



Contrato de Condiciones Uniformes

Servicio Público de Energía Eléctrica

CCU-EE-EDN-062026

junio de 2026

EDN Colombia S.A.S. E.S.P.
NIT 900.767.795-3



0. Tabla de Contenido

0.	Tabla de Contenido.....	2
1.	Glosario de Términos y Definiciones.....	7
2.	Condiciones Contractuales.....	17
2.1.	Objeto.....	17
2.2.	Partes del contrato.....	17
2.3.	Área de prestación del servicio.....	17
2.4.	Naturaleza del contrato.....	17
2.5.	Capacidad de contratar.....	17
2.6.	Tipo de CLIENTE.....	18
2.7.	Mercado al cual pertenece un CLIENTE.....	18
2.7.1.	Condiciones que debe cumplir un CLIENTE para ser atendido en el mercado no regulado. 19	
2.7.2.	Verificación de los requisitos de demanda y consumo.....	19
2.8.	Consensualidad del contrato.....	20
2.8.1.	Solicitud de suministro.....	20
2.8.2.	Cesión del contrato de suministro.....	20
2.9.	Vigencia del contrato.....	21
2.10.	Autorización.....	21
2.11.	Reporte a centrales de riesgo.....	21
2.12.	Aviso de privacidad.....	21
3.	Condiciones Técnicas.....	22
3.1.	Solicitud del suministro.....	22
3.2.	Sistema de medición.....	23
3.2.1.	Para el inicio de suministro.....	23
3.2.2.	Durante el suministro.....	23
3.2.3.	Sistema de medición para los AGPE.....	23
3.2.4.	Sistemas de medición para usuarios de fronteras embebidas o agrupadoras.....	23
3.3.	Propiedad, custodia y seguridad.....	23
3.4.	Adecuación del sistema de medición.....	24
3.4.1.	Conexiones existentes.....	24
3.4.2.	Conexiones nuevas o conexiones con modificación.....	25
4.	Registro de la Frontera de Comercialización y/o Generación.....	26



5.	Derechos y Obligaciones de Las Partes	26
5.1.	Derechos del CLIENTE.....	27
5.2.	Obligaciones del CLIENTE.....	27
5.3.	Derechos de LA EMPRESA.....	30
5.4.	Obligaciones de LA EMPRESA.....	30
6.	Acerca del Sistema de Medición y de la Determinación del Consumo	31
6.1.	Determinación del consumo cuando existe equipo de medida.....	31
6.1.1.	Determinación del consumo con medición individual	31
6.1.2.	Determinación del consumo con medición colectiva o con Frontera de Comercialización Agrupadora.....	31
6.1.3.	Determinación del consumo en medidores prepago.....	32
6.2.	Métodos para determinar el consumo sin equipo de medida	32
6.2.1.	Aforo individual de carga.....	32
6.2.2.	Promedio de consumos anteriores (Cp).....	33
6.2.3.	Promedio de estrato socio-económico o modalidad del servicio.....	33
6.3.	Determinación del consumo cuando el CLIENTE carece de medidor individual porque técnicamente no es factible, por razones de seguridad o de interés social	33
6.4.	Equipo dañado o ausencia de medición cuando se ha retirado el equipo para calibración, verificación, reparación o reemplazo.....	33
6.5.	Falta en la medición por acción u omisión de LA EMPRESA.....	33
6.6.	Falta en la medición por acción u omisión del CLIENTE.....	33
6.7.	Crítica a los consumos determinados e investigación a las desviaciones significativas.....	34
6.7.1.	Base de información o conjunto de datos.....	34
6.7.2.	Tratamiento de la información.....	34
6.7.3.	Cálculo.....	34
6.7.4.	Desviación.....	34
6.7.5.	Indicadores de Inicio de Investigación.....	35
6.8.	Acceso a la información del equipo de medida	36
6.9.	Daños en componentes del sistema de medición que afecte la determinación u obtención de consumos	36
6.10.	Sellos.....	36
6.11.	Medición, determinación y cobro de Energía Reactiva.....	37
6.11.1.	CLIENTE con Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios	37
6.11.2.	CLIENTE con medidor de reactiva de inducción o electrónico sin medición horaria.....	38
6.11.3.	CLIENTE con medidor que no permite el registro de energía reactiva.....	38
6.11.4.	Liquidación y facturación de la energía reactiva.....	38



7.	Revisiones y Mantenimientos al Sistema de Medición	38
7.1.	Revisión de las instalaciones y el sistema de medición.	38
7.2.	Mantenimientos programados al sistema de medición.	39
7.2.1.	Para Fronteras comerciales con reporte al ASIC.	39
7.2.2.	Para Fronteras comerciales sin reporte al ASIC	40
8.	Recuperación de Energía.	40
8.1.1.	Detección de la situación que causa el registro incorrecto de los consumos.	40
8.1.2.	Retiro del medidor.	41
8.1.3.	Corrección de anomalías.	41
8.2.	Evaluación y verificación de las anomalías	41
8.2.1.	Carta de Hallazgos.	42
8.2.2.	Derecho de defensa del cliente.	42
8.2.3.	Comunicación informativa para cobro de recuperación de energía.	42
8.2.4.	Determinación de la energía consumida y no registrada y otros rubros asociados.	43
8.2.5.	Revisión.	43
8.2.6.	Retiro y reinstalación del medidor.	43
8.2.7.	Cobro del sistema de medida.	43
9.	Facturación.	43
9.1.	Liquidación de los consumos	43
9.2.	Facturación pospago.	44
9.3.	Facturación prepago	45
9.4.	Precio de la energía o tarifa	46
9.5.	Entrega de la factura	46
9.6.	Fechas y puntos de pago de la factura	47
9.6.1.	Fecha de vencimiento.	47
9.6.2.	Fecha de suspensión del servicio por incumplimiento del CLIENTE.	47
9.6.3.	Fecha de Aseguramiento de la Suspensión o Corte del Servicio.	47
9.7.	Cobros retroactivos	47
9.8.	Otros cobros en la factura	47
9.8.1.	Cobros de servicios de terceros u otros servicios prestados por LA EMPRESA.	47
9.8.2.	Celebración de convenios de Facturación y Recaudo Impuesto de Alumbrado Público con Municipio y Distritos.	48
9.9.	Facturación agrupada de cuentas.	48
9.10.	Medios de pago	49
9.11.	Mérito ejecutivo de las facturas.	49



