirección a la cual se envía la factura.
- e. Clase de uso del servicio.
- f. Estrato socioeconómico, si es residencial.
- g. Período de facturación del servicio.
- h. Fecha de suspensión y corte.
- i. Cargo fijo en el caso que la CREG lo autorice.
- j. Cargo de conexión, cuando a ello haya lugar.
- k. Precio de la tarifa por unidad de consumo.
- l. Descripción de la liquidación del consumo que se factura.
- m. Lecturas actual y anterior (en los casos en que pueda establecerse) utilizadas para determinar el consumo facturable y las fechas en que se realizaron.
- n. Descripción de las observaciones generadas durante la toma de lectura.
- o. Nivel de tensión.
- p. El consumo actual en unidades físicas.
- q. El consumo de los seis períodos anteriores y el promedio de estos cuando se trate de facturaciones mensuales.



Grupo **epm**

- r. Valor de las deudas atrasadas.
- s. El valor de las cuotas de financiación, cuando a ello haya lugar.
- t. Valor total a pagar y las fechas de vencimiento para su cancelación.
- u. La notificación de que la factura presta mérito ejecutivo.
- v. Monto de los subsidios, y la base de su liquidación o cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación, según sea el caso.
- w. Cargos por corte, suspensión o restablecimiento del servicio, cuando a ello haya lugar.
- x. Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.
- y. Otros cobros autorizados por el USUARIO.
- z. Sitios para el pago en facturas originales.
- aa. Los valores compensados al USUARIO por incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio.
- bb. Los indicadores de calidad del servicio calculados.
- cc. Los valores máximos admisibles de los indicadores de calidad del servicio.

Parágrafo. Será responsabilidad del arrendatario obtener la última factura en el inmueble que haya habitado.

CLAUSULA 34. PERÍODOS DE FACTURACIÓN. Con excepción de los medidores prepago, el período de facturación para los **USUARIOS** de **ESSA**, será mensual. Sin embargo **ESSA** podrá establecer que el período de facturación para el **USUARIO** ubicado en el área urbana sea bimestral y para el **USUARIO** localizado en la zona rural o de difícil acceso, podrá establecer períodos de lectura y facturación bimestral, trimestral, en cuyo caso se permitirá el pago de los consumos intermedios entre dos períodos consecutivos según la lectura que haga el propio **USUARIO** de su equipo de medida, pagos que se descontarán de la liquidación del consumo que efectúe **ESSA** con excepción de los medidores prepago, las facturas se entregarán mensual o bimestralmente si se trata de inmuebles ubicados en zona urbana o mensual, bimestral o trimestral si se trata de inmuebles ubicados en zonas rurales, en cualquier hora y día hábil, a cualquier consumidor permanente que se encuentre en el predio en el que se presta el servicio.

CLAUSULA 35 COBROS INOPORTUNOS. Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas, **ESSA** no podrá cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores; se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del **USUARIO**.

CLAUSULA 36 INTERESES POR MORA. En caso de mora en el pago de los servicios, **ESSA** podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos o condonar los mismos. Para los **USUARIOS** residenciales la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 1617 del Código Civil. Para los demás **USUARIOS** la tasa de interés moratorio aplicable es la prevista en el Artículo 884 del Código de Comercio.

CLAUSULA 37. RETIRO DEL SERVICIO EN MORA. Para el retiro definitivo del servicio por solicitud del **USUARIO**, o cuando este se encuentre en mora, **ESSA** podrá exigir el

pago inmediato de la obligación.

CLÁUSULA 38. OPORTUNIDAD Y LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA O DOCUMENTO EQUIVALENTE. ESSA entregará la factura en la dirección registrada del inmueble, es decir, donde se presta el servicio. En las zonas en las que no pueda entregarse directamente en el domicilio del USUARIO, ESSA habilita la opción de entregas por medios digitales, previa inscripción.

Igualmente, las facturas de energía se podrán entregar a través de medios digitales autorizados o consentidos por el SUScriptor Y/O USUARIO en los casos de facturación digital o documento electrónico equivalente DIAN.

En caso de que el USUARIO se encuentre obligado a facturar electrónicamente, ESSA enviará el documento electrónico equivalente al buzón de recepción electrónico registrado en la DIAN, previa actualización de la información y consentimiento por parte del USUARIO.

ESSA deberá facturar en forma oportuna los servicios objeto de suministro. Para estos efectos, el lapso comprendido entre la fecha de lectura del medidor del USUARIO y la fecha de entrega de la respectiva factura no podrá ser superior a un período de facturación.

En los casos en que medie mora del USUARIO, podrán acumularse los saldos insolutos de los períodos anteriores.

Parágrafo 1. ESSA podrá disponer de medios electrónicos a través de los cuales los USUARIOS, previa inscripción, pueden acceder a consultar y pagar la factura.

Parágrafo 2. El no recibo de la factura física en el inmueble o en la dirección establecida por las partes, digital o el documento equivalente a la factura de cobro, no exonera al USUARIO del pago. Para el efecto, el USUARIO debe informar tal situación y comunicarse a ESSA por los medios dispuestos, para que se le expida su duplicado y cancele oportunamente.

Parágrafo 3. ESSA podrá, previo aviso mediante medios de comunicación de amplia circulación, anunciar a los USUARIOS la modificación del lugar en el que serán dejadas las facturas para su entrega.

CAPÍTULO VI

DETERMINACIÓN DEL CONSUMO

CLÁUSULA 39: DETERMINACION DEL CONSUMO FACTURABLE. El cálculo del consumo facturable se realizará tomando en cuenta la diferencia entre dos lecturas consecutivas registradas por el equipo de medición, y esta



Grupo **epm**

diferencia será luego multiplicada por el factor correspondiente al sistema de medición utilizado.

En caso de que esto no sea posible se utilizará alguno de los siguientes métodos para establecer el consumo estimado, según sea el caso:

- Cálculo por Promedio de consumo individual
- Cálculo por Aforo.
- Cálculo por Promedio del estrato o clase de servicio.

ESSA podrá instalar un equipo de medida simultáneamente con el del USUARIO o en las redes o líneas eléctricas que alimentan los USUARIOS, con el objeto de corroborar el correcto funcionamiento de los medidores, el registro real de la medida y/o el correcto uso del servicio suministrado. Este medidor debe cumplir las características técnicas y pruebas de calibración exigidas por la normatividad vigente y de ello se dejará constancia al USUARIO, manifestándole que de presentarse una diferencia en los consumos se facturará con fundamento en el registro del medidor testigo.

El USUARIO no podrá acceder, alterar y/o manipular bajo cualquier modalidad este medidor.

CLÁUSULA 40. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS. Para elaborar las facturas, es obligación de las empresas adoptar mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del SUSCRIPTOR o USUARIO durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores.

Parágrafo 1. Se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos conforme al siguiente procedimiento:

1. **Base de información:** Se utilizará la información de los consumos reales del usuario de las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero, si la facturación es mensual o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es bimestral o de los últimos cuatro (4) períodos si la facturación es trimestral.
2. **Tratamiento de la información:** Cada uno de los consumos reales entendido como la diferencia de las lecturas del medidor, correspondientes a las facturas de los últimos doce (12) períodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero se normalizarán a meses de treinta (30) días, dividiendo el consumo facturado en cada mes, entre el número de días efectivamente facturados, y luego el resultado se multiplicará por treinta (30), si la facturación es mensual o por sesenta (60) si la facturación es bimestral o por noventa (90) si la factura es trimestral.
3. Con los valores obtenidos en el numeral anterior, se calculará el promedio simple del consumo del usuario, el cual se tomará como el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación, el

cual es diferente al consumo promedio definido en el artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique, adiciona o sustituya.

4. A partir de los valores obtenidos de los numerales dos y tres anteriores, se calculará la desviación estándar poblacional, la cual se determina conforme a lo siguiente:
 - a. Se calcula para cada periodo histórico de facturación, el cuadrado de la diferencia de cada consumo normalizado, obtenido en el numeral 2, con respecto al consumo promedio histórico para desviación significativa resultante de la aplicación del numeral 3.
 - b. Se realiza la sumatoria de los valores resultantes en el literal a).
 - c. El resultado del literal b) se divide entre el número total de datos analizados (12, 6 ó 4 según corresponda).
 - d. La desviación estándar poblacional corresponderá al cálculo de la raíz cuadrada del valor obtenido en el literal c).

El valor resultante corresponderá a la desviación estándar para el periodo de facturación en análisis.

5. Definición de límites para determinar el inicio de la investigación por desviaciones significativas:
 - 5.1. El límite superior para el periodo de facturación de análisis del suscriptor o usuario corresponderá al consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación más tres (3) desviaciones estándar.
 - 5.2. El límite inferior para el periodo de facturación del usuario corresponderá al máximo entre cero y el resultado de tomar el consumo promedio histórico para desviación significativa del periodo de facturación y restarle tres (3) desviaciones estándar.
6. Serán indicadores de inicio de investigaciones por desviaciones significativas los siguientes:
 - 6.1. El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite superior calculado anteriormente para cada periodo, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea superior a 100, será obligación de la ESSA iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.
 - 6.2. El consumo que se registre en el mes de análisis, una vez normalizado a treinta (30) días, se dividirá entre el límite inferior calculado anteriormente para cada periodo, siempre y cuando este sea mayor a cero, y luego se multiplicará por 100. En el caso de que este resultado sea menor al 100, se facturará por lectura tomada; así mismo, ESSA podrá iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.



Grupo epm

ESSA podrá decidir si realiza o no la investigación por desviación significativa, basados en los párrafos 5, 6 y 7 de la cláusula 40 del presente contrato, situación que será informada al usuario en la factura, para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar necesaria la visita, caso en el cual ESSA estará obligada a realizarla.

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

Parágrafo 2. Siempre que se inicie una investigación por desviaciones significativas ESSA deberá practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa.

Parágrafo 3. ESSA podrá hacer el análisis y la verificación por la variación de consumos, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa del usuario.

Parágrafo 4. Para garantizar que el usuario pueda informar a ESSA la caracterización de usuario con consumo estacional y que sea incluido dentro de la base de datos o novedades en su consumo, ESSA dispone en su portal web de un formato donde el usuario puede registrar esta novedad.

Parágrafo 5. EXCEPCIONES EN INVESTIGACIONES POR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS. ESSA podrá decidir si realizar o no la investigación por desviación significativa, basados en las siguientes exclusiones:

1. USUARIOS nuevos.
2. USUARIOS que tengan menos información de facturación de la indicada, es decir, doce (12) periodos de consumo en caso de facturación mensual, (6) en caso de bimestral o cuatro (4) en el caso de trimestral.
3. USUARIOS que se hayan registrado en la caracterización de consumos estacionales.
4. USUARIOS que ESSA haya identificado con consumos estacionales.

Parágrafo 6. EXCEPCIONES EN REALIZACION DE VISITAS DE VERIFICACION POR DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS. ESSA estará exceptuada de realizar la visita cuando compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada.

