



ANEXO CCU - REGLAMENTO DE LA OFERTA PREPAGO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

**ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
Área Gestión Comercial
Mercadeo y Ofertas**

Contenido

INTRODUCCION	2
1.1. Objetivo	2
1.2. Alcance	2
1.3. Definiciones	2
2. DESARROLLO	4
2.1. Destinatarios	4
2.2. Aplicación plan de financiación asociado a la cobertura predefinida:.....	5
2.2.1. Financiación Modalidad pospago a prepago:.....	6
2.2.2. Financiación Conexos, Recuperación de Energía y Otros:	6
2.3. Obligaciones de LA EMPRESA	7
2.4. Obligaciones del USUARIO.....	9
2.5. Suspensión del servicio.....	10
2.6. Falla en la prestación del servicio.....	10
2.7. Cesión del contrato.....	10
2.8. Causales de desvinculación del USUARIO de la Oferta Prepago de Energía Eléctrica con Cobertura Predefinida	10
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	12

INTRODUCCION

ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P. - ESSA, identificada con NIT 890201230-1, en adelante LA EMPRESA, en su calidad de comercializadora de energía eléctrica en Santander, orienta su gestión a contribuir al desarrollo de la región, mejorar la calidad del servicio y satisfacer las necesidades y expectativas de sus grupos de interés. Para ello, LA EMPRESA mediante el *Manual de Reglas de Negocio del Proceso de Mercadeo de Productos y Servicios*, implementó y reglamentó la Oferta Prepago de Energía Eléctrica con Cobertura Predefinida.

Esta modalidad ha demostrado, en general, resultados altamente satisfactorios tanto para los clientes, suscriptores, USUARIOS o propietarios de inmuebles (en adelante, el USUARIO) como para LA EMPRESA. Lo anterior, al contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias beneficiarias y al garantizar el acceso al servicio a personas con dificultades para asumir el pago bajo el esquema tradicional.

Adicionalmente, ha facilitado la gestión del control de pérdidas no técnicas de energía, derivadas de conexiones irregulares a las redes de distribución, mediante la incorporación de estos USUARIOS a la oferta. Asimismo, ha favorecido la recuperación de cartera a través del mecanismo que destina el 10% de los valores recargados al abono de la deuda existente.

El Área de Gestión Comercial de LA EMPRESA, a través del seguimiento de la oferta, identificó la necesidad de actualizar los lineamientos según se desarrolla el presente documento, el cual hace parte del Contrato de Condiciones Uniformes de LA EMPRESA.

1.CONTEXTO

1.1. Objetivo

El presente Anexo tiene por objeto establecer las condiciones generales que regirán la Oferta Prepago de Energía Eléctrica con Cobertura Predefinida para los USUARIOS del servicio público domiciliario de energía eléctrica de LA EMPRESA.

1.2. Alcance

Las condiciones previstas en este documento se consideran especiales dentro del Contrato de Condiciones Uniformes de LA EMPRESA y, por tanto, hacen parte del mismo, y se darán a conocer al público en general.

1.3. Definiciones

Para los efectos de interpretación de este documento se adoptan las siguientes definiciones:

- 1.3.1. **Activación del prepago:** Momento en el cual LA EMPRESA pone a disposición del USUARIO, a través del mecanismo que tengan establecido para tal fin, la cantidad de energía eléctrica prepagada a que tiene derecho por el pago ya realizado.
- 1.3.2. **Conexión.** Procedimiento mediante el cual LA EMPRESA instala al USUARIO, el medidor prepago de energía eléctrica y le adecúan la red desde el medidor hasta su tablero multibreaker, para que el suministro se pueda realizar a 110/220 Voltios.
- 1.3.3. **Consumo Prepago Facturable:** Es la cantidad de energía eléctrica a que tiene derecho el suscriptor o USUARIO se calculará dividiendo el prepago neto, sobre la tarifa, considerando subsidios o contribuciones, consumo de subsistencia y demás condiciones tarifarias vigentes al momento de la activación del prepago. Dicha cantidad deberá ser informada al USUARIO en el momento de la activación a través del mecanismo que LA EMPRESA disponga.
- 1.3.4. **Medida Prepago de Energía Eléctrica con Cobertura Predefinida:** Es la oferta comercial mediante el cual LA EMPRESA, busca suministrar energía eléctrica prepagada, a los USUARIOS señalados en el numeral 2.1 Destinatarios de este documento.
- 1.3.5. **Monto de la deuda:** Corresponde a la sumatoria de los valores en pesos que el USUARIO adeude a LA EMPRESA al momento de la instalación del medidor prepago, por concepto de consumos de energía eléctrica. Incluye, además, consumos de energía registrados por el medidor pospago entre el último día de lectura por parte de LA EMPRESA y el momento de instalación del medidor prepago, los cuales se harán constar en el acta de instalación.