9.12.	Cobro de sumas adeudadas por la prestación del servicio	49
9.12.1.	Cobro prejurídico interno	49
9.12.2.	Cobro prejudicial	49
9.12.3.	9.11.3 Cobro jurídico	50
10.	Calidad del servicio	50
10.1.	Compensación por interrupciones o cortes	50
10.2.	Falla en la prestación del servicio	50
10.3.	Notificación de las interrupciones programadas	52
11.	Suspensión del servicio	52
11.1.	De común acuerdo	52
11.2.	En Interés del Servicio	52
11.3.	11.3. Por fuerza mayor o caso fortuito	53
11.4.	Por orden de autoridad	53
11.5.	11.5. Por incumplimiento del presente contrato	53
11.5.1.	Suspensión del servicio como sanción	53
11.5.2.	Aseguramiento de la suspensión	54
11.6.	Corte del servicio	55
11.7.	Restablecimiento del servicio	55
11.7.1.	Reconexión	55
11.7.2.	Reinstalación	56
11.8.	Valores a cobrar Reconexión del servicio	56
12.	Cancelación de la Frontera de Comercialización	56
13.	Peticiones, Reclamos, Quejas y Recursos	57
13.1.	Procedimiento para presentar peticiones, quejas y recursos	57
13.2.	Valores objeto de reclamo producto de PQR's	58
14.	Causales de Terminación del Contrato	58
14.1.	Unilateralmente	58
14.1.1.	Por parte del CLIENTE:	58
14.1.2.	Por parte LA EMPRESA	60
14.2.	Por vencimiento del plazo contractual	60
14.3.	Por Mutuo Acuerdo entre las partes	60
14.4.	Por declaración judicial u orden de autoridad competente	60
14.5.	Por fuerza mayor o caso fortuito	60
15.	Cesión del Contrato de Condiciones Uniformes	60
15.1.	Por parte de LA EMPRESA	60



15.2.	Por parte del CLIENTE.....	60
16.	Solidaridad en las Obligaciones del Contrato.....	61
17.	Denuncia del contrato de arrendamiento de vivienda urbana.....	61
18.	Liberación de obligaciones por asuntos relacionados con la tenencia, posesión material o propiedad del inmueble.....	61
19.	Contrato de transacción.....	62
20.	Solución de Controversias.....	62
21.	Publicidad de las Condiciones Uniformes.....	62
22.	Anexo 1. Acuerdo Especial Autogeneración a Pequeña Escala – AGPE con Entrega de Excedentes.....	63
23.	Anexo 2. Acuerdo Especial de Autogeneración a Pequeña Escala – AGPE con Entrega de Excedentes.....	75
24.	Anexo 3. Procedimiento de Desconexión de Suspensión y Reconexión del Servicio a Usuarios Autogeneradores que son Aatendidos por LA EMPRESA.....	78
25.	Anexo 4. Descripción De Los Procesos De Analítica De Datos.....	80



1. Glosario de Términos y Definiciones.

ACOMETIDA. Derivación de la red local del servicio de energía eléctrica que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios y, en general, en las Unidades Inmobiliarias Cerradas, la acometida llega hasta el registro de corte general. Se definen los tipos de la acometida como:

- Trifásica: Tres fases o tres fases y un neutro (Tetraflar).
- Bifásica: Dos fases y un neutro (Trifilar).
- Monofásica: Una fase y un neutro (Bifilar).

ACOMETIDA FRAUDULENTO NO AUTORIZADA. Cualquier derivación de la red local, de otra acometida o de la conexión del servicio de energía eléctrica, efectuada sin la autorización de LA EMPRESA, con la cual se accede al servicio sin que se mida total o parcialmente el consumo. Constituye una situación generadora de consumo no autorizado y de energía consumida y no registrada, y puede dar lugar a la suspensión o corte del servicio, al cobro de la recuperación de energía y a las acciones penales por defraudación de fluidos previstas en el artículo 256 del Código Penal, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar. Para todos los efectos del presente contrato se entiende equivalente a ACOMETIDA O CONEXIÓN IRREGULAR.

ACOMETIDA O CONEXIÓN IRREGULAR. Cualquier derivación de la red local, o de otra acometida, o de la conexión, efectuada sin la autorización del prestador del servicio y sin que se mida total o parcialmente el consumo de energía.

ACTA DE INSPECCIÓN O REVISIÓN. Documento consecutivo, preparado como

consecuencia de una visita técnica al inmueble del CLIENTE, donde consignan todos los datos, observaciones pertinentes y los resultados de la visita.

AFORO. Actividad tendiente a determinar el consumo del CLIENTE o las necesidades de modificación de la carga autorizada o de los equipos de suministro o la medición del consumo de energía, mediante procedimientos diferentes al uso del equipo de medición.

AGENTE. Personas que realizan por lo menos una actividad del sector eléctrico (generación, transmisión, distribución, comercialización de energía eléctrica).

ALUMBRADO PÚBLICO. Servicio público consistente en la iluminación de las vías públicas, parques públicos y demás espacios de libre circulación que no se encuentren a cargo de ninguna persona natural o jurídica de derecho privado o público, diferente del municipio. Su objeto es proporcionar la visibilidad adecuada para el normal desarrollo de las actividades de las personas y los vehículos.

ANOMALÍA. Alteración o daño en las instalaciones eléctricas o en el medidor del inmueble del CLIENTE que afecta la medida del consumo de energía.

ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE INTERCAMBIOS COMERCIALES - ASIC. Dependencia del Centro Nacional de Despacho de que tratan las Leyes 142 y 143 de 1994, encargada del registro de fronteras comerciales y de los contratos de energía a largo plazo; de la liquidación, facturación, cobro y pago del valor de los actos, contratos y transacciones y en general de todas las obligaciones que resulten por el intercambio de energía en la bolsa, para generadores y comercializadores.