Los métodos analíticos definidos por ESSA son:

Modelo Analítico de Series de Tiempo: Modelo estadístico que analiza a través de algoritmos, los datos históricos de los USUARIOS en un intervalo de tiempo regular, variables asociadas a la tendencia de consumos, evolución de causalidades y variaciones estacionales. Este modelo analiza los patrones de

consumo para determinar tendencias, entender estacionalidades y detectar anomalías.

Modelo Analítico Determinístico: Modelo estadístico basado en el estudio de causas y consecuencias, de los datos históricos, representados por las siguientes capas de información:

- a. Capa Datos Físicos. Corresponde a los datos y características asociadas al predio al momento de la toma de lectura.
- b. Capa Datos de Lectura. Corresponde a los datos y características asociadas a la lectura.
- c. Capa Datos de Medidor. Corresponde a los datos y características asociadas a las revisiones, medidores y conjunto de medida.
- d. Capa Datos Facturación. Corresponde a los datos y características asociadas a las facturaciones previas.

Este modelo analiza variables de referencia, calculando la decisión consecuencia, determinando la caracterización del usuario, definiendo así, la justificación a la desviación de consumo.

Parágrafo 7. CRITERIOS DE VALIDACION PARA CONSUMOS ESTACIONALES. Los consumos estacionales corresponden a aquellos consumos que conforman un patrón similar para una etapa del año específica y que pueden ser o no consecutivas entre los meses subsiguientes.

Conforme con lo anterior, ESSA no tendrá la obligación de hacer la investigación por desviaciones significativas de acuerdo con los siguientes criterios:

1. Predio desocupado.
2. Consumos por incremento en la productividad de un determinado predio o establecimiento.
3. Consumos por inactividad de un determinado predio o establecimiento.
4. Otras que identifique ESSA o el USUARIO informe.

El usuario podrá informar a ESSA por medio del formulario establecido en el portal web sobre la caracterización de usuario con consumo estacional para que sea incluido dentro de la base de datos o novedades en su consumo.

CLAUSULA 41 PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LAS DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS. Dentro del debido proceso está contenido el deber de precisar la causa que originó la desviación de consumos, detectada en la revisión previa a la facturación, para el cumplimiento **ESSA** adoptará las siguientes etapas:

a) **ESSA** al momento de la toma de la lectura o posterior a ésta, consultará con el **USUARIO** las posibles causas que originaron la desviación del consumo (aumento o disminución de la carga instalada, variación en el número de personas, cambio de actividad económica, aumento o disminución por estacionalidad en el consumo, entre otras). Cuando el **USUARIO** declare que durante el período en el cual se presentó la desviación significativa, la causa se debe a un aumento del consumo, esta declaración se tomará como causa imputable al **USUARIO** y por tanto se facturará el consumo total

dejado en investigación.

b) Hacer uso de la información histórica de la instalación, registrada en las bases de datos de **ESSA** como cambio de medidor, normalización de la medida por procesos administrativos, cambios de uso o hábitos de consumo e inclusive el análisis de las zonas donde exista estacionalidad, en este último caso la comparación del consumo en investigación, a la que se refiere este artículo, podrá realizarse comparando con el mismo periodo del año inmediatamente anterior.

c) Programación de revisión en el inmueble para establecer la causa de la desviación: En caso de que no sea posible determinar la causa de acuerdo con el procedimiento anterior, **ESSA** realizará visita al predio para lo cual podrá comunicar al **USUARIO** la fecha de la visita. Cuando **ESSA** realice dos visitas consecutivas con el fin de detectar la causa que generó la desviación significativa y las mismas no se puedan efectuar por causa imputable al **USUARIO**, siempre y cuando de éstas exista prueba documental, **ESSA** podrá cargar la totalidad del consumo dejado en investigación. No obstante, el **USUARIO** podrá controvertir dicho cobro mediante una reclamación sobre los valores facturados.

Una vez agotadas las etapas que se requieran en la investigación anteriormente descrita y **ESSA** concluya que la causa que originó la desviación significativa fue el consumo realmente demandado en el inmueble, se cargará el consumo dejado en investigación en la facturación del período siguiente. Si el **USUARIO** lo requiere, podrá presentar la debida reclamación.

Adicional a la investigación efectuada por parte de **ESSA**, el **USUARIO** podrá aportar o solicitar pruebas adicionales a su cargo. En estas circunstancias, cuando el **USUARIO**, en su propio interés, solicite a **ESSA** los servicios de revisión y chequeo del medidor, estas últimas podrán cobrar por esta actividad de acuerdo con el decreto de precios vigente establecido por **ESSA** al momento de la ejecución de la misma.

Parágrafo. **ESSA** podrá realizar la revisión en el momento de toma de la lectura, previa explicación al **USUARIO** de los derechos que le asisten, siempre y cuando éste otorgue el consentimiento y exprese la voluntad de atender la realización de la visita en ese momento, sin requerir un aviso previo para ello, y renuncie si es del caso, a la posibilidad de contar con la asesoría de un técnico, para lo cual deberá dejarse expresa constancia en el acta de revisión que se suscribe con el **USUARIO**.

CLAUSULA 42 DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE CUANDO NO SEA POSIBLE ESTABLECER LA MEDIDA Y NO EXISTE ACCIÓN U OMISIÓN DE LAS PARTES. El consumo dejado de facturar corresponde a la diferencia existente entre el consumo real registrado al momento de la detección de la anomalía y el consumo facturado.

El valor total en pesos del consumo dejado de facturar se obtiene sumando al valor de la energía, el valor de contribución no facturada y/o descontando los subsidios, según



Grupo **epm**

sea el caso, a partir de la siguiente fórmula:

$$VCDF = (CR * TV) + (VCNF); \text{ donde}$$

VCDF = Valor del consumo dejado de facturar.

CR = Consumo Real (*). (en kilovatios hora mes).

TV = Tarifa vigente del servicio de energía para el mes en el que se detectó la irregularidad y/o anomalía, la cual debe incluir el subsidio cuando aplique.

VCNF = Valor Contribución no facturada, aplica para **USUARIOS** no residenciales y residenciales estrato 5 y 6.

(*). Determinación del Consumo real (CR).

Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período o varios no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, estos podrán determinarse por cualquiera de los métodos que se indican a continuación:

1. Promedio histórico o promedio del estrato.

El consumo a recuperar se determinará con base en consumos promedios de otros períodos del mismo **USUARIO**, o con base en los consumos promedios de **USUARIOS** que estén en circunstancias similares.

En la utilización de este método se tendrá en cuenta el promedio de hasta 6 meses de consumos históricos, que no estén afectados por anomalías o irregularidades y siempre que el resultado de positivo.

Fórmula para el cálculo del consumo no registrado:

$CR = ((CP * TP) - CF)$, donde:

CR = Consumo Real. (en kilovatios hora mes).

CP = Consumo Promedio. (en kilovatios hora mes).

CF = Consumo Facturado en los periodos a recuperar. (en kilovatios hora mes).

TP = Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la anomalía en meses.

2. Cálculo por Aforo:

a) Por carga medida en amperios y voltaje de suministro (potencia instantánea)

Para este método se consideran las medidas de tensión y de corriente realizadas en terreno durante una inspección técnica del suministro con las que se calcula la potencia instantánea (PI) que está consumiendo el **USUARIO** al momento de la visita; para el cálculo se aplicará las siguientes formulas:

$$PI = ((Vr * Ir) + (Vs * Is) + (Vt * It)) / 1000$$

Vr, Vs, Vt = Son los voltajes medidos en cada fase respecto al neutro.

Ir, Is, It = Son las corrientes medidas en cada fase.

Fórmula para determinar el consumo:

$CR = ((PI * FU * TP) - CF)$, donde:

FU = Factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

PI = Potencia instantánea. (en kilovatios)

CR = Consumo real. (en kilovatios hora mes).

CF = Consumo Facturado en los periodos a recuperar. (en kilovatios hora mes).

TP = Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la anomalía en meses.

- b) **Carga o capacidad instalada:** Para este método se utilizará la siguiente fórmula para el cálculo del consumo no registrado:

$CR = ((A * FU * TP) - CF)$, donde:

CR = Consumo Real. (en kilovatios hora mes).

A = Aforo total de la revisión (en Kilovatios).

FU = Factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

CF = Consumo Facturado en los periodos a recuperar. (en kilovatios hora mes).

TP = Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la anomalía en meses.

- c) **Cálculo cuando exista macromedidor o medidor testigo:**

El consumo dejado de facturar corresponderá a la diferencia existente entre el consumo registrado entre el medidor del **USUARIO** y el consumo registrado en el medidor testigo o del macromedidor, cuando la relación sea uno a uno.

CLAUSULA 43 DETERMINACIÓN DEL CONSUMO DEJADO DE FACTURAR CUANDO SE DETECTEN IRREGULARIDADES Y/O ANOMALÍAS EN LA MEDICIÓN Y/O EN LA INSTALACIÓN SIN ACCIÓN U OMISIÓN DEL USUARIO. El valor total en pesos del consumo dejado de facturar se obtiene sumando al valor de la energía real, el valor de la contribución no facturada y/o descontando los subsidios, según sea el caso, a partir de la siguiente fórmula:

$$VCDF = (CR * TV) + (VCNF); \text{ donde}$$

VCDF = Valor del consumo dejado de facturar

CR = Consumo Real (*). (en kilovatios hora mes).

TV = Tarifa vigente del servicio de energía para el mes en el que se detectó la irregularidad y/o anomalía, la cual debe incluir el subsidio cuando aplique.

VCNF = Valor Contribución no facturada, aplica para **USUARIOS** no residenciales y residenciales estrato 5 y 6.

(*) Determinación del Consumo Real (CR).

Cuando durante un período o varios no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, estos podrán determinarse por cualquiera de los métodos que se indican a continuación:

1. Promedio histórico o promedio del estrato.

El consumo a recuperar se determinará con base en consumos promedios de otros períodos del mismo **USUARIO**, o con base en los consumos promedios de **USUARIOS** que estén en circunstancias similares.

En la utilización de este método se tendrá en cuenta el promedio de hasta 6 meses de consumos históricos, que no estén afectados por anomalías o irregularidades y siempre que el resultado de positivo.

Fórmula para el cálculo del consumo no registrado:

$CR = ((CP * TP) - CF)$, donde:

CR = Consumo Real. (en kilovatios hora mes).

CP = Consumo Promedio. (en kilovatios hora mes).

CF = Consumo Facturado en los periodos a recuperar. (en kilovatios hora mes).

TP = Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad y/o anomalía en meses.