El monto de la deuda no incluye saldos adeudados por otros conceptos de cobros de terceros, tales como, alumbrado público, servicios de aseo, entre otros. Así mismo al monto de la deuda se le adicionarán los cargos a que haya lugar por conexos, recuperación de consumos por anomalías detectadas en la instalación, posteriores a la fecha de vinculación al sistema prepago, sobre las que se haya agotado el debido proceso para su comprobación y la decisión se encuentre ejecutoriada y otros.
- 1.3.6. **Período de prepago:** El período prepago, para efectos de liquidación de Subsidios y contribuciones, consolidación y reporte de información a las entidades de regulación, control y vigilancia, será el comprendido entre el primero y el último día calendario de cada mes.
- 1.3.7. **Pila Pública:** Se entiende por Pila Pública de Energía, “el servicio comunitario de energía prestado hasta las barras del transformador”. Las Pilas Públicas están instaladas en aquellas zonas en donde existen varias viviendas a las cuales no es posible, por alguna razón, instalarles contadores individuales de energía.
- 1.3.8. **Pin prepago:** Código numérico entregado al USUARIO al momento de la compra de la energía prepagada, mediante el cual se permite la entrega de la energía al ser digitado en el medidor prepago correspondiente.

- 1.3.9. Plan de Financiación asociado la Oferta Prepago de Energía Eléctrica con Cobertura Predefinida (modalidad pospago a prepago):** Corresponde al plan de financiación del monto de la deuda, a cero intereses y sin plazo estipulado, de los USUARIOS que soliciten y se le acepte la vinculación al sistema de medida Prepago de Energía Eléctrica con Cobertura Predefinida, y que, al momento de la conexión al servicio, tengan una deuda vigente por el servicio de energía con LA EMPRESA. Esta deuda se amortizará con el diez por ciento (10%) del valor prepagado efectuado por el USUARIO, durante el tiempo que este permanezca vinculado.
- 1.3.10. Plan de Financiación asociado la Oferta Prepago de Energía Eléctrica con Cobertura Predefinida, Conexos, Recuperación de Energía y Otros:** Corresponde al plan de financiación dispuesto por LA EMPRESA para el cobro de los conceptos de Conexos, Recuperación de Energía y Otros. Este plan contempla la aplicación de intereses de financiación y define unas cuotas mensuales para el pago de medidores, materiales, procesos de recuperación de energía y servicios.
- 1.3.11. Prepago Neto:** El prepago neto es el que resulta de imputar hasta un 10% del prepago efectuado por el USUARIO de energía eléctrica para cubrir los valores por concepto del consumo que este adeude a LA EMPRESA. En caso de que el USUARIO cuente con un plan de financiación por Conexos, Recuperación de Energía y Otros, el prepago neto será el resultado de descontar, adicionalmente, el valor de las cuotas pactadas.
- 1.3.12. 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.
- 1.3.13. Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- 1.3.14. USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último USUARIO se denomina también Consumidor. Artículo 14.33. de la ley 142 de 1994.

2. DESARROLLO

2.1. Destinatarios

La Oferta Prepago de Energía Eléctrica con Cobertura Predefinida estará dirigida a los USUARIOS del servicio público domiciliario de energía eléctrica pertenecientes al mercado regulado, ubicados en las zonas de cobertura de LA EMPRESA, que presenten alguna de las siguientes condiciones:

- 2.1.1.** Sean parte del segmento HOGARES de los estratos 1, 2 y 3 residencial, comercial, urbanos y rurales que presenten desde 4 (cuatro) meses o más de morosidad y cartera / deuda con ESSA por valor igual o superior a 0,5 SMMLV.

- 2.1.2. Estén ubicados en sectores de invasión o de pilas públicas que, con aval de normalización del servicio de energía por parte de la Subgerencia de conexiones, equipos de trabajo reducción y control de energía y ATC, puedan ser conectados con medida prepago.
- 2.1.3. Habiten en viviendas de interés social: USUARIOS de inmuebles o conjuntos residenciales que sean construidos con recursos económicos del gobierno nacional y que sean autorizados por la Gerencia.
- 2.1.4. Predios identificados como “Junta de acción comunal” ubicadas en los estratos 1,2,3 urbanos o rurales, con o sin deuda.