AUMENTO DE CARGA. Incremento de la carga registrada o contratada para el inmueble por solicitud del CLIENTE, o por decisión de LA EMPRESA.



AUTOGENERACIÓN. Aquella actividad realizada por personas naturales o jurídicas que producen energía eléctrica principalmente, para atender sus propias necesidades. Cuando se atiende la propia demanda o necesidad se realizará sin utilizar activos de uso de distribución y/o transmisión. Se podrán utilizar activos de uso de distribución y/o transmisión para entregar los excedentes de energía y para el uso de respaldo de red.

AUTOGENERADOR. Usuario que realiza la actividad de autogeneración. El usuario puede ser o no ser propietario de los activos de autogeneración.

AUTOGENERADOR A GRAN ESCALA, AGGE. Autogenerador con potencia instalada superior al límite definido en el artículo primero de la Resolución UPME 281 de 2015 o aquella que la modifique o sustituya.

AUTOGENERADOR A PEQUEÑA ESCALA, AGPE. Autogenerador con potencia instalada igual o inferior al límite definido en el artículo primero de la Resolución UPME 281 de 2015 o aquella que la modifique o sustituya.

CALIBRACIÓN. Operación que bajo condiciones específicas establece, en una primera etapa, una relación entre los valores y sus incertidumbres de medición asociadas obtenidas a partir de los patrones de medición, y las correspondientes indicaciones con las incertidumbres asociadas y, en una segunda etapa, utiliza esta información para establecer una relación que permita obtener un resultado de medición a partir de una indicación.

ASEGURAMIENTO DE LA SUSPENSIÓN. Medida técnica de retiro de la acometida ante mora de tres o más periodos o reincidencia en autorreconexión.

CAPACIDAD INSTALADA O NOMINAL DE UN AUTOGENERADOR. Es la capacidad continua a plena carga del sistema de generación del autogenerador o el generador que se conecta al SIN, bajo las condiciones especificadas según el diseño del fabricante.

Cuando la conexión al SIN sea a través de inversores, esta capacidad corresponde a la suma de las capacidades nominales de los inversores en el lado de corriente alterna o con conexión al SIN. La capacidad nominal de un inversor corresponde al valor nominal de salida de potencia activa indicado por el fabricante.

Si el valor de placa se encuentra en unidades de kVA o MVA, se deberá asumir un factor de potencia unitario.

CARGA INSTALADA. Es la suma de las potencias nominales de los equipos eléctricos instalados y de las potencias asignadas a las salidas disponibles dentro del inmueble.

CARGA SOLICITADA. Potencia máxima requerida por el CLIENTE en kVA.

CARGOS POR USO DE LOS SDL. Son los cargos, expresados en pesos por kilovatio hora, \$/kWh, que remuneran los activos de uso de los sistemas de distribución local, SDL, conforme a lo establecido en la regulación vigente.

CARGOS POR USO DE LOS STR. Son los cargos, expresados en pesos por kilovatio hora, \$/kWh, que remuneran los activos de uso de los sistemas de transmisión regional, STR, conforme a lo establecido en la regulación vigente.

CARGOS POR USO DEL STN. Son los cargos, expresados en pesos por kilovatio hora, \$/kWh, que remuneran los activos de uso del sistema de transmisión nacional, STN, conforme a lo establecido en la regulación vigente.

CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR. Evento imprevisto o irresistible no atribuible a quien lo invoca.

CIRCUITO. Red o tramo de red eléctrica monofásica, bifásica o trifásica que sale de una subestación, de un transformador de distribución o de otra red y suministra energía eléctrica a un área geográfica específica. Cuando un circuito tenga varias secciones o



tramos, cada sección o tramo se considera como un circuito.

CLIENTE. Persona natural o jurídica, que puede tener la condición de propietario, poseedor, tenedor, suscriptor, usuario regular o irregular o de hecho, regulado o no regulado del servicio público domiciliario y que recibe el servicio de energía por parte de LA EMPRESA.

CLIENTE POTENCIAL. Persona natural o jurídica, que puede tener la condición de propietario, poseedor, tenedor, suscriptor, usuario regular o irregular o de hecho, regulado o no regulado del servicio público domiciliario y que ha iniciado consultas para recibir el servicio de energía por parte de LA EMPRESA.

COBROS INOPORTUNOS. Perdida del derecho para LA EMPRESA, de cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o falta de investigación sobre desviaciones significativas, al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas.

CÓDIGO DE REDES. Conjunto de reglas, normas, estándares y procedimientos técnicos expedidos por Comisión de Regulación de Energía y Gas a los cuales deben someterse las Empresas de servicios públicos del sector eléctrico y otras personas que usen el Sistema de Transmisión Nacional.

COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA. 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 al CLIENTE final.

COMERCIALIZADOR DE ENERGÍA ELÉCTRICA. Persona natural o jurídica que comercializa energía eléctrica.

COMISION DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS (CREG). La función principal de la Comisión es expedir la regulación para el sector de energía eléctrica y gas combustible.

COMPONENTE LIMITANTE. Elemento del sistema que determina la máxima capacidad a operar (conductor, medidor o transformador).

CONEXIÓN. Conjunto de actividades mediante las cuales se realiza la derivación de la red local de energía eléctrica hasta el registro de corte de un inmueble y se instala el medidor. Los elementos de la conexión comprenden la acometida y el medidor. La red interna no forma parte de la conexión.

CONSUMO. Cantidad de kilovatios hora (kWh) de energía activa o kilo vares hora (kVarh) de energía reactiva, recibidos por el CLIENTE en un período de facturación, leídos en los equipos de medición respectivos, o estimados mediante la metodología que este contrato establece.

CONSUMO ANORMAL. Consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo CLIENTE, o con los promedios de consumo de otros CLIENTES con características similares, presentan desviaciones, de acuerdo con los parámetros establecidos por LA EMPRESA.

CONSUMO ESTACIONAL. Según la Resolución CREG 105-007 de 2024 que modifica el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997, corresponde a aquellos que presentan patrones de consumo diferentes en determinados periodos de un mismo año.