2. Cálculo por Aforo:

a) Por carga medida en amperios y voltaje de suministro (potencia instantánea)

Para este método se consideran las medidas de tensión y de corriente realizadas en terreno durante una inspección técnica del suministro con las que se calcula la potencia instantánea (PI) que está consumiendo **USUARIO** al momento de la visita; para el cálculo se aplicara la siguientes formulas:

$$PI = ((Vr * Ir) + (Vs * Is) + (Vt * It)) / 1000$$

Vr, Vs, Vt = Son los voltajes medidos en cada fase respecto al neutro

Ir, Is, It = Son las corrientes medidas en cada fase.

Fórmula para determinar el consumo:

$CR = ((PI * FU * TP) - CF)$, donde:

FU = Factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

PI = Potencia Instantánea. (en kilovatios)

CR = Consumo Real. (en kilovatios hora mes).

CF = Consumo Facturado en los periodos a recuperar. (en kilovatios hora mes).

TP = Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad y/o anomalía en meses.

b) Carga o capacidad instalada: Para este método se utilizará la siguiente fórmula para el cálculo del consumo no registrado:

$CR = ((A * FU * TP) - CF)$, donde:

CR = Consumo Real. (en kilovatios hora mes).

A = Aforo total de la revisión. (en Kilovatios).

FU = Factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).



Grupo epm

CF = Consumo Facturado en los periodos a recuperar. (en kilovatios hora mes).

TP = Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad y/o anomalía en meses.

c) Capacidad de carga del calibre de la acometida: ESSA calculará el consumo mensual dejado de facturar de acuerdo con la capacidad de carga del calibre de la acometida utilizada, según las siguientes formulas y tabla de calibre/amperios definida en este contrato.

- Servicio monofásico bifilar: $CR = ((I * VF * TP * FU) / 1000) - CF$
- Servicio monofásico trifilar: $CR = ((I * VFF * TP * FU) / 1000) - CF$
- Servicio bifásico trifilar: $CR = ((I * VFF * TP * FU) / 1000) - CF$
- Servicio trifásico tetrafilar: $CR = ((1.73 * I * VFF * TP * FU) / 1000) - CF$

Donde:

CR = Consumo Real. (en kilovatios hora mes).

I = Corriente con base al calibre de la acometida.

VF = Voltaje entre fase y neutro.

VFF = Voltaje entre fases.

TP = Tiempo de permanencia durante el cual estuvo presente la irregularidad y/o anomalía en meses.

FU = Factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

CF = Consumo Facturado en los periodos a recuperar. (en kilovatios hora mes).

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

d) Cálculo cuando exista macromedidor o medidor testigo:

El consumo dejado de facturar corresponderá a la diferencia existente entre el consumo registrado entre el medidor del **USUARIO** y el consumo registrado en el medidor testigo o del macromedidor, cuando la relación sea uno a uno.

e) Constante errada

El consumo a recuperar se determinará con la diferencia que exista entre los consumos calculados con la constante correcta (Consumo real) y los consumos facturados con la constante errada.

CLAUSULA 44 DETERMINACIÓN DEL CONSUMO Y VALORES DEJADO DE FACTURAR CUANDO SE DETECTEN IRREGULARIDADES EN LA MEDICIÓN Y/O EN LA INSTALACIÓN Y EXISTE ACCIÓN U OMISIÓN DEL USUARIO. Se consideran situaciones que generan incumplimiento del contrato del servicio de energía eléctrica, que pueden dar origen a la recuperación de consumos dejados de facturar, entre otras las siguientes:



Grupo **epm**

- Conexiones eléctricas no autorizadas (Línea Directa)
- Equipos de medida alterados, intervenidos, con alguna irregularidad que impida su correcto funcionamiento, o se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad la energía consumida.
- Cuando EL **USUARIO** no informe a **ESSA** el cambio de actividad y como consecuencia de ello se facture el valor del consumo a una tarifa inferior a la que corresponda al servicio prestado. En estos casos **ESSA** reliquidará el servicio teniendo como base las tarifas correspondientes al uso real. Si hay lugar a ello, **ESSA** cobrará los respectivos intereses moratorios. De no ser posible establecer el tiempo de permanencia de esta anomalía, se tomará un período de cinco (5) meses para calcular el consumo irregular.
- Cuando EL **USUARIO** no notifique a **ESSA** eventos que puedan alterar el funcionamiento del equipo de medida, o cualquier otro imprevisto dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la ocurrencia de los hechos.
- Cualquier otra situación atribuible al **USUARIO** que implique un consumo de energía que no fue pagado por el **USUARIO**, derivado del registro incorrecto del equipo de medida.

Cuando se encuentran irregularidades o manipulación de las instalaciones, equipos de medida, conexiones o elementos de seguridad, que sean producto de acciones no accidentales o del incumplimiento del presente contrato que pueden dar origen a la recuperación de energía dejada de facturar, **ESSA**, además de cuantificar el valor de la energía dejada de facturar, iniciará el trámite para determinar la viabilidad de aplicar las consecuencias económico jurídicas derivadas del incumplimiento, previstas en el presente capítulo.

Fórmula para liquidar en pesos el consumo dejado de facturar:

$$VCDF = (CDF * TV) + (VCNF); \text{ donde}$$

VCDF = Valor del consumo dejado de facturar

CDF = Consumo dejado de facturar en Kilovatios hora/mes. (*)

TV = Tarifa vigente del servicio de energía para el mes en el que se detectó la irregularidad, la cual debe incluir el subsidio cuando aplique.

VCNF = Valor Contribución no facturada, aplica para **USUARIOS** no residenciales y residenciales estrato 5 y 6.

(*) Determinación Consumo Dejado de Facturar (CDF).

Cuando durante un período o varios no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, estos podrán determinarse por cualquiera de los métodos que se indican a continuación:

1. Cuando existen Derivaciones y/o Conexiones no Autorizadas.



Grupo epm

a) El USUARIO permite efectuar el censo de carga o aforo.

- **Cuando se determina el aforo conectado a la derivación.**

ESSA podrá calcular el consumo dejado de facturar con base en el aforo específico de los aparatos eléctricos conectados a la derivación no registrados por el equipo de medida en el momento de la revisión y teniendo en cuenta los factores de utilización, según tabla definida en el presente contrato.

Fórmula para calcular el consumo no registrado:

$CDF = (ANR * FU * TP)$, donde:

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

ANR = Aforo de la derivación no registrada por el equipo de medida. (en kilovatios).

FU = Factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

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

- **Cuando se determina el aforo total relacionado en la revisión:**

Fórmula para calcular el consumo dejado de facturar:

$CDF = ((A * FU * TP) - CF)$, donde:

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

A = Aforo total de la revisión. (en kilovatios).

FU = Factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

CF = Consumo Facturado en los periodos a recuperar. (en kilovatios hora mes).

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

- **Cuando se determina la carga medida en amperios y el voltaje de la derivación (potencia instantánea):**

Fórmulas para el cálculo del consumo dejado de facturar por carga medida de la derivación:

- Servicio monofásico bifilar: $CDF = (I * VF * TP * FU) / 1000$
- Servicio monofásico trifilar: $CDF = (I * VFF * TP * FU) / 1000$
- Servicio bifásico trifilar: $CDF = (I * VFF * TP * FU) / 1000$
- Servicio trifásico tetrafilar: $CDF = (1.73 * I * VFF * TP * FU) / 1000$

Donde:

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

I = Intensidad de la corriente instantánea medida en amperios en la derivación.

VF = Voltaje entre fase y neutro.

VFF = Voltaje entre fases.

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

FU = Factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).



Grupo **epm**

- **Cálculo cuando exista macromedidor o medidor testigo:**

El consumo dejado de facturar corresponderá a la diferencia existente entre el consumo registrado entre el medidor del **USUARIO** y el consumo registrado en el medidor testigo o del macromedidor, cuando la relación sea uno a uno.

b) Cuando el USUARIO no permite realizar el censo de carga o aforo.

ESSA podrá determinar el consumo dejado de facturar, por cualquiera de los métodos que se indican a continuación:

- **Promedio histórico o promedio del estrato:**

El consumo a recuperar se determinará con base en consumos promedios de otros períodos del mismo **USUARIO**, o con base en los consumos promedios de **USUARIOS** que estén en circunstancias similares.

En la utilización de este método se tendrá en cuenta el promedio de hasta 6 meses de consumos históricos, que no estén afectados por anomalías o irregularidades y siempre que el resultado de positivo.

Fórmulas para el cálculo del consumo no registrado:

$CDF = ((CP * TP) - CF)$, donde:

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

CP = Consumo Promedio. (en kilovatios hora mes).

CF = Consumo Facturado en los periodos a recuperar. (en kilovatios hora mes).

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

Nota: Para instalaciones que aparezcan como residenciales y se estén utilizando para actividades no residenciales, el consumo dejado de facturar por la irregularidad no se definirá con esta metodología sino con la de instalaciones no residenciales.

- **Cálculo por Aforo:**

- **❖ Capacidad de carga del calibre de la acometida en derivación.**

ESSA calculará el consumo mensual dejado de facturar cuando el **USUARIO** no permita el aforo, de acuerdo con la capacidad de carga del calibre de la acometida utilizada en la derivación, según las siguientes formulas y tabla de calibre/amperios definida en este contrato.

- Servicio monofásico bifilar: $CDF = (I * VF * TP * FU) / 1000$
- Servicio monofásico trifilar: $CDF = (I * VFF * TP * FU) / 1000$
- Servicio bifásico trifilar: $CDF = (I * VFF * TP * FU) / 1000$
- Servicio trifásico tetrafilar: $CDF = (1.73 * I * VFF * TP * FU) / 1000$.

Donde:



Grupo epm

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

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

VF = Voltaje entre fase y neutro.

VFF = Voltaje entre fases.

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

FU = Factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

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

❖ **Por carga medida en amperios y voltaje de suministro de la acometida en derivación (Potencia Instantánea).**

Fórmulas para establecer el consumo dejado de facturar.

- Servicio monofásico bifilar: $CDF = (I * VF * TP * FU) / 1000$
- Servicio monofásico trifilar: $CDF = (I * VFF * TP * FU) / 1000$
- Servicio bifásico trifilar: $CDF = (I * VFF * TP * FU) / 1000$
- Servicio trifásico tetrafilar: $CDF = (1.73 * I * VFF * TP * FU) / 1000$.

Donde:

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

I = Intensidad de la corriente medida en amperios en la derivación.

VF = Voltaje medido entre fase y neutro de la red.

VFF = Voltaje medido entre fases en la red, aplicando las fórmulas establecidas.

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

FU = Factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

❖ **Cálculo cuando exista macromedidor o medidor testigo:**

El consumo dejado de facturar corresponderá a la diferencia existente entre el consumo registrado entre el medidor del **USUARIO** y el consumo registrado en el medidor testigo o del macromedidor, cuando la relación sea uno a uno.

Parágrafo: Para los casos en que el consumo dejado de facturar se determine con base en el calibre de la acometida utilizada en la derivación, se aplicará el 70% de la capacidad máxima en amperios definida en la siguiente tabla de calibre/amperios.