Nota Aclaratoria 1. Cuando el usuario, distinto al propietario, solicite la instalación del medidor prepago o cambio de modalidad suministro de energía eléctrica pospago a prepago, deberá aportar la autorización expresa suscrita por el propietario.

Nota aclaratoria 2: La vinculación del USUARIO al Programa Prepago de Energía Eléctrica se hará siempre y cuando sea técnica y económicamente viable.
En cuentas de áreas comunes o de distribución no aplica la oferta prepago.

Nota aclaratoria 3: Para los USUARIOS en servicio residencial pospago con saldos activos o congelados del programa SOMOS deberán seguir cualquiera de las dos alternativas para acogerse a la oferta comercial prepago:

1. Generar el pago completo de la financiación activa o saldos congelados asociados al programa SOMOS.
2. En el caso que no sea posible realizar el pago total de la deuda, se puede generar traslado de deuda a alguna cuenta residencial con servicio pospago de energía con la debida autorización del propietario, con el fin de que se puedan trasladar los saldos pendientes en la cuenta original y que no se vayan a presentar impagos en la nueva cuenta.

Nota aclaratoria 4: Para los USUARIOS en servicio residencial pospago con saldos activos del programa ESSA en Casa deberán seguir cualquiera de las dos alternativas para acogerse a la oferta comercial prepago:

1. Generar el pago completo del servicio o producto.
2. Presentarse con el aliado comercial y solicitar cambio de la línea de crédito, eligiendo otro método de pago para desvincular el valor en el servicio de energía.

Los barrios pioneros que fueron partícipes del piloto en modalidad prepago como son Piedemonte, Ciudadela Nueva Girón, Halcón de Granada y Betania seguirán siendo objeto de instalación de la misma medida con el objetivo de conservar el derecho de igualdad en el mismo sector y grupo de clientes, adicional a lo anterior manteniendo la propuesta que se hizo inicialmente en el sector, de garantizar el mismo esquema de medición a medida que el barrio incrementa en número de habitantes.

2.2. Aplicación plan de financiación asociado a la cobertura predefinida:

Anexo CCU - Reglamento del Programa Prepago de Energía Eléctrica
Versión 2026

La vinculación a la Oferta Prepago de Energía Eléctrica con Cobertura Predefinida requerirá la aceptación expresa del USUARIO, mediante la suscripción de los formatos, acuerdos de pago, pagarés, cartas de instrucciones, actas de instalación, autorizaciones y demás documentos definidos por LA EMPRESA. Con dicha aceptación, el USUARIO declara conocer las condiciones de operación del esquema prepago, la forma de imputación de los pagos, las obligaciones asumidas, las causales de desvinculación y los efectos de retornar al esquema prepago.

Para la aplicación de los planes de financiación asociados la Oferta Prepago de Energía Eléctrica con Cobertura Predefinida objeto de este documento, el USUARIO deberá tener presente:

2.2.1. Financiación Modalidad pospago a prepago:

- 2.2.1.1. El USUARIO deberá firmar los formatos FPSMP002 - Acuerdo de pago sistema energía prepago, FPSCA011-Formato pagaré persona natural y FPSCA010-Formato carta de instrucciones persona natural con LA EMPRESA, y presentar lo establecido en la matriz de requisitos de ESSA.
- 2.2.1.2. Realizar mínimo cuatro (4) compras de energía en un período de un año.
- 2.2.1.3. Se abonará el 10% de cada recarga al valor adeudado. Sin embargo, el USUARIO podrá, en cualquier momento, cancelar totalmente o hacer abonos parciales al monto de la deuda.
- 2.2.1.4. El USUARIO que decida no continuar con el servicio de energía prepago, o no efectúe mínimo cuatro (4) compras de energía en un año, LA EMPRESA procederá a retirar el medidor de energía prepago y a instalar nuevamente el medidor convencional de energía. En caso de presentar deuda, el USUARIO deberá realizar la cancelación total de la misma, y perderá todos los beneficios del plan de financiación prepago o acogerse a las facilidades de pago vigentes al momento de la desvinculación.