CONSUMO DE SUBSISTENCIA. Cantidad mínima de electricidad utilizada en un mes por un CLIENTE típico para satisfacer necesidades básicas de acuerdo a lo reglamentado por la Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME) del Ministerio de Minas y Energía.

CONSUMO ESTIMADO. Consumo establecido con base en consumos promedios de otros periodos de un mismo CLIENTE, o con base en los consumos promedios de otros CLIENTES con características similares tales como el estrato o la actividad económica, o con base en aforos individuales de carga.

CONSUMO PROMEDIO. Es el que se determina con base en el consumo histórico del usuario en los últimos seis meses de consumo.



CONSUMO FACTURADO. Es el consumo liquidado y cobrado al CLIENTE, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión, para los usuarios regulados, o a los precios pactados con el CLIENTE, si éste es no regulado. En el caso del servicio de energía eléctrica, la tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del CLIENTE.

CONSUMO NO AUTORIZADO. Consumo realizado a través de una acometida no autorizada por LA EMPRESA, o por la alteración de las conexiones o de los equipos de medición o de control, o del funcionamiento de tales equipos. Igualmente, es el que se realiza cuando se presenta consumo sin haberse superado las causas que originaron una suspensión o un corte efectivo del servicio.

CONTRATO DE TRANSACCIÓN. Contrato por el cual LA EMPRESA y el CLIENTE terminan extrajudicialmente un litigio pendiente o precaven un litigio eventual sobre los valores objeto de cobro en la facturación o sobre cualquier diferencia derivada de la ejecución del presente contrato, mediante concesiones recíprocas. De conformidad con los artículos 2469 y 2483 del Código Civil, la transacción legalmente celebrada produce efectos de cosa juzgada en última instancia respecto de los puntos sobre los que recae, por lo que las partes no podrán reabrir la discusión de los conceptos transigidos.

CONTRIBUCIÓN. Valor que resulta de aplicar el factor que determina la ley y la regulación a los CLIENTES pertenecientes a los estratos residenciales 5 y 6, a los industriales y comerciales sobre el valor del servicio.

CORTE DEL SERVICIO. Pérdida del derecho al suministro del servicio público domiciliario de energía eléctrica en caso de ocurrencia de alguna de las causales contempladas en la ley 142 de 1994, en el presente contrato condiciones uniformes y en las demás disposiciones vigentes que rijan la materia.

COSTO UNITARIO. Es igual a la suma de todos los costos en que incurre el prestador del servicio desde la compra de la energía hasta la entrega de la misma al cliente, en términos de eficiencia. Agrega los valores de la generación, el transporte de la energía y sus pérdidas eficientes, los costos del proceso de comercialización y otros costos del mercado.

CRÉDITO DE ENERGÍA. Cantidad de excedentes de energía entregados a la red por un AGPE con FNCER que se permuta contra la importación de energía que éste realice durante un periodo de facturación.

DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS ELÉCTRICOS. Conducta ilícita, penalizada en el Código Penal Colombiano, consistente en la apropiación de energía eléctrica por cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o los medidores.

DEMANDA MÁXIMA. Potencia eléctrica máxima demandada por una instalación durante un periodo dado, expresada en kilovatios (kW).

DENUNCIA DE EXISTENCIA DE CONTRATO DE ARRENDAMIENTO. Acto mediante el cual el arrendador de un inmueble de vivienda urbana informa a LA EMPRESA, a través del formato dispuesto para tal fin y constituyendo las garantías correspondientes, la existencia (o la terminación) de un contrato de arrendamiento sobre el inmueble receptor del servicio, en cumplimiento del artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y del Decreto 3130 de 2003. Aceptada la denuncia por LA EMPRESA, la solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 (modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001) no operará respecto del propietario o arrendador para los conceptos cubiertos por el valor de la garantía constituida, siendo responsable de su pago el arrendatario. El incumplimiento de las obligaciones del arrendador asociadas a la denuncia (actualización de garantías, aviso de prórroga o cesión, reposición de garantía) restablece la solidaridad.

**DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO.**

Corresponde a la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos conforme al procedimiento establecido en el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que lo modifique o sustituya.

DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

Transporte de energía eléctrica a voltajes iguales o inferiores a 115 kV mediante redes locales. Quien desarrolla dicha actividad se denomina distribuidor de energía eléctrica.

ENERGÍA ACTIVA. Energía eléctrica potencialmente transformable en trabajo, movimiento, iluminación, calor, etc.

ENERGÍA NO FACTURADA. Energía no facturada dentro del periodo correspondiente, por acción u omisión de LA EMPRESA o del CLIENTE.

ENERGÍA REACTIVA INDUCTIVA. Es la energía que se debe intercambiar con condensadores e inductancias y finalmente se almacena en forma de campo eléctrico y campo magnético en transformadores, motores y otros equipos que tienen bobinas. Su unidad es el kilovar-hora, donde VAR se define como Voltiamperio Reactivo.

EQUIPO DE MEDIDA. Conjunto de dispositivos (transformadores de medida, medidores y cableado) destinados a la medición o registro del consumo de energía. En relación con un punto de conexión lo conforman todos los transformadores de medida, medidores y el cableado necesario para ese punto de conexión.

ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA. Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace de acuerdo con los factores y procedimientos que determina la ley.

ESTRATO SOCIOECONÓMICO. Asignación numérica dada a un inmueble residencial, dentro de la clasificación establecida por las normas vigentes, y que sirve para determinar el

monto en el pago de los servicios públicos domiciliarios y si se es sujeto de contribución o beneficiario de subsidio.

EXCEDENTES DE ENERGÍA. Toda entrega de energía eléctrica realizada por un autogenerador.

FACTOR DE POTENCIA. Relación entre potencia activa (kilovatios) y potencia aparente (kilovoltamperios) del mismo sistema eléctrico o parte de él.

FACTOR DE MULTIPLICACIÓN DEL MEDIDOR. Número por el que se debe multiplicar la diferencia de lecturas consecutivas que registran los medidores para obtener el consumo real en un período de facturación. Este número corresponde a la relación de transformación de los transformadores de corriente y de potencia.