Tabla 1. Intensidad permanente máxima admisible de conductores unipolares aislados de 0 a 2.000 voltios nominales al aire libre, para una temperatura del aire ambiente de 30°C (86°F)

Sección AWG Kcmils	TIPO DE AISLAMIENTO					
	COBRE			ALUMINIO O ALUMINIO RECUBIERTO DE COBRE		
	TW, UF	FEPW, RHW, THW, XHHW, ZW	RH, THHW, THWN, XHHW, ZW	TBS, SA, SIS, FEP, FEPB, MI, RHH, RHW-2, THHN, THHW, THW-2, THWN-2, USE-2, XHH, XHHW, XHHW-2, ZW-2	TW, UF	RH, RHW, THHW, THW, THWN, XHHW, USE
18	18
16	24
14	25	30	35
12	30	35	40	25	30	35
10	40	50	55	35	40	40
8	60	70	80	45	55	60
6	80	95	105	60	75	80
4	105	125	140	80	100	110
3	120	145	165	95	115	130
2	140	170	190	110	135	150
1	165	195	220	130	155	175
1/0	195	230	260	150	180	205
2/0	225	265	300	175	210	235
3/0	260	310	350	200	240	275
4/0	300	360	405	235	280	315
250	340	405	455	265	315	355
300	375	445	505	290	350	395
350	420	505	570	330	395	445
400	455	545	615	355	425	480
500	515	620	700	405	485	545
600	575	690	780	455	540	615
700	630	755	855	500	595	675
750	655	785	855	515	620	700
800	680	815	920	535	645	725
900	730	870	985	580	700	785
1000	780	935	1.055	625	750	845
1250	890	1.065	1.200	710	855	960
1500	980	1.175	1.325	795	950	1.075
1750	1.070	1.280	1.445	875	1.050	1.185
2000	1.155	1.385	1.560	960	1.150	1.335

2. Cuando se encuentran intervenciones o alteraciones a los elementos de la medición y/o de control sin la autorización de ESSA, con el fin de evitar total o parcialmente la medición del consumo.

ESSA podrá determinar el consumo dejado de facturar, por cualquiera de los métodos que se indican a continuación:

- **Promedio Histórico o promedio del estrato** El consumo a recuperar se determinará con base en consumos promedios de otros períodos del mismo **USUARIO**, o con base en los consumos promedios de **USUARIOS** que estén en circunstancias similares.

En la utilización de este método se tendrá en cuenta el promedio de hasta 6 meses de consumos históricos, que no estén afectados por anomalías o irregularidades y siempre que el resultado de positivo.

Fórmulas para el cálculo del consumo no registrado:

$CDF = ((CP * TP) - CF)$, donde:

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

CP = Consumo Promedio. (en kilovatios hora mes).

CF = Consumo Facturado en los periodos a recuperar. (en kilovatios hora mes).

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

Nota: para instalaciones que aparezcan como residenciales y se estén utilizando para actividades no residenciales, el consumo dejado de facturar por la irregularidad no se definirá con esta metodología sino con la de instalaciones no residenciales.

- **Cálculo por aforo cuando USUARIO permite realizar el censo de la carga instalada.**

❖ **Aforo total relacionado en la revisión.**

Fórmula para el cálculo del consumo no registrado:

$CDF = ((A * FU * TP) - CF)$, donde:

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

A = Aforo total de la revisión. (en kilovatios).

FU = Factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

CF = Consumo Facturado en los periodos a recuperar. (en kilovatios hora mes).

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

❖ **Aforo del circuito que no es registrado en el equipo de medida.**

Fórmula para calcular el consumo dejado de facturar

$CDF = (ANR * FU * TP)$, donde:

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

ANR = Aforo de la derivación no registrada por el equipo de medida. (en kilovatios).

FU = Factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

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

- **Cálculo por aforo cuando el USUARIO no permite realizar el censo de la carga instalada.**

❖ **Por capacidad de carga del calibre de la acometida con la cual se presta el servicio.**

ESSA calculará el consumo dejado de facturar con base en la capacidad de carga del calibre de la acometida con la cual se presta el servicio, aplicando las siguientes fórmulas:

Fórmulas para calcular el consumo dejado de facturar:

- Servicio monofásico bifilar: $CDF = ((I * VF * TP * FU) / 1000) - CF$
- Servicio monofásico trifilar: $CDF = ((I * VFF * TP * FU) / 1000) - CF$
- Servicio bifásico trifilar: $CDF = ((I * VFF * TP * FU) / 1000) - CF$
- Servicio trifásico tetrafilar: $CDF = ((1.73 * I * VFF * TP * FU) / 1000) - CF$

Donde:

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

I = Corriente en amperios con base al calibre de la acometida con la cual se presta el servicio.

VF = Voltaje medido entre fase y neutro.

VFF = Voltaje medido entre fases, aplicando las formulas establecidas.

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

FU = Factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

CF = Consumo Facturado en los periodos a recuperar. (en kilovatios hora mes).

❖ **Por carga medida en amperios y voltaje de suministro (Potencia Instantánea):**

Fórmulas para establecer el consumo dejado de facturar.

- Servicio monofásico bifilar: $CDF = ((I * VF * TP * FU) / 1000) - CF$
- Servicio monofásico trifilar: $CDF = ((I * VFF * TP * FU) / 1000) - CF$
- Servicio bifásico trifilar: $CDF = ((I * VFF * TP * FU) / 1000) - CF$
- Servicio trifásico tetrafilar: $CDF = ((1.73 * I * VFF * TP * FU) / 1000) - CF$

Donde:

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

I = Intensidad de la corriente medida en amperios en la derivación.

VF = Voltaje medido entre fase y neutro de la red.

VFF = Voltaje medido entre fases en la red, aplicando las fórmulas establecidas.

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

FU = Factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

CF = Consumo Facturado en los periodos a recuperar. (en kilovatios hora mes).



Grupo **epm**

❖ **Cálculo cuando exista macromedidor o medidor testigo:**

El consumo dejado de facturar corresponderá a la diferencia existente entre el consumo registrado entre el medidor del **USUARIO** y el consumo registrado en el medidor testigo o del macromedidor, cuando la relación sea uno a uno.

CLAUSULA 45 CÁLCULO DEL CONSUMO NO REGISTRADO PARA INSTALACIONES CON EQUIPO DE MEDIDA SEMIDIRECTA O INDIRECTA (CON TRANSFORMADORES DE CORRIENTE (TC'S) Y DE POTENCIAL (TP'S)).

1. **Cálculo cuando exista macromedidor o medidor de respaldo:** Cuando exista macromedidor o medidor de respaldo y el registro de este sea mayor al medido por el equipo de medida del **USUARIO**, **ESSA** establecerá el consumo no registrado con base en la diferencia de las dos medidas, cuando la relación sea uno a uno. Lo anterior siempre y cuando las pruebas técnicas de verificación del funcionamiento del macromedidor o el medidor respaldo arrojen que se encuentren conformes.
2. **Cálculo cuando no exista macromedidor y/o la medida de respaldo no esté intervenida:** En estos casos, **ESSA** calculará el consumo dejado de facturar por capacidad de carga y/o calibre de la acometida del nivel de tensión que alimenta la carga. Para este método el consumo dejado de facturar, calculado por **ESSA** para cada período, se efectuará considerando la carga instalada o capacidad nominal que puede soportar el componente limitante de una instalación o sistema eléctrico, aplicando la siguiente fórmula:

Servicio trifásico tetrafilar: $CDF = (1.73 * I * VFF * TP * FU) / 1000$, donde:

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

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

VFF = Voltaje medido entre fases.

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

FU = Factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

3. **Cálculo del consumo por porcentaje (%) de error, cuando no registre el consumo por alguna de las fases del circuito de medida.**

Cuando se presente alguna irregularidad en los elementos de medida, transformador de corriente y/o potencial, o en las señales de tensión o de corriente, puentes de tensión abiertos, entre otros, que impidan el correcto registro de energía en alguna de las fases en el equipo de medida, **ESSA** calculará el consumo dejado de facturar de acuerdo a las características técnicas del circuito trifásico o del equipo de medida, asumiendo un porcentaje de error (%) por fase de la siguiente manera:

Numero de fases	% Porcentaje del consumo no facturado
Una	33.33%
Dos	66.66%
Tres	100%

ESSA sumará el (los) porcentaje (s) (%) establecidos de acuerdo al número de fase(s) que no registren consumo, dependiendo de las características técnicas del circuito o del tipo de medidor instalado para el cálculo del consumo.

Nota 1: se aclara que los aparatos eléctricos conectados al circuito de la fase(s) que no registran consumo funcionan normalmente, pero su consumo no es registrado por el medidor.

Una vez determinado el porcentaje (%) de error (Pe), **ESSA** calculará el consumo no registrado de acuerdo la siguiente fórmula:

$$CE = (CF / (1 - (Pe / 100))),$$

Entonces

$$CDF = ((CE - CF) * TP), \text{ donde}$$

CE = Consumo Estimado. (en kilovatios hora mes).

CF = Consumo Facturado en los periodos a recuperar. (en kilovatios hora mes).

Pe = porcentaje de error.

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

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

4. Por carga medida en amperios y voltaje de suministro (Potencia instantánea).

En la utilización de este método se consideran las medidas de tensión y de corriente realizadas en terreno durante una inspección técnica del suministro con las que se calcula la potencia instantánea (PI) que está consumiendo el inmueble al momento de la visita; para el cálculo se aplicará las siguientes formulas:

$$PI = ((Vr * Ir) + (Vs * Is) + (Vt * It)) / 1000$$

Vr, Vs, Vt = Son los voltajes medidos en cada fase respecto al neutro.

Ir, Is, It = Son las corrientes medidas en cada fase.

Fórmula para determinar el consumo:

$$CDF = ((PI * FU * TP) - CF), \text{ donde:}$$

FU = Factor de utilización (Según tabla definida en el presente contrato).

PI = Potencia instantánea. (en kilovatios).

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

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

CF = Consumo Facturado en los periodos a recuperar. (en kilovatios hora mes).

Nota: Cuando el **USUARIO** no permita realizar la medición de corriente con todos los equipos funcionando, el cálculo del consumo dejado de facturar, se realizará con base en el calibre de la acometida.

Parágrafo: Factores de utilización (FU): Los factores de utilización definidos para el cálculo del consumo son los siguientes:

- Clase de servicio residencial: 24 horas x 30 días x 20% = 144 horas
- Clase de servicio Comercial y Oficial: 24 horas x 30 días x 30% = 216 horas
- Servicio Provisional: 24 horas x 30 días x 40% = 288 horas
- Alumbrados exteriores y equipos de refrigeración en servicio directo: 24 horas x 30 días x 50% = 360 horas
- Clase de servicio Industrial, con un (1) turno: 24 horas x 30 días x 40% = 288 horas
- Clase de servicio Industrial, con dos (2) turnos: 24 horas x 30 días x 70% = 504 Horas.
- Clase de servicio Industrial, con tres (3) turnos: 24 horas x 30 días x 100% = 720 Horas.