2.2.2. Financiación Conexos, Recuperación de Energía y Otros:

- 2.2.2.1. El USUARIO deberá firmar los formatos definidos por LA EMPRESA.
- 2.2.2.2. Realizar compras mensuales de energía. En caso de no efectuarlas, las cuotas pactadas correspondientes a los periodos en los cuales no se hayan realizado dichas compras se acumularán y deberán ser pagadas en su totalidad en la siguiente recarga.
- 2.2.2.3. Se abonará el valor de la cuota mensual acordada en la primera recarga del mes. Sin embargo, el USUARIO podrá, en cualquier momento, cancelar totalmente o hacer abonos parciales al monto de la deuda.
- 2.2.2.4. Los valores financiados por concepto de Recuperación de Energía deberán corresponder a los montos autorizados por LA EMPRESA; en caso contrario,

se aplicarán las condiciones establecidas en el numeral 2.8. "Causales de desvinculación del USUARIO de la Oferta Prepago de Energía Eléctrica con Cobertura Predefinida.

- 2.2.2.5. El USUARIO que decida no continuar con el servicio de energía prepago, o no efectúe mínimo cuatro (4) compras de energía en un año, LA EMPRESA procederá a retirar el medidor de energía prepago y a instalar nuevamente el medidor convencional de energía, y en caso de presentar deuda, el USUARIO deberá realizar la cancelación total de la misma, y perderá todos los beneficios del plan de financiación de Conexos, Recuperación de Energía y Otros o acogerse a las facilidades de pago vigentes al momento de la desvinculación.

2.3. Obligaciones de LA EMPRESA

Una vez aprobada la solicitud de vinculación del USUARIO a la Oferta Prepago de Energía Eléctrica con Cobertura Predefinida, son obligaciones de LA EMPRESA, las siguientes:

- 2.3.1. Entregar al USUARIO el medidor de energía prepago, con el fin de que pueda llevar un registro permanente de su consumo y realizar la autogestión del servicio conforme a su capacidad real de pago.

El medidor prepago podrá ser propiedad de LA EMPRESA, caso en el cual será instalado en calidad de comodato al USUARIO; o podrá ser de propiedad del USUARIO cuando este lo adquiera, siendo en todo caso instalado por la empresa.

- 2.3.2. En el caso en que el medidor pospago (propiedad del USUARIO) que tenga instalado, ofrezca la posibilidad de ser programado en esquema prepago y que técnicamente sea compatible con la infraestructura de prepago de LA EMPRESA, estas harán la configuración requerida en el equipo para el Ingreso al programa prepago de energía eléctrica con cobertura predefinida.

- 2.3.3. Realizar la conexión para el suministro de energía eléctrica, que haga posible el uso del servicio en las condiciones técnicas de instalación, e informar al USUARIO las condiciones para su operación. Los costos inherentes a la instalación del servicio de medición prepago, tales como conexión o reconexión, serán asumidos por LA EMPRESA en los casos definidos por la Subgerencia de Conexiones; en los demás casos, dichos costos serán asumidos por el USUARIO. Por su parte, los costos correspondientes a las adecuaciones eléctricas internas serán asumidos por el USUARIO.

- 2.3.4. Suministrar energía eléctrica al inmueble en forma continua y con los parámetros de eficiencia, calidad y seguridad eléctrica establecidos por las autoridades competentes, siempre que el USUARIO cuente con saldo a favor en el medidor prepago; de no ser así, el medidor desconectará el servicio automáticamente y el USUARIO no podrá consumir más energía mientras no realice una nueva compra.