FACTOR DE UTILIZACIÓN (FU). Porcentaje estimado del período de facturación en que la LA EMPRESA considera que el CLIENTE tiene en uso los bienes eléctricos.

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS. Es el documento de cobro que un prestador de servicios públicos entrega o remite al CLIENTE, por causa del consumo y demás servicios inherentes prestados, en desarrollo de un contrato de servicios públicos. En el caso de consumos prepagos, es el acto de cobrar, a solicitud del CLIENTE, una cantidad de energía que él desea pagar anticipadamente.

FACTURACIÓN. Conjunto de actividades que realiza LA EMPRESA para emitir la factura. Comprende: lectura, determinación del consumo, revisión previa en caso de consumos anormales, liquidación de consumos, elaboración y entrega de la factura.

FRONTERA DE COMERCIALIZACIÓN. Corresponde al punto de medición donde las transferencias de energía que se registran permiten determinar la demanda de energía de un comercializador. Estas fronteras se clasifican en: Fronteras de Comercialización entre



Agentes y Fronteras de Comercialización para Agentes y Usuarios.

FRONTERA DE COMERCIALIZACIÓN PARA AGENTES Y USUARIOS. Corresponde a una Frontera de Comercialización que permite determinar la demanda de energía empleada por LA EMPRESA para la atención de un CLIENTE final. Dependiendo de las condiciones técnicas de cada CLIENTE, podrá ser simultáneamente el sistema de medición empleado por LA EMPRESA la facturación de los consumos realizados por el CLIENTE.

FRONTERA AGRUPADORA. Corresponde a una Frontera de Comercialización para agentes y usuarios y tiene por objeto la medición del consumo de varios Usuarios. La medición aguas debajo de estos usuarios se realiza de forma individual, al igual que la facturación de sus consumos. A partir de la entrada en vigencia de la Resolución CREG 156 de 2011 (veintiséis (26) de diciembre de 2011) no se permite el registro de este tipo de fronteras ni la adición de usuarios al interior de la misma.

FRONTERA EMBEBIDA. Frontera comercial del usuario Regulado o no Regulado que se conecta al SDL a través de los activos de conexión en aplicación de la Resolución CREG 122 de 2003 y aquellas que la modifican, adicionan o sustituyan.

FRONTERA PRINCIPAL. Frontera comercial del Usuario No regulado que agrupa usuarios al interior bajo fronteras embebidas conectados al SDL a través de los activos de conexión, en aplicación de la Resolución CREG 122 de 2003 y aquellas que la modifican, adicionan o sustituyan.

FORMATO DE SOLICITUD DE SUMINISTRO DE ENERGÍA. Preforma preestablecida a través de la cual el CLIENTE solicita formalmente a LA EMPRESA el suministro de energía eléctrica, indicando la modalidad bajo la cual se solicita el servicio (residencial o no residencial, pospago o prepago) y si es de carácter provisional o permanente. A través de este

documento el CLIENTE acepta adherirse a las condiciones uniformes del presente contrato.

IMPORTACIÓN DE ENERGÍA. Cantidad de energía eléctrica consumida de las redes del SIN por un autogenerador.

INSTALACIONES INTERNAS O RED INTERNA. Es el conjunto de redes, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, y en general, para unidades inmobiliarias cerradas, es aquel sistema de suministro de energía eléctrica al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.

INVESTIGACIÓN POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA. Para elaborar las facturas, LA EMPRESA ha adoptado mecanismos eficientes que permitan someter su facturación a investigación de desviaciones significativas entre el consumo registrado del CLIENTE durante un período de facturación y sus promedios de consumo anteriores.

LA EMPRESA. EDN COLOMBIA S.A.S. E.S.P., empresa de servicios públicos domiciliarios, identificada con el N.I.T. 900.767.795-3.

LIBERTAD REGULADA. Régimen de tarifas mediante el cual la Comisión de Regulación de Energía y Gas fija los criterios y la metodología con arreglo a los cuales LA EMPRESA puede determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al CLIENTE.

LIBERTAD VIGILADA. Régimen de tarifas mediante el cual la LA EMPRESA puede determinar a medianos y pequeños consumidores, con la obligación de informar a la Comisión de Regulación de Energía y Gas sobre las decisiones tomadas sobre esta materia.

MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE MEDICIÓN. Conjunto de acciones o procedimientos tendientes a preservar o restablecer el sistema de medición a un estado



tal que garantice su exactitud y la máxima confiabilidad.

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

MEDIDOR DE CONEXIÓN DIRECTA. Dispositivo que mide el consumo y que se conecta a la red eléctrica sin transformadores de medida.

MEDIDOR DE CONEXIÓN INDIRECTA. Dispositivo de energía que mide el consumo y que se conecta a la red a través de transformadores de tensión y corriente.

MEDIDOR DE PREPAGO. Dispositivo que permite la entrega al CLIENTE de una cantidad predeterminada de energía eléctrica por la que paga anticipadamente.

MEDIDOR TESTIGO. Dispositivo que mide el consumo del CLIENTE en los casos en los cuales no es posible la medición por parte de LA EMPRESA por acción u omisión del CLIENTE y el cual es instalado en forma paralela al aparato de medida instalado en su inmueble, con el objeto de corroborar el correcto funcionamiento o uso del servicio suministrado.

MERCADO DE COMERCIALIZACIÓN. Es el conjunto de usuarios regulados y no regulados conectados a un mismo sistema de transmisión regional y/o distribución local, servido por un mismo Operador de Red.

MECANISMOS PARA ASEGURAR EL PAGO. Son las garantías entregadas por el CLIENTE a LA EMPRESA con la finalidad de cubrir el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición del paz y salvo de que trata el artículo 56 del Reglamento de Comercialización y el momento del cambio de Comercializador cuando así el CLIENTE lo haya dispuesto.

MULTIUSUARIO. Corresponde al CLIENTE cuyo sistema de medición se encuentra al interior de una frontera agrupadora. Su sistema

de medida corresponde al de una frontera comercial sin reporte al ASIC.