CLAUSULA 46 CÁLCULO RECUPERACIÓN DE ENERGÍA REACTIVA. Cuando el **USUARIO** tenga instalado un medidor multienergía o un medidor de energía reactiva y se compruebe daño en el mismo que impida el registro adecuado de la energía reactiva, **ESSA** procederá a realizar recuperación de energía reactiva para cada mes, en función del factor de potencia promedio del **USUARIO** de los últimos 6 meses y la energía activa facturada para cada mes correspondiente sobre el cual se realiza la recuperación y cuando el factor de potencia promedio sea menor a 0.9 y de carácter inductivo, con base en las siguientes ecuaciones:

Cálculo del factor de potencia promedio.

$$\overline{FP} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^{n=6} \frac{Kwh_i}{\sqrt{KVARh_i^2 + Kwh_i^2}}$$

Donde:

\overline{FP} = Factor de potencia Promedio

$KVARh_i$ = Energía reactiva facturada en el mes i

Kwh_i = Energía activa facturada en el mes i

n = tiempo de permanencia de la anomalía (meses)

Nota: cuando no existan los 6 datos para calcular el factor de potencia promedio, se calculará el promedio con los datos existentes.

Cálculo para estimar la energía reactiva a facturar

$$kVARhr_i = Kwh_i \times [\tan(\cos^{-1}\overline{FP}) - 0.5]$$

Donde:

$KVARh_i$ = Energía reactiva a facturar en el mes i



Grupo **epm**

Kwh_i = Energía activa facturada o a facturar en el mes i

\overline{FP} = Factor de potencia Promedio

CLAUSULA 47 DETERMINACIÓN DEL CONSUMO PROVISIONAL O NO PERMANENTE. El consumo para instalaciones con servicio provisional o no permanente y que no se les instale medidor de energía, se determinará con base en la carga instalada y un factor de utilización (FU) del cuarenta por ciento (40%) cuando se conecten a la red secundaria o con base en la capacidad instalada de transformación y un factor de utilización (FU) del sesenta por ciento (60%) en los demás casos.

CLAUSULA 48. DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA USUARIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA QUE CAREZCAN DE MEDICIÓN INDIVIDUAL POR RAZONES DE TIPO TÉCNICO, DE SEGURIDAD O DE INTERÉS SOCIAL. El consumo facturable a **USUARIOS** residenciales que no cuenten con equipos de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social se determinará con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses de los **USUARIOS** del mismo estrato que cuenten con medida, considerando el mercado total de **ESSA**. Para **USUARIOS** no residenciales, el consumo se determinará con base en aforos individuales. Si no fuera posible hacer el aforo, se usará alguno de los métodos anteriormente descritos.

CLAUSULA 49 DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA USUARIOS RESIDENCIALES DE ENERGÍA ELÉCTRICA LOCALIZADOS EN ZONAS DE ASENTAMIENTOS HUMANOS. Para los **USUARIOS** localizados en zonas de asentamientos Humanos, a los cuales se les presta el servicio mediante programas provisionales de normalización del mismo, y que no cuenten con medida individual, su consumo se determinará con base en el promedio de los últimos seis (6) meses de los **USUARIOS** del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el **USUARIO**, atendidos por **ESSA**; o con fundamento en los consumos promedios de otros **USUARIOS** que están en circunstancias similares o con base en aforos individuales.

CLAUSULA 50. PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE LA ENERGÍA DEJADA DE FACTURAR.

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



Grupo epm

De acuerdo con los resultados de la revisión y verificación en campo, así como los resultados de las pruebas de laboratorio, **ESSA** podrá iniciar el procedimiento definido en el presente capítulo.

Cuando **ESSA** con ocasión de una revisión técnica al medidor o instalación no encuentren sellos, o demás elementos de seguridad instalados en los equipos de medida, protección, control de gabinete o celda de medida; se hallaren defectuosos, o que los existentes no correspondan a los instalados por **ESSA**, procederá a la verificación del equipo de medida en un laboratorio debidamente acreditado.

ESSA podrá remplazar en sitio los sellos de seguridad de la tapa de bornera del contador o similares, elementos de protección, de control, de gabinete o en celdas, si encuentra que éstos han sido violados o retirados. Los demás sellos del equipo de medida, lo determinará el laboratorio, según su dictamen.

De todo lo anterior, **ESSA** dejará prueba en el acta de verificación o visita en la cual hará una descripción detallada de las irregularidades encontradas.

ESSA podrá retirar el medidor a fin de establecer técnicamente la existencia de la anomalía o la presunta irregularidad, dejando constancia de ello en el Acta de verificación o visita, y si ha bien lo determina podrá instalar un equipo provisional.

Si del resultado del dictamen del laboratorio o del análisis en terreno se determina la existencia de una irregularidad externa que no afecte la medición real del consumo, tales como: Sellos rotos, rotura de tapas o del vidrio protector o la existencia de cualquiera de estos elementos que al verificarlos con los registros de **ESSA** no concuerden, **ESSA** procederá a cobrar los valores determinados, de conformidad con lo establecido en el decreto de precios vigentes, sin perjuicio de la responsabilidad legal derivada para el **USUARIO**.

Parágrafo: Constituirá un incumplimiento al contrato y causal de corte y terminación del mismo la reincidencia en la adulteración y/o rotura de los sellos.

CLAUSULA 51 PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN TÉCNICA EN CAMPO. REVISIÓN DE LOS ACTIVOS DE CONEXIÓN.

a. Una vez ubicado el predio al que corresponde la conexión y/o equipo de medida que se pretende verificar, el funcionario y/o contratista, se identifica, solicita la presencia del **USUARIO** (mayor de edad), informa el **USUARIO** la razón de la visita y la posibilidad de ser asistido durante la visita por parte de un técnico electricista o testigo hábil, caso en el cual **ESSA** concederá quince (15) minutos antes de iniciar dicha revisión. para realizar la revisión.

b. Verifica el estado de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo y el estado de las conexiones eléctricas del predio, constatando el cumplimiento de los aspectos técnicos generales derivados del Contrato de Condiciones Uniformes.

c. El trabajador o contratista diligencia el Acta de visita o verificación, en la que se describe claramente la irregularidad y/o anomalía detectada, entregando copia a la persona hábil que haya atendido la revisión, quien deberá firmarla. En los eventos de firma a ruego y/o negativa a firmar, podrá hacerlo un testigo, distinto de quien suscribe el Acta, dejando constancia de ello; una copia se remitirá a la dependencia encargada del procedimiento administrativo para la recuperación de consumos dejados de facturar.

d. En el mismo momento en que se detecte la irregularidad y/o anomalía, **ESSA** procederá a eliminar la causa o causas que la originaron o a reemplazar el elemento, informando al **USUARIO** las adecuaciones en las instalaciones eléctricas que debe asumir y el término para su cumplimiento.

e. Si producto de la revisión técnica efectuada se determina que es necesario el retiro del medidor u otro elemento del sistema de medida, **ESSA** normalizará el servicio instalando un medidor provisional y procederá a llevar el medidor al laboratorio para revisión y/o verificación de la precisión de la medida, dejando constancia del cambio en el Acta de visita o verificación.

ESSA a solicitud del **USUARIO**, informará a éste la fecha y hora en que el laboratorio realizará la verificación del equipo de medida. El **USUARIO** podrá participar de las pruebas que se realizarán al medidor. Si no asiste a la revisión programada del medidor, **ESSA** realizará ésta sin su presencia.

Los costos de la revisión del equipo de medida e instalaciones podrán ser cobrados al **USUARIO** cuando éste solicite la revisión.

f. La dependencia encargada de la recuperación de consumos dejados de facturar, realiza análisis y verificación de la información, los datos del predio, las reincidencias, el análisis histórico de consumos, la causal detectada y las pruebas recolectadas tales como: Acta de visita, acta de verificación, prueba de laboratorio, mediciones efectuadas a través de medidor testigo, fotografías, videos, concepto técnico y demás pruebas conforme a lo señalado en el Código General del Proceso y determina la viabilidad para el cobro de la recuperación de energía.

g. Realiza la liquidación del valor de la energía a recuperar, elabora y envía comunicación al **USUARIO**, indicándole los períodos de los cuáles se le realiza la recuperación, adjunta la factura con los valores de la energía dejada de facturar y las pruebas que den lugar a dicho cobro. En el mismo documento se le informará al **USUARIO** que contra la factura procederá la presentación de la reclamación en los términos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo: En los casos de recuperación de consumos en los cuales se compruebe el dolo del **USUARIO** de conformidad con los artículos 63, 1604, 2341 y 2356 del Código Civil, **ESSA** podrán recuperar el número de meses en los cuales se pueda demostrar la irregularidad. Conforme a lo señalado en este capítulo.



Grupo-epm

CLAUSULA 52 EFECTOS PENALES. Tratándose del 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. Delito contemplado en el Código Penal el cual dispone: “Defraudación de Fluidos: el que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes”.

CLÁUSULA 53.- FACTURACIÓN DEL CONSUMO PARA LAS ÁREAS COMUNES: Los consumos de las áreas comunes, en caso de no tener medida independiente, se liquidarán como la diferencia entre el consumo registrado en el equipo de medida general y la sumatoria de los registros de consumo de los equipos de medida individuales de los **USUARIOS**.

Por solicitud expresa de la mayoría absoluta de los propietarios, la EMPRESA podrá facturar directamente a cada **USUARIO**, la parte proporcional del consumo de las áreas comunes, aplicando los coeficientes de copropiedad establecidos en el respectivo régimen de propiedad horizontal. La decisión de los copropietarios deberá constar en el acta de Asamblea.

La persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a la EMPRESA, si así lo solicita.

CAPITULO VII

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

CLAUSULA 54 Equipos de Medida o Sistemas de Medida: por regla general los **USUARIOs** deberán contar con equipo de medición individual de su consumo. Se exceptúan los **USUARIOs** que no cuenten con equipo de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social o por encontrarse en asentamientos subnormales.

CLAUSULA 55 ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DEL SISTEMA DE MEDIDA: En todo caso la aceptación del medidor o los transformadores de corriente y tensión adquiridos por el **USUARIO** quedará sujeta a la aprobación que sobre el cumplimiento de las condiciones técnicas, de funcionamiento, calibración y certificación que dictamine la entidad acreditada por el organismo competente. Para los casos en que **ESSA** suministre el equipo de medida o preste los servicios de revisión e instalación de sellos al medidor, estos serán cobrados al **USUARIO** de acuerdo con las tarifas vigentes para este tipo de servicio al momento de su prestación, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la Cláusula de determinación de valores a cobrar por servicios de conexión y complementarios.

Parágrafo. **ESSA** podrá instalar un equipo de medida paralelamente con el del **USUARIO**, en las redes eléctricas que alimentan a éste, con el objeto de corroborar el correcto funcionamiento de los medidores y/o el correcto uso del servicio de energía eléctrica suministrado. Estos equipos deben cumplir las características técnicas exigidas y de ello se dejará constancia al **USUARIO**.