- 2.3.5. Disponer de puntos de venta de kilovatios-hora de energía prepago en toda el área de cobertura del sistema de energía prepago, El USUARIO podrá comprar energía prepaga entre el monto de dinero mínimo y/o máximo que definan LA EMPRESA, el cual se dará a conocer por diversos medios de comunicación cada vez que se realice un cambio.
- 2.3.6. Facilitar el sistema de Precargas de la medida de energía prepago mediante la línea de atención al cliente 0180000971903 para que el USUARIO evite quedarse sin servicio de energía y pueda acceder a la compra anticipada de energía (Kwh) por valor de \$10.000 (valor fijo) cuando no cuente con los recursos económicos necesarios y la cual será descontada en la siguiente recarga la cual deberá ser mínimo de \$13.000.
- 2.3.7. Imputar el 10% del valor de la compra efectuada por el USUARIO para amortizar el monto de la deuda financiada por LA EMPRESA al momento de la vinculación (Financiación Modalidad pospago a prepago).
- 2.3.8. Imputar del valor de la compra efectuada por el USUARIO el valor de la cuota mensual acordada para amortizar el monto de la deuda Financiada por LA EMPRESA por Conexos, Recuperación de Energía y Otros.
- 2.3.9. Entregar al USUARIO a través de quien registra la venta de energía prepago, un comprobante con la liquidación correspondiente, el cual contendrá entre otra información, el valor de la compra prepago efectuada, la cantidad de kilovatios-hora de energía eléctrica prepago, el valor abonado a los montos de las deudas financiadas y el saldo de estas.
- 2.3.10. Retirar y entregar el medidor del servicio pospago, propiedad del USUARIO. En caso de retiro del servicio prepago, el USUARIO podrá solicitar la instalación del mismo medidor pospago, si este cumple los requerimientos técnicos para su instalación.
- 2.3.11. Expedir a solicitud del USUARIO, un extracto que contenga información relacionada con las transacciones de compra realizadas durante los últimos períodos de prepago. Para tal efecto, el USUARIO deberá presentar solicitud a LA EMPRESA.
- 2.3.12. Tramitar y responder las quejas, peticiones, reclamaciones, y recursos que se presenten dentro de los plazos establecidos por la ley.
- 2.3.13. Atender los daños técnicos y restablecer el servicio en el evento de falla en la prestación del servicio o del medidor prepago. Los costos inherentes a la reparación o cambio del medidor prepago serán cobrados al USUARIO cuando la falla presentada sea imputable a este.
- 2.3.14. Devolver la instalación al servicio pospago cuando el USUARIO lo solicite siempre que se encuentre a paz y salvo por todo concepto con LA EMPRESA o se acoja a las facilidades de pago vigentes al momento de la desvinculación.

El regreso de la instalación a su estado original se hará con cargo al USUARIO y este a su vez debe cumplir con lo establecido en la matriz de requisitos de la empresa, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de presentación de la solicitud a la Empresa.

2.4. Obligaciones del USUARIO.

Con la suscripción de vinculación a la Oferta Prepago de Energía Eléctrica con Cobertura Predefinida, el USUARIO se obliga a:

- 2.4.1. Responder, a título personal, por el monto de la deuda financiada a través del sistema de medida de energía prepago (Financiación Modalidad pospago a prepago, Conexos, Recuperación de Energía y Otros).
- 2.4.2. Permitir la instalación del medidor y las adecuaciones o adaptaciones que sean necesarias para su debido funcionamiento.
- 2.4.3. Emplear el mayor cuidado en la conservación del medidor prepago y usarlo correctamente. En el evento de presentarse hurto o daño en el medidor debido a su mal manejo, el USUARIO deberá asumir el costo de su reparación o reposición.
- 2.4.4. Al momento de instalar el medidor prepago, se suscribirá un Acta en la que consten las características del equipo y el cumplimiento de los requisitos técnicos, la fecha de instalación, la forma de compra anticipada de la energía, el tipo de documento equivalente a la factura de servicios públicos, la forma de contabilización de la energía efectivamente consumida por el suscriptor o USUARIO, así como el valor del medidor y su forma de pago, cuando este sea suministrado por ESSA o si es en calidad de comodato.
- 2.4.5. Si ocurre un siniestro o hurto que afecte el normal funcionamiento del medidor prepago, el USUARIO deberá informar a LA EMPRESA dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la ocurrencia del evento, y adjuntar el informe del organismo correspondiente o la denuncia ante la autoridad competente, describiendo las causas de este.
- 2.4.6. Efectuar mínimo cuatro (4) compras o recargas de energía al año.
- 2.4.7. Dar aviso a LA EMPRESA, de cualquier ampliación, reconstrucción o reemplazo del inmueble por otra edificación, así como la necesidad de reubicación del medidor prepago. Para el efecto deberá tramitar ante LA EMPRESA la solicitud de reubicación con treinta (30) días calendario de antelación a la fecha de inicio de la obra. LA EMPRESA responderá en un término no superior a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la presentación de la solicitud. Los costos inherentes a la reubicación del medidor serán cobrados al USUARIO.
- 2.4.8. Permitir a LA EMPRESA el retiro, cambio, revisión o reparación de la acometida, medidor y demás elementos de la instalación hasta el tablero multibreakers, cuando no cumplan las condiciones técnicas adecuadas para la prestación y

medición del servicio. LA EMPRESA reparará o sustituirán el medidor prepago sin costo alguno para el USUARIO, cuando su daño no sea imputable a este.

2.4.9. Permitir a LA EMPRESA el retiro del medidor prepago y la acometida, en caso de que estas lo requieran.

2.5. Suspensión del servicio.

La EMPRESA podrá suspender el suministro de energía eléctrica prepago en los eventos contemplados en la ley y en el Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio de energía eléctrica.