NIVEL DE TENSIÓN. Rango de tensión desde el cual se presta el servicio según la siguiente clasificación: (Según la clasificación del RETIE).

Alta Tensión (AT). Tensiones mayores o iguales a 57,5 kV y menores o iguales a 220 kV. **Media Tensión (MT):** Los de tensión nominal superior a 1000 V e inferior a 57,5 kV.; y **Baja Tensión (BT):** Los de tensión nominal mayor o igual a 25 V y menor o igual a 1000 V.

- Nivel 1: Tensión nominal inferior a 1 kV (Baja Tensión)
- Nivel 2: Tensión nominal mayor o igual a 1 kV y menor de 30 kV (Media Tensión)
- Nivel 3: Tensión nominal mayor o igual a 30 kV y menor a 57,5 kV (Media Tensión)
 - Nivel 4: Tensión nominal mayor o igual a 57,5 kV (Alta Tensión) y menor de 220 kV.

NOVACIÓN. Sustitución de una obligación anterior por una nueva, quedando extinguida la primera, en los términos de los artículos 1687 y siguientes del Código Civil. En el marco de este contrato opera, por ejemplo, cuando un acuerdo de pago u otro instrumento crea una obligación nueva que reemplaza la deuda originalmente facturada. La novación no se presume: debe constar de forma inequívoca la voluntad de las partes de extinguir la obligación anterior; de lo contrario, la nueva estipulación se entiende como una simple modificación y subsiste la obligación primitiva.

NTC. Norma Técnica Colombiana avalada por el ICONTEC.

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O NIU. Se refiere al número de identificación que el operador de red asigna a cada uno de los Usuarios conectados a su sistema.



PARTES DEL CONTRATO. Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario. 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.

PRESTADOR DE ÚLTIMA INSTANCIA, PUI. 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.

PRUEBAS DE RUTINA. Procedimiento establecido para realizar los ensayos a los transformadores de corriente y transformadores de tensión con el fin de demostrar que estos elementos del sistema de medición mantienen sus características metrológicas.

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 STR o 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. El OR siempre debe ser una Empresa de Servicios Públicos.

PERÍODO DE FACTURACIÓN. Tiempo transcurrido entre dos lecturas consecutivas del medidor de un inmueble, cuando el medidor instalado no corresponda a uno de prepago.

PETICIÓN. Solicitud de un CLIENTE dirigida a LA EMPRESA, relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica, con el fin de obtener de ella una respuesta.

PUNTO DE CONEXIÓN. Punto en el cual un CLIENTE está conectado a un Sistema de Transmisión Regional y/o Sistema de Distribución Local con el propósito de transferir energía eléctrica.

PUNTO DE MEDICIÓN. Punto de conexión donde se encuentra instalado el equipo de medida.

RECONEXIÓN DEL SERVICIO. Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha suspendido y que da lugar al cobro de un derecho por este concepto por parte de LA EMPRESA.

RED DE USO GENERAL. Red pública que no forma parte de acometidas o de las instalaciones internas.

RED INTERNA. Conjunto de redes, ductos, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio de energía eléctrica al inmueble a partir del medidor, o en el caso de un CLIENTE sin medidor, a partir del registro de corte del inmueble. Para edificios o condominios sometidos al régimen de propiedad horizontal, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general, cuando lo hubiere.

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

REDES DE DISTRIBUCIÓN. Conjunto de líneas, equipos, ductos, postera, subestaciones y equipos asociados, utilizados por LA EMPRESA para suministrar energía eléctrica a las acometidas. Son las mismas redes locales.

REFACTURACION. Corrección que se efectúa a la liquidación de una factura.

REGISTRO DE CORTE GENERAL. Armario que almacena los instrumentos de corte individual en los inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal o condominios. En su defecto, entiéndase como la parte de la acometida en donde se derivan las conexiones a cada medidor.

REGISTRO DE CORTE. Cajilla generalmente empotrada en donde se ubica el dispositivo de corte. En su ausencia, entiéndase por aquel, la parte de la acometida externa más cercana al medidor si lo hubiere. Si no hubiere medidor,



entiéndase por tal, la parte de la acometida más cercana al inmueble que permite suspender el suministro del servicio.

REINSTALACIÓN DEL SERVICIO.

Restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha efectuado su corte.

RETIE. Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas.

REVISIÓN. Actividades y procedimientos que realiza LA EMPRESA para verificar el estado de los equipos de medida, sellos de seguridad, instalaciones eléctricas, acometida, líneas y redes eléctricas, buscando corroborar el correcto cumplimiento del contrato o detectar la causa que dio origen a consumos anormales.

SELLO. Sistema de seguridad instalado en el equipo de medida con el objeto de que este no sea manipulado por personal ajeno a LA EMPRESA.

SERVICIO O MODALIDAD CONTRATADA.

Finalidad para la cual el CLIENTE solicita la energía eléctrica a LA EMPRESA y que aparece representada en la factura.

SERVICIO RESIDENCIAL. Es aquel que se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. Se considera residenciales los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a los apartamentos o casas de habitación, cuya carga instalada sea igual o inferior a tres (3) kilovatios, si el inmueble está destinado, en más de un 50% de su extensión, a fines residenciales.

SERVICIO NO RESIDENCIAL. Es el destinado a satisfacer las necesidades de energía eléctrica de los establecimientos industriales, comerciales, oficiales y en general, de todos aquellos que no sean clasificados como residenciales.

SERVICIO PROVISIONAL. Servicio de energía eléctrica que se presta transitoriamente a

espectáculos públicos, ferias y fiestas, obras en construcción, trabajos no permanentes de construcción, iluminaciones decorativas y vallas publicitarias no permanentes, entre otras.

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

Transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del CLIENTE final, incluida su conexión y medición.

SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN LOCAL, SDL.

Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan a los niveles de tensión 3, 2 y 1 dedicados a la prestación del servicio en uno o varios Mercados de Comercialización.

SISTEMA DE MEDICIÓN O SISTEMA DE MEDIDA.