CLAUSULA 56 LOCALIZACIÓN DEL SISTEMA DE MEDIDA: Los medidores deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble cómo lo establece la Resolución CREG 038 de 2014, permitiendo realizar la revisión del estado y funcionamiento del mismo, la lectura para la determinación del consumo facturable y los demás aspectos para una eficiente atención al **USUARIO**. Cuando la localización del equipo de medida ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo, **ESSA** exigirá como condición para el restablecimiento, el cambio de la localización a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble. **ESSA** notificará por escrito al **USUARIO**, haciendo constar el plazo para su reubicación; en caso de incumplimiento, el cambio de localización del equipo podrá ser efectuado por **ESSA** y los valores de esta adecuación se facturarán al **USUARIO**.

CLAUSULA 57. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS DE MEDIDA: las características que deberán cumplir los equipos de medida serán los definidos en la Resolución CREG 038 de 2014 o aquellas que las modifiquen sustituyan o aclaren.

CLAUSULA 58. GARANTÍAS DE LOS MEDIDORES Y/O EQUIPOS DE MEDIDA: Cuando **ESSA** suministre el medidor y/o equipos de medida, este tendrá una garantía de buen funcionamiento por un período de tres (3) años, contado a partir de la fecha de su instalación. La garantía se limita a los daños que se produzcan en el uso normal y ordinario del medidor siempre y cuando el medidor no hubiese sido manipulado o utilizado para fines distintos a los previstos en este contrato y se hubieren seguido las recomendaciones previstas por el proveedor o fabricante. Se perderá la garantía por manipulación o uso indebido del medidor y/o equipo de medida.

Parágrafo 1. En caso de falla o incorrecto funcionamiento durante dicho período, **ESSA** repondrá el medidor defectuoso y su instalación no tendrá costo alguno para el **USUARIO**.

Parágrafo 2. En el caso de que los medidores hubiesen sido suministrados por terceros, **ESSA** no se hace responsable y el **USUARIO** deberá acudir al proveedor del equipo.

CLAUSULA 59. REPOSICIÓN DEL SISTEMA DE MEDIDA: será obligación del **USUARIO** reemplazar los medidores a satisfacción de **ESSA**, conforme lo exija el código de medida vigente y cuyo aval lo dará **ESSA**, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el **USUARIO**, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores o cualquier otro componente del sistema de



Grupo **epm**

medida, **ESSA** podrá hacerlo y facturar al **USUARIO** su valor.

CLAUSULA 60. INSTALACIÓN PROVISIONAL DEL EQUIPO DE MEDIDA O MEDIDOR: **ESSA** podrá instalar sistema de medición provisional a los **USUARIOS** cuyas instalaciones no cumplan con las condiciones mínimas de seguridad requeridas para una medición definitiva y facturarán los consumos de energía, mientras que el **USUARIO** realiza las obras requeridas para la adecuación de su instalación. En caso de que el **USUARIO** no realice las obras requeridas en el tiempo pactado entre 7 y 30 días hábiles, **ESSA** podrá realizar los cobros en su factura de los costos de las conexiones, equipos y de infraestructura que realizaron.

CLAUSULA 61. SELLADO DE LAS INSTALACIONES Y SISTEMA DE MEDICIÓN: los equipos de medición deberán instalarse en una caja de seguridad u otro dispositivo tales como gabinetes, cajas (incluye tornillos de seguridad, chapas, bujes, visor, etc.); que asegure que el equipo de medida esté protegido contra interferencias, manipulación o intervención no autorizada, tanto intencional como inadvertida para lo cual **ESSA** autorizará y sellará tales dispositivos.

Los sellos sólo podrán ser retirados por personal autorizado por **ESSA**, y el **USUARIO** o su representante, tiene derecho a estar presente y observar las operaciones que se ejecuten para tal fin.

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

CLAUSULA 62 CONTROL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES: **ESSA** por disposición legal o por petición del **USUARIO**, podrán hacer revisiones rutinarias al equipo de medida y a las acometidas, para verificar su estado o su funcionamiento y podrán retirarlos para su verificación. Únicamente el personal autorizado por **ESSA** podrá manipular o desconectar los aparatos y equipos de medida y control, según lo dispuesto por la Resolución vigente de la CREG.

ESSA podrá instalar un equipo de medida en forma provisional, mientras se determina el estado del medidor retirado. El **USUARIO** no podrá negar el acceso del personal autorizado por **ESSA** para cumplir la labor de verificación del estado de los instrumentos de medición del consumo y/o para realizar el aforo o censo de carga, **ESSA** podrá suspender el servicio y sólo lo reconectará hasta tanto le sea permitido el acceso a las instalaciones del **USUARIO** suficientes y necesarias para que **ESSA** pueda acceder a revisar en cualquier momento el medidor, y las instalaciones internas.

CAPÍTULO VIII

DEL INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

CLÁUSULA 63.- SITUACIONES QUE DAN LUGAR A LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA: La EMPRESA podrá suspender el servicio cuando:

1. La EMPRESA en su calidad de comercializador u operador de red no haya previamente aprobado y revisado los equipos de medida y elementos que hacen parte de la conexión del **USUARIO**.
2. El **USUARIO** no pague oportunamente la factura de cobro expedida por la EMPRESA. La EMPRESA suspenderá el servicio aún cuando el **USUARIO** dejare de pagar una (1) sola factura correspondiente a un (1) período de facturación.
3. El **USUARIO** pague las facturas con cheques que no sean sufragados por la entidad financiera, sin perjuicio de que la EMPRESA cobre en la factura la sanción que señala el artículo 731 del Código de Comercio, o la norma que la sustituya, modifique o adicione, y sin perjuicio de las demás acciones legales que se consideren necesarias.
4. Se reconecte o se reinstale el servicio de energía eléctrica sin autorización de la EMPRESA.
5. Se encuentre retirado, manipulado o adulterado el equipo de medida; se encuentren retirados, rotos, imitados, adulterados y/o sustituidos los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control, gabinete; se encuentre una acometida adicional o clandestina en el inmueble.
6. Se altere o varíe unilateralmente y sin consentimiento de la EMPRESA las condiciones de prestación del servicio, o se de al servicio un uso distinto al convenido con la EMPRESA.
7. El predio no cuente con equipo de medida o este haya sido retirado y se aumente sin autorización de la EMPRESA, la carga o la capacidad instalada.
8. El **USUARIO** suministre o revenda en forma temporal o permanente, el servicio de electricidad a otro inmueble o **USUARIO** distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
9. Se impida, obstaculice o entorpezca la utilización, operación o mantenimiento de las redes locales o acometidas que puedan convertirse en tales, sean propiedad de la EMPRESA o del **USUARIO**, o se obstaculice la conexión o instalación de los aparatos o equipos exigidos.
10. Se impida, entorpezca u obstaculice al personal autorizado por la EMPRESA tomar la lectura del equipo de medida.
11. Se impida, entorpezca, u obstaculice al personal autorizado por la EMPRESA, inspeccionar y/o retirar y/o reemplazar, la acometida y equipo de medida cuando sea precedente.
12. No se ejecute dentro del plazo fijado, la adecuación de las redes eléctricas, instalaciones o acometidas.
13. Una vez venza el plazo otorgado por la EMPRESA al **USUARIO** para que ubique el equipo de medida en un sitio de fácil acceso al exterior del inmueble.

14. Sin haberse superado las causas que dieron origen a la suspensión, se encuentre reconectado el servicio sin autorización de la EMPRESA.

15. Se encuentren conectados equipos que puedan afectar el funcionamiento del sistema eléctrico local.

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

Cuando la EMPRESA realice la suspensión del servicio dejará en el inmueble una constancia, indicando la causa de la suspensión.

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

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

PARÁGRAFO: Para que la EMPRESA restablezca el servicio, el **USUARIO** debe eliminar la causa que dio origen a la suspensión del servicio, pagar todos los gastos de reconexión en los que la EMPRESA incurra y satisfacer cualquier otra obligación que se encuentre pendiente.

CLÁUSULA 64.- SITUACIONES QUE DAN LUGAR AL CORTE O TERMINACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA O TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES.

La EMPRESA podrá dar por resuelto el contrato cortando el servicio, cuando el incumplimiento de éste afecte gravemente a la EMPRESA o a terceros y especialmente cuando:

1. Se incumpla en el pago oportuno de tres facturas en un lapso de dos (2) años.
2. Se reincida en la adulteración de las conexiones, equipos de medida de medida, equipos de control y sellos, o alteraciones que impidan el funcionamiento normal de los mismos, sin perjuicio de las acciones penales y policivas.
3. Se reincida en cualquier causal de suspensión en un lapso de dos (2) años.
4. Permanezca suspendido el servicio por un período superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión hubiere sido convenida por mutuo acuerdo, y/o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la EMPRESA.
5. Se encuentre adulterada o falsificada 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, o cumplir cualquier gestión relacionada con la prestación del mismo y sin perjuicio de las acciones penales a que hubiere a lugar.
6. Sea reconectado el servicio sin autorización de la EMPRESA por más de dos (2) veces en un año, sin que se hubiere eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
7. El rechazo por parte de la EMPRESA de la instalación eléctrica en tres (3) o más ocasiones por razones técnicas.



Grupo epm

El corte podrá efectuarse sin perjuicio de que la EMPRESA inicie las acciones necesarias para obtener por las vías judiciales el cobro ejecutivo de la deuda y las demás acciones judiciales a que hubiere lugar.

CLÁUSULA 65.- SITUACIONES QUE DAN LUGAR A SANCIONES PECUNIARIAS CONTEMPLADAS EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE

Sin perjuicio de las sanciones de suspensión y/o de corte o terminación del contrato, el incumplimiento facultará a la EMPRESA para cuantificar e imponer sanciones pecuniarias de acuerdo a lo que se establezca en la normatividad vigente sobre la materia, igualmente en los siguientes casos:

- 1. PAGO OPORTUNO:** El **USUARIO** no pague oportunamente la(s) factura(s). La sanción pecuniaria aplicable al **USUARIO** es el cobro de intereses de mora, caso en el cual la EMPRESA podrá cobrarlos, en el siguiente período de facturación y a la tasa máxima permitida por las normas legales vigentes.
- 2. CHEQUES:** El **USUARIO** pague las facturas con cheques que no sean sufragados por la entidad financiera. La EMPRESA cobrará en la factura, adicionalmente a los intereses moratorios, la sanción que señala el artículo 731 del Código de Comercio, o la norma que la sustituya, modifique o adicione, y sin perjuicio de las demás acciones legales que se consideren necesarias.