Nota: La no disponibilidad del servicio por no activación del pin prepago por el USUARIO, no se considerará suspensión del servicio.

2.6. Falla en la prestación del servicio.

Se considera que existe falla en la prestación del servicio en los casos establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación del servicio de energía eléctrica, dicha falla será indemnizada de acuerdo con lo allí establecido.

Nota: La no disponibilidad del servicio por no activación del pin prepago por parte del USUARIO, no se considerará falla en la prestación del servicio.

2.7. Cesión del contrato.

El USUARIO podrá ceder el contrato para el suministro de energía bajo el sistema de medida prepago, gestionando la solicitud correspondiente ante LA EMPRESA. El cesionario deberá asumir el monto de la deuda del cedente y ser el USUARIO directo del servicio de energía prepago, y cumplir las condiciones establecidas en el numeral 1.3. Definiciones de este documento relacionados con el monto de la deuda y las garantías exigidas.

2.8. Causales de desvinculación del USUARIO de la Oferta Prepago de Energía Eléctrica con Cobertura Predefinida.

El USUARIO se desvinculará del programa, en los siguientes casos:

2.8.1. Cuando se traslade del inmueble donde fue instalado el sistema de energía eléctrica prepago, sin previo aviso a LA EMPRESA.

2.8.2. Por solicitud de devolver la instalación al servicio de energía pospago.

2.8.3. Cuando el USUARIO no cumpla con la obligación de comprar mínimo 4 pines durante el año.

2.8.4. Cuando el USUARIO no cumpla con las recargas para cubrir los valores financiados.

Por demolición del inmueble, inexistencia del predio o doble facturación, cuando LA EMPRESA lo determine como procedente, con base en las revisiones en terreno y la verificación de la ausencia de recargas por parte del USUARIO.

Para obtener nuevamente el servicio, el USUARIO deberá adelantar todos los trámites necesarios como un nuevo USUARIO con todos los costos que ello implica, y de acuerdo con la disponibilidad técnica.

2.8.5. Cuando se realice castigo de cartera según las causales definidas en el Manual de Reglas de Negocio del Proceso de Cuentas por Cobrar y Gestión Cartera de LA EMPRESA. Para obtener nuevamente el servicio, el USUARIO deberá realizar el pago de los valores castigados y adelantar todos los trámites necesarios como un nuevo USUARIO con todos los costos que ello implica, y de acuerdo con la disponibilidad técnica.

2.8.6. Cuando al USUARIO le sea detectado en fraude y sea comprobable por LA EMPRESA y el valor por concepto de Recuperación de Energía supere los montos autorizados por LA EMPRESA sin que sea procedente su financiación.

2.8.7. Las demás que consagren las disposiciones aplicables.

Nota: En todos los casos anteriormente descritos, y siempre que exista deuda, se perderán automáticamente los beneficios de los planes de financiación asociados a la Oferta de Energía Eléctrica Prepago con Cobertura Predefinida objeto del presente documento. En consecuencia, el saldo pendiente deberá ser cancelado de contado o podrá acogerse a las facilidades de pago vigentes al momento de la desvinculación.

En consecuencia, LA EMPRESA procederá a retirar el medidor de energía prepago e instalar el medidor convencional de energía pospago.

3. Peticiones, quejas, reclamos y recursos

El USUARIO vinculado a la Oferta Prepago conserva plenamente el derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados con la prestación del servicio, la medición, la activación de recargas, la facturación, la imputación de pagos, la financiación, la suspensión, la desvinculación o cualquier otro aspecto asociado al servicio. LA EMPRESA dará trámite y respuesta dentro de los términos legales y conforme al Contrato de Condiciones Uniformes.

4. Protección de datos personales

LA EMPRESA tratará los datos personales del USUARIO conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales y a sus políticas internas, exclusivamente para fines relacionados con la vinculación, operación, facturación, recaudo, financiación, atención de solicitudes, gestión de cartera, control de pérdidas, soporte técnico y demás actividades necesarias para la prestación del servicio de energía eléctrica bajo la Oferta Prepago.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

La Oferta Prepago de Energía Eléctrica con Cobertura Predefinida se regirá por lo establecido en la Ley 142 de 1994, la Ley 143 de 1994, la Resolución CREG 108 de 1997, la Resolución CREG 096 de 2004, la Resolución CREG 046 de 2012, el Contrato de Condiciones Uniformes de ESSA S.A. E.S.P. y las demás normas que las modifiquen, adicionen, aclaren o sustituyan.