Conjunto de elementos destinados a la medición y/o registro de las transferencias de energía en el punto de medición.

SISTEMA DE TRANSMISIÓN REGIONAL, STR.

Sistema de transporte de energía eléctrica compuesto por los activos de conexión al Sistema de Transmisión Nacional y el conjunto de líneas y subestaciones, con sus equipos asociados, que operan en el Nivel de Tensión 4 y que están conectados eléctricamente entre sí a este Nivel de Tensión, o que han sido definidos como tales por la Comisión de Regulación de Energía y Gas. Un STR puede pertenecer a uno o más Operadores de Red.

SUBSIDIO. Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio, y el costo de este, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. Se refleja como el descuento en el valor de la factura al CLIENTE residenciales de los estratos 1, 2 y 3 en los límites que estipula la regulación. Para que un CLIENTE pueda ser beneficiario del subsidio debe cumplir los requisitos establecidos en las leyes 142 y 143 de 1994.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (SSPD).

Organismo del orden nacional, encargado del control,



inspección y vigilancia de las entidades que prestan los servicios públicos domiciliarios.

SUSCRIPTOR. Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. Para efectos de este contrato se considera CLIENTE.

SUSCRIPTOR COMUNITARIO. Grupo de CLIENTES ubicados en una Zona Especial de Prestación del Servicio representados por: (i) un miembro de la comunidad o una persona jurídica, que es elegida o designada por ella misma y que en ese sentido ha obtenido el reconocimiento del Alcalde Municipal o Distrital, según sea el caso, o (ii) por la junta o juntas de acción comunal de la respectiva Zona Especial, en los términos de la Ley 743 de 2002, y que ha suscrito un acuerdo en los términos del artículo 19 del Decreto 3735 de 2003 (o aquel que lo modifique, adicione o sustituya). Para efectos de este contrato se considera CLIENTE COMUNITARIO.

SUSCRIPTOR POTENCIAL. Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos. Para efectos de este contrato se considera CLIENTE POTENCIAL.

SUSCRIPTOR Y/O USUARIO NO REGULADO. Para todos los efectos regulatorios, es una persona natural o jurídica con una demanda máxima superior a un determinado valor o a un consumo mensual mínimo de energía, definidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas, por instalación legalizada, a partir de la cual no utiliza redes públicas de transporte de energía eléctrica y la utiliza en un mismo predio o en predios contiguos. Sus compras de electricidad se realizan a precios acordados libremente entre el CLIENTE y LA EMPRESA. A éste se le aplican las condiciones del presente contrato solamente en aquello que no haya sido acordado expresamente por las partes.

SUSCRIPTOR Y/O USUARIO REGULADO. Persona natural o jurídica que requiere

habitualmente de los servicios de LA EMPRESA y sus compras de energía están sujetas a las tarifas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas. Para efectos de la aplicación del presente contrato el CLIENTE es el género que comprende las especies: usuario, suscriptor, propietario, poseedor, tenedor y en general las personas obligadas ya sea como parte o solidariamente conforme a lo dispuesto en la ley 142 de 1994, Art. 130.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Interrupción temporal del suministro de energía eléctrica por alguna de las causales previstas en la ley, en la regulación, en el presente contrato o en las condiciones especiales pactadas con el CLIENTE.

TARIFA. Es el valor resultante al aplicarle al costo unitario, el factor del subsidio o de las contribuciones, según sea el uso de la energía y el estrato socioeconómico para el uso residencial. Dicho valor se aplica a cada kilovatio hora suministrado al CLIENTE.

TRANSFORMADOR DEDICADO. Transformador que presta servicio exclusivamente a un CLIENTE.

UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS. Conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual, cuyos propietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos comunitarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras. El acceso a tales conjuntos inmobiliarios, comúnmente se encuentra restringido por un cerramiento y controles de ingreso.

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 y para efectos de este contrato se considera CLIENTE.

USUARIO IRREGULAR O DE HECHO. Es el usuario que sin consentimiento de LA EMPRESA y por sus propios medios se ha conectado al sistema eléctrico de la misma, usufructuando el servicio, sin pagar la correspondiente contraprestación.

USUARIOS DE MENORES INGRESOS. Personas naturales que se benefician del servicio de energía eléctrica y que pertenecen a los estratos 1 y 2. Para ser beneficiario del subsidio debe cumplir los requisitos establecidos en la Leyes 142 y 143 de 1994.

VERIFICACION DEL SISTEMA DE MEDICIÓN.

Conjunto de actividades dirigidas a corroborar que el sistema de medición se encuentre en correcto estado de funcionamiento y conforme a los requisitos establecidos en el Código de Medida.

2. Condiciones Contractuales.

2.1. Objeto.

El presente contrato tiene por objeto definir las condiciones uniformes mediante las cuales LA EMPRESA presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica a cambio de un precio en dinero, en favor de todos los usuarios regulados y no regulados (*en adelante el CLIENTE.*) a cambio de un precio que se fijará según las tarifas vigentes de acuerdo con el uso que se le dé al servicio, y de acuerdo con lo establecido al respecto en este CONTRATO.

La relación contractual entre LA EMPRESA y el cliente (*en conjunto denominadas las PARTES*) se regula de conformidad con lo establecido en este documento y la normatividad vigente que le sea aplicable. LA EMPRESA prestará en favor del CLIENTE el servicio de suministro de energía eléctrica al INMUEBLE, bien sea que el mismo se halle habitado por su propietario, usufructuario, poseedor, arrendatario, o

tenedor a cualquier título, quien al beneficiarse del servicio de energía eléctrica que prestan LAS EMPRESAS, acepta y se acoge a todas las disposiciones aquí definidas.

2.2. Partes del contrato.

Son partes del contrato LA EMPRESA y el CLIENTE, 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).

2.3. Área de prestación del servicio.

En virtud de la suscripción de este CONTRATO, LA EMPRESA podrá suministrar el servicio de energía eléctrica en el INMUEBLE del CLIENTE que pertenezca al Sistema de Interconexión Nacional (SIN) del territorio colombiano, siempre que le sea permitido por la normatividad vigente en la materia.