CLÁUSULA 66.- RESOLUCIÓN O TERMINACIÓN DEL CONTRATO: El contrato de prestación del servicio de energía eléctrica podrá darse por terminado en los siguientes eventos:

- a) Por acuerdo de las partes, y la anuencia de los terceros que puedan verse afectados.
- b) Por parte del **USUARIO** cuando:
 1. La EMPRESA incumpla sus obligaciones.
 2. No desee continuar con el suministro del servicio
 3. Suscriba contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con la EMPRESA haya sido por un periodo mínimo de 12 meses y deberá estar a paz y salvo en el pago de las obligaciones emanadas del contrato y dar aviso por escrito a la EMPRESA en un plazo no inferior a un periodo de facturación, el cual deberá contener y anexar:
 - Copia del folio de matrícula inmobiliaria del bien, expedido dentro del mes anterior.
 - Manifestación bajo la gravedad del juramento que no existen terceros perjudicados con la medida o en su defecto la autorización otorgada por estos para que se termine el contrato.
 - Si el solicitante es **USUARIO** del servicio, deberá anexar, autorización escrita del propietario del predio.
- c) Por parte de la EMPRESA cuando:
 1. Se verifique cualquiera de las causales descritas en la Cláusula 50 del presente contrato.



Grupo **epm**

2. Sea demolido el inmueble en el cual se prestaba el servicio.
3. Lo ordene la autoridad competente.
4. Se verifique las causas y motivos que establezcan la Regulación y la Ley.

CLÁUSULA 67- CONDICIONES PARA RECONECTAR O REINSTALAR EL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN Y CORTE. Para restablecer el servicio, el **USUARIO** debe eliminar la causa que originó dicha suspensión o corte y pagar en los plazos que se le fijen los siguientes conceptos:

- a) La deuda y los intereses de mora.
- b) Los derechos de conexión o reinstalación.
- c) Los costos, honorarios y costas que genere el cobro prejudicial o judicial, cuando se haga necesario para procurar el pago de las obligaciones.
- d) Los costos de las modificaciones o adecuaciones de la acometida y la red interna, y ubicación del equipo de medida.

En caso de reinstalación, el **USUARIO**, deberá sufragar todos los que se generen como si se tratara de una solicitud nueva.

El plazo para efectuar la reconexión del servicio, una vez se superen las causas que dieron origen a la suspensión es de tres (3) días hábiles para sector urbano y (5) días hábiles para sector rural.

CAPÍTULO IX

OTRAS CIRCUNSTANCIAS QUE DAN LUGAR A SUSPENSIÓN

CLÁUSULA 68.- SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO: la EMPRESA podrá suspender el servicio al **USUARIO**, en los siguientes eventos:

1. Reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los **USUARIOS**.
2. Inestabilidad del inmueble o del terreno.
3. Por hechos constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito.
4. Se interrumpa el servicio por seguridad ciudadana o solicitado por organismos de socorro o autoridades competentes.
5. Por interrupción del servicio de manera programada o por racionamiento de emergencia del Sistema Interconectado Nacional.

CLÁUSULA 69.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE COMÚN ACUERDO: Podrá suspenderse el servicio cuando lo solicite un **USUARIO**, si convienen en ello la EMPRESA y los terceros que puedan resultar afectados. El plazo máximo de suspensión del servicio será de un (1) año, prorrogable previa solicitud del interesado.

1. **REQUISITOS PARA SUSPENDER LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO POR MUTUO ACUERDO.** La solicitud se presentará ante la EMPRESA por lo menos con una



Grupo epm

antelación de tres (3) días a la fecha de suspensión efectiva. La solicitud deberá contener y anexar al menos:

- Una copia del folio de matrícula inmobiliaria del predio, expedido por la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos, con fecha de expedición no superior a un (1) mes.
- Manifestar bajo la gravedad de juramento que no existen terceros perjudicados con la medida, o en su defecto, la autorización otorgada expresamente por los terceros para que se suspenda el servicio.
- Si el solicitante es **USUARIO** del servicio, además anexará la autorización expresa y escrita del propietario del predio.

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

2. PROCEDIMIENTO PARA SUSPENDER EL CONTRATO POR MUTUO ACUERDO: Cuando sea viable la suspensión de la ejecución del contrato por mutuo acuerdo, la EMPRESA dejará constancia de la lectura del equipo de medida y procederá a cobrar el consumo que se hubiere generado en ese período de facturación.

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

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

CAPITULO XI

CALIDAD DEL SERVICIO, FALLA Y RESPONSABILIDAD DE LAS REDES

CLAUSULA 70. CONFIABILIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO. ESSA prestarán el servicio de energía eléctrica con la continuidad y calidad prevista en la regulación.

En el evento en que el **USUARIO** solicite una mejora de la confiabilidad y calidad del servicio y esta requiera la ejecución de obras de infraestructura para reforzar los Activos de Uso del Sistema de Transmisión Regional (STR) o Sistema de Distribución Local (SDL) del Operador de Red (OR), el costo eficiente de dichas obras será asumido por el **USUARIO** interesado a menos que **ESSA** decida hacer las inversiones. **ESSA** queda obligada a ofrecer el nivel de calidad solicitado siempre y cuando sea técnicamente factible.

CLAUSULA 71 FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de **ESSA** en el contrato.

El incumplimiento de **ESSA** en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de este contrato, falla en la prestación del servicio.

ESSA podrá exigir, de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato, que se haga un pago por conexión para comenzar a cumplir el contrato; pero no podrán alegar la



Grupo epm

existencia de controversias sobre el dominio del inmueble para incumplir sus obligaciones mientras el **USUARIO** cumpla las suyas.

Se entienden como falla en la prestación del servicio los siguientes casos:

- a. Cuando **ESSA** no cumpla con la prestación continua del servicio objeto de este contrato.
- b. Cuando, después de las veinticuatro (24) horas hábiles el **USUARIO** haya eliminado la causa de la suspensión o pasados cinco (3) días y el **USUARIO** haya eliminado la causa que dio origen al corte, dé aviso a **ESSA** y esta no hayan restablecido el servicio; dichas fallas darán derecho al **USUARIO**, desde el momento en el que ellas se presenten, a la terminación unilateral del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

- A que únicamente se le cobre el consumo, o 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.

- A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo promedio 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 **USUARIO**; más el valor de las inversiones o gastos en que el **USUARIO** haya incurrido para suplir el servicio. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito o si la suspensión ocurre por alguna de las causales señaladas en el Capítulo VIII de este contrato. No podrán acumularse, en favor del **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 **ESSA** por las autoridades, si tienen la misma causa.

CLAUSULA 72. RESPONSABILIDAD SOBRE LA RED INTERNA. De acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del **USUARIO**, y deberá cumplir con lo estipulado en el RETIE y en general con las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual **ESSA** está exenta de toda responsabilidad en los eventos en que se comprometan dichas instalaciones.

El **USUARIO**, bajo su responsabilidad, podrá elegir la persona calificada 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 sea realizada por **ESSA**, evento en el cual el valor de los materiales y mano de obra empleada será, en todo caso, trasladado al **USUARIO**, dejando así incólume el régimen de responsabilidad establecido en la presente cláusula.

Cuando el **USUARIO** lo solicite, cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, o cuando se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del Sistema



Grupo-epm

de Distribución Local (SDL), y Sistema de Transmisión Regional (STR) u otros **USUARIO**s o terceros, **ESSA** podrá efectuar la revisión de la red interna para determinar si es o no apta para la prestación del servicio y harán las recomendaciones para que el **USUARIO**, proceda a repararla o adecuarla en el término que se le señale.

CLAUSULA 73. RESPONSABILIDAD SOBRE LA ACOMETIDA. De acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la acometida es responsabilidad exclusiva del **USUARIO**, y deberá cumplir con lo estipulado en el RETIE y en general con las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual **ESSA** está exenta de toda responsabilidad en los eventos en que se comprometan dichas instalaciones. Sin embargo, **ESSA** puede ordenar su remplazo, adecuación o ampliación y se reserva el derecho de aceptarla cuando esté en el trámite de la solicitud de conexión.

Cuando el **USUARIO** lo solicite, cuando se presenten desviaciones significativas del consumo, o cuando se presente un riesgo que pueda afectar la seguridad del Sistema de Distribución Local (SDL), y Sistema de Transmisión Regional (STR), **ESSA** podrá efectuar la revisión de la acometida para determinar si es o no apta para la prestación del servicio y hará las recomendaciones para que el **USUARIO** proceda a repararla o adecuarla en el término que se le señale.

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

CLAUULA 74. RESPONSABILIDAD SOBRE LAS REDES DE USO GENERAL. El **USUARIO** no podrá utilizar las redes de uso general, ni realizar obras bajo estas, salvo autorización expresa de **ESSA**. Le corresponde a **ESSA** la administración, operación y mantenimiento de las redes de uso general y al propietario la reposición de estas. La revisión que realice **ESSA** no tendrá costo para el **USUARIO** cuando los resultados sean a favor de este.

CAPÍTULO X

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES, RECURSOS Y NOTIFICACIONES

CLAUSULA 75 QUEJAS, PETICIONES, RECLAMACIONES Y RECURSOS. El **USUARIO** tiene derecho a presentar quejas, peticiones, reclamaciones y recursos. Las quejas, peticiones y reclamaciones se tramitarán sin formalidades, en las oficinas de atención de **ESSA**, por medio de los diferentes canales establecidos por esta para tal fin, no se requiere la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación. **ESSA** suministrará formatos a los **USUARIOS**; sin embargo, su uso no es obligatorio para ellos.

Las peticiones, reclamaciones y quejas que se presenten por escrito deberán contener

por lo menos:

- a) La designación de la autoridad o trabajador a la que se dirigen.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección y teléfono correspondiente.
- c) El objeto de la petición, queja o reclamación.
- d) Las razones en que se apoya.
- e) La relación de los documentos que se acompañan.
- f) La firma del peticionario o de su apoderado, cuando fuere el caso.
- g) Cuando la petición, queja o reclamación sea presentada por una persona jurídica, **ESSA** exigirá que se acredite su existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes.
- h) Si la petición, queja o reclamación en interés particular tiene relación, afecta o interesa a terceros, deberá indicarse la dirección en la cual estos se pueden citar o la afirmación de desconocerla.

El trabajador que reciba la petición, queja o reclamación verificará el cumplimiento de los requisitos señalados.

Parágrafo 1. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por **ESSA**.

Parágrafo 2. Las peticiones, quejas o reclamaciones, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario para ello, pero el poder deberá estar escrito.

Parágrafo 3. Los terceros no pueden ejercer el derecho de petición ante **ESSA** con el fin de obtener datos, informaciones y documentos que hacen parte del ámbito de su gestión privada y de cuyo conocimiento están excluidas todas las personas, por no tratarse de documentos públicos a los cuales deben tener acceso en los términos del Artículo 74 de la Constitución Política, y por cuanto los referidos datos y documentos están sujetos a la protección aludida en los incisos 3 y 4 del Artículo 15 de la Constitución Política.

Cláusula 1 Peticiones Incompletas. Si la información o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el trabajador competente, lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito para que, en el término máximo de diez (10) días siguientes a la fecha de la radicación, aporte lo que haga falta. Si dentro del mes siguiente a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronuncia o no envía la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, decretándose el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, el cual se notificará personalmente sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.



Grupo **epm**

Contra el acto que decreta el desistimiento y ordene el archivo del expediente procede el recurso de reposición.

Parágrafo 1. Los trabajadores no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de **ESSA**. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos **ESSA** no podrá exigir certificaciones, conceptos o constancias

Parágrafo 2. La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada y respondida a fondo, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo 3. Habrá lugar a rechazar las peticiones presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, las que utilizan amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones, son manifiestamente impertinentes o improcedentes.

Cláusula 2 Recursos. El **USUARIO** tiene derecho a presentar recursos solicitando la modificación o revocatoria de una decisión tomada por **ESSA**, en casos en los que la ley admite este mecanismo. Los recursos se regirán de acuerdo con lo establecido la normatividad vigente, principalmente por las siguientes reglas:

a) Contra los actos de **ESSA** con los cuales esta niegue la prestación del servicio, y contra los de suspensión, terminación, corte, facturación y recuperación de consumos dejados de facturar procede el recurso de reposición, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, en los casos en que expresamente lo consagre la ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a aquél en que **ESSA** ponga el acto en conocimiento del **USUARIO**.

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.

c) Los recursos no requieren presentación personal, ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Si el peticionario actúa mediante apoderado, deberá anexar el poder o mandato para actuar como tales.

d) No se exigirá la cancelación de la totalidad de la factura como requisito para atender una reclamación o recurso relacionado con esta. El **USUARIO** sólo 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) períodos.

e) El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición,



Grupo **epm**

el cual se presenta ante **ESSA**, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos, para que resuelva en segunda instancia, en caso de confirmar o modificar la decisión inicial.

f) Los recursos deberán interponerse dentro del plazo legal, por escrito por el interesado o su representante y sustentar los motivos de inconformidad. Así mismo deben relacionarse las pruebas que se pretende hacer valer.

g) Debe indicarse el nombre y apellidos del recurrente, así como su dirección, número telefónico, número del medidor o de la cuenta. En caso de una solicitud conjunta de varios **USUARIOs** deben cumplirse todos los requisitos para cada uno de los peticionarios.

Parágrafo 1. Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres comerciales de **ESSA** en el trato con sus **USUARIOs**, siempre que la ley no disponga otra cosa. **ESSA** no suspenderá, terminará o cortará el servicio, mientras no haya notificado al **USUARIO** la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Parágrafo 2. Si el escrito con el cual se formula el recurso no cumple con los requisitos señalados, se presenta en forma extemporánea o carece de legitimación, **ESSA** lo rechazará de plano. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

Cláusula 3 Términos. Para responder las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos **ESSA** tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, y salvo que se demuestre que el **USUARIO** auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable respecto de quien interpuso la queja, reclamación o recurso.

Parágrafo. Una vez en firme la decisión respectiva, **ESSA** podrá incluir en la facturación los valores que hayan quedado definidos y el valor de los intereses corrientes que correspondan.

Cláusula 4 Práctica De Pruebas. Cuando para decidir las reclamaciones o resolver los recursos interpuestos sea necesaria la práctica de pruebas, se informará al reclamante y se le anunciará el período durante el cual se practicarán las mismas.

Cláusula 5 Comunicaciones y Notificaciones. la decisión de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos es competencia de los trabajadores en quienes se encuentra delegada y su comunicación o notificación se hará en la misma forma en que aquellas hayan sido presentadas, a saber: verbalmente, por escrito, o por cualquier otro medio permitido por la legislación colombiana.

La notificación de las decisiones se hará de la siguiente forma:

- a. Para hacer la notificación personal de las respuestas a las peticiones y reclamaciones presentadas a través de canal escrito, se podrá enviar la citación a través de mensajería certificada o especializada, y si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará por correo certificado una citación a la dirección que aquél haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito. El envío se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto. La constancia del envío se anexará al expediente.
- b. En caso de que no exista la posibilidad de remitir la citación a través de mensajería especializada o correo certificado, **ESSA** podrá hacerlo remitiendo la citación con trabajadores propios o contratistas, dejando constancia expresa de la diligencia y las razones por las cuales fue necesario acudir a este medio para realizar la citación.
- c. Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de 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, la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.
- d. Cuando la petición o reclamación sea presentada verbalmente y no sea posible adoptar la correspondiente decisión en el mismo momento, se le indicará al **USUARIO** el término y el lugar al cual debe presentarse para notificarle la decisión. Si el **USUARIO** no se presentare a las oficinas de atención al **USUARIO** en el término que se le indicó, se enviará la citación para hacer la notificación personal según lo descrito en el literal a. Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, esta se realizará por medio de aviso según lo descrito en el literal c.

CAPÍTULO XI

Disposiciones Finales

Clausula 75: DISPOSICIÓN FINAL. Hacen parte de este contrato, y se entienden incorporadas a él, la Ley 142 de 1994 de servicios públicos domiciliarios y todas aquellas normas que la modifiquen o reglamenten, las Resoluciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG-, las normas internas de **ESSA**, las cláusulas especiales que se pacten con los **USUARIOS** y las normas del Código de Comercio y del Código Civil, en cuanto sean pertinentes.

CAPÍTULO XVI

DEFINICIONES ESPECIALES



Grupo **epm**

CLÁUSULA 76.- DEFINICIONES: Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes de este contrato, se tendrán en cuenta las definiciones consagradas en la normatividad vigente, así como las siguientes:

Acometida de energía: derivación de la red local de distribución del servicio, que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. (Artículo 14.1 de la Ley 142 de 1994; Decreto 1555 de 1990 del Departamento Nacional de Planeación).

Acometida irregular, conexión no autorizada o fraudulenta: cualquier derivación de la red local, o de otra acometida del correspondiente servicio, efectuada sin autorización de **ESSA**, así como la manipulación indebida e ilegal de cualquier instalación, sistema de medida y/o regulación que afecta la medida del consumo real del **USUARIO**.

Acta de verificación: documento de carácter consecutivo en el que **ESSA** hacen constar el estado, las características, los sellos de seguridad y el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición del consumo.

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

Comercialización: actividad consistente en la compra y venta de energía eléctrica en el mercado mayorista y su venta con destino a otras operaciones en dicho mercado o a los **USUARIOS** finales, conforme a lo señalado en el Artículo 1 de la Resolución CREG 024 de 1994 y el Artículo 3 de la Resolución CREG 156 de 2011.

Comercializador: persona que comercializa el servicio de Energía Eléctrica.

Corte: desinstalación del sistema de medición y la acometida en terreno, causada por la pérdida del derecho al suministro del servicio público en caso de ocurrencia de alguna de las causales contemplados en la Ley 142 de 1994, en las Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos de Energía, y en las demás disposiciones vigentes que rigen la materia.

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

Defraudación de fluidos: delito tipificado en el Artículo 256 del Código Penal y definido por este así: aquel que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes (Artículo 256 del Código Penal).

Equipo de medida o medidor: dispositivo destinado a la medición o registro del consumo o de las transferencias de energía (Artículo 3 de la Resolución CREG 156 de 2011)



Grupo **epm**

Factura de servicios públicos: es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al **USUARIO**, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos. (Artículo 14.9 de la Ley 142 de 1994).

Macromedidor (medidor de balance): es el equipo general de medida que la EMPRESA instala en cada transformador de distribución para que registre la energía entregada a uno o varios **USUARIOS**.

Operador de red -OR-: es la persona encargada de la planeación de la expansión y de las inversiones, operación y mantenimiento de todo o parte de un Sistema de Transmisión Regional –STR- o Sistema de Distribución Local –SDL; los activos pueden ser de su propiedad o de terceros. Para todos los propósitos son las empresas que tienen cargos por uso de los STR's y/o SDL's aprobados por la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG-. El OR siempre debe ser una empresa de servicios públicos.

Petición: es una actuación por medio de la cual el **USUARIO** solicita información a una persona prestadora de servicios públicos.

Prestador de última instancia: agente seleccionado para realizar la actividad de comercialización de energía eléctrica cuando el prestador que ha sido escogido por un **USUARIO** no puede prestar el servicio por las causas definidas en la regulación. (Artículo 3 de la Resolución CREG 156 de 2011).

Punto de conexión: es el punto de conexión eléctrico en el cual los activos de conexión de un **USUARIO**, o de un generador, se conectan al Sistema de Transmisión Nacional -STN-, a un STR o a un SDL; el punto de conexión eléctrico entre los sistemas de dos (2) operadores de red; el punto de conexión entre niveles de tensión de un mismo operador de red; o el punto de conexión entre el sistema de un operador de red y el STN con el propósito de transferir energía eléctrica (Artículo 3 de la Resolución CREG 156 de 2011).

Queja: es el medio por el cual el **USUARIO** pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados trabajadores, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

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

Reconexión: restablecimiento del servicio a un inmueble al cual se ha efectuado la suspensión. Da lugar al cobro de un derecho por este concepto. (Resolución CREG 108 de 1997).

Recuperación de energía: valor de energía que un **USUARIO** ha consumido y no ha cancelado por causa de un registro parcial de los equipos de medida o una ausencia de registro y que **ESSA** tiene derecho a cobrar.

Recurso: es un acto del **USUARIO** para obligar a una persona prestadora de servicios públicos a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución



Grupo **epm**

del contrato. Comprende los recursos de reposición y apelación. (Artículo 154 de la Ley 142 de 1994).

Red interna: es el conjunto de redes, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. 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. (Artículo 14.16 de la Ley 142 de 1994).

Red local: es el conjunto de redes que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad, del cual se derivan las acometidas de los inmuebles. (Artículo 14.17 de la Ley 142 de 1994).

Reinstalación: restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha efectuado su corte y subsanado las causas que la originaron. Da lugar al cobro de un derecho por este concepto por parte de **ESSA**. (Resolución CREG 108 de 1997).

Reglamento técnico de instalaciones eléctricas -RETIE-: reglamento que fija las condiciones técnicas que garantizan la seguridad en los procesos de generación, transmisión, transformación, distribución y utilización de la energía eléctrica en Colombia.

Servicio público domiciliario de energía eléctrica: es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del **USUARIO** final, incluida su conexión y medición. (Artículo 14.25 de la Ley 142 de 1994).

Sistema de medida o sistema de medición: conjunto de dispositivos destinados a la medición y/o registro de las transferencias de energía, según lo dispuesto en el Código de Medida (Artículo 3 de la Resolución CREG 156 de 2011).

Suspensión: interrupción temporal del suministro del servicio público respectivo, por alguna de las causales previstas en la ley o en el contrato (Artículo 1 de la Resolución CREG 108 de 1997).

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

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

Dado en Bucaramanga, a los veintiún (23) días mes julio de 2024