2.4. Naturaleza del contrato.

El presente contrato de servicios además de ser de naturaleza uniforme, consensual, de tracto sucesivo, oneroso y de adhesión, su interpretación y armonización atenderá la jerarquía normativa en materia de servicios públicos domiciliarios, la regulación, los códigos de comercio y civil y las demás normas vigentes aplicables. Las condiciones especiales o particulares que se pacten con el CLIENTE prevalecerán sobre las condiciones uniformes del presente contrato, siempre que no contraríen los principios y reglas establecidas en la ley 142 de 1994.

2.5. Capacidad de contratar.

Podrá ser CLIENTE de LA EMPRESA, de conformidad con lo previsto en este documento, cualquier persona capaz de



contratar que sea propietaria o habite o utilice de modo permanente un inmueble, que en ejercicio de su derecho a escoger libremente a su proveedor de energía eléctrica, adhiera al presente CONTRATO, para efectos de que le sea prestado el servicio de suministro de energía eléctrica por parte de LA EMPRESA en el INMUEBLE.

2.6. Tipo de CLIENTE.

LA EMPRESA suministra el servicio bajo la modalidad residencial o no residencial dada las condiciones de uso que el CLIENTE de al INMUEBLE objeto de prestación del servicio. Según la modalidad del suministro, LA EMPRESA dará la tipología o clasificación al CLIENTE. En caso de algún cambio en la modalidad o la tipología asignada por LA EMPRESA al CLIENTE, este deberá informar y acreditar ante LA EMPRESA de esta situación para realizar los cambios necesarios. La modalidad de atención al CLIENTE residencial es cuando el servicio se presta directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo el área común de los conjuntos habitacionales, las cuales tendrán la misma estratificación de la unidad inmobiliaria a la que pertenece.

El CLIENTE residencial tendrá la clasificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente, lo cual en caso de ser diferente a la indicada en la factura emitida por LA EMPRESA, el CLIENTE deberá notificarlo y acreditarlo, adjuntando la certificación del Departamento de Planeación del respectivo municipio, LA EMPRESA realizará la actualización correspondiente a más tardar al segundo periodo de facturación siguiente al recibo de la notificación. LA EMPRESA también realizará actualizaciones al estrato socioeconómico cuando éstas le sean notificadas por la autoridad competente y serán aplicadas en el mismo plazo o en los plazos indicados en la norma.

El CLIENTE no residencial tendrá la clasificación de acuerdo como la información del CIU (Clasificación Industrial Internacional

Uniforme de Todas las Actividades Económicas de las Naciones Unidas) que sea adoptada por la DIAN u organismos competente, con excepción del CLIENTE oficial, especial, empresas de servicios públicos (ESP o EICE), distritos de riego y zonas francas que tienen una clasificación separada.

El CLIENTE es responsable de informar y mantener actualizada a LA EMPRESA de la información de la modalidad de suministro y su clasificación socioeconómica o CIU, sin que la falta de información por parte de LA EMPRESA le ocasione reliquidaciones a su facturación, excepto cuando así lo exprese la Ley o normatividad específica.

Se considerará como parte del objeto de este contrato, la prestación por parte de LA EMPRESA de servicios inherentes al suministro de energía.

LA EMPRESA declara que en virtud de lo dispuesto en el inciso 2 del artículo 128 de la Ley 142 de 1994, hacen parte del CONTRATO no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que LA EMPRESA aplica de manera uniforme en la prestación del servicio, además de las estipulaciones contenidas en las leyes vigentes y en particular las Leyes 142 y 143 del 1994. Así mismo, hacen parte del contrato las demás Leyes que las modifiquen o adicionen, el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE) y demás reglamentaciones expedidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), el Ministerio de Minas y Energía, así como también las Normas Técnicas Colombianas (NTC), cada una de ella en la órbita de su competencia.

2.7. Mercado al cual pertenece un CLIENTE.

LA EMPRESA suministra energía eléctrica en dos tipos de mercados:

- a. Mercado Regulado: donde el suministro de energía al CLIENTE es retribuido por medio de tarifas sujetas a la regulación expedida por la CREG.



b. Mercado No Regulado: donde el suministro de energía se realiza mediante tarifa libres y son remuneradas mediante los precios que libremente se acuerden entre el CLIENTE y LA EMPRESA.

2.7.1. Condiciones que debe cumplir un CLIENTE para ser atendido en el mercado no regulado.

LA EMPRESA podrá atender el suministro de energía en este mercado, siempre y cuando el CLIENTE cumpla con las siguientes condiciones:

- Como persona natural o jurídica tener una demanda máxima superior a un valor en MW o a un consumo mensual mínimo en MWh de energía, definidos por la CREG, por instalación legalizada, a partir de la cual no utiliza redes públicas de transporte de energía eléctrica y la utiliza en un mismo predio o en predios contiguos. La negociación se realiza a precios acordados libremente entre las partes, a través de contratos bilaterales que deben ser registrados ante el ASIC, de conformidad con la Resolución CREG 024 de 1995. Para efectos de análisis del cumplimiento de éstos límites, no se podrá en el momento del análisis, agregar demandas o consumos de otras instalaciones legalizadas, ya sea que éstas pertenezcan o no al mismo CLIENTE.
- Solicitar en forma expresa, si cumple la condición anterior, ser atendido dentro del mercado no regulado.

- Adecuar su sistema de medición de tal forma que cumpla con el Código de Medida y demás normas técnicas, de acuerdo con lo solicitado por LA EMPRESA.
- Las demás condiciones establecidas en la Resolución CREG 131 de 1998 y aquellas que la modifique, remplace o sustituya.

Siempre y cuando se cumplan los requisitos anteriores, el CLIENTE puede ser atendido en el mercado no regulado en cualquier momento, sin que requiera cumplir con los requisitos mínimos de permanencia exigidos para cambio de Comercializador.

2.7.2. Verificación de los requisitos de demanda y consumo.

A CLIENTES con conexiones existentes, la demanda de potencia o de energía se calculará como el promedio de las facturaciones mensuales, bajo condiciones normales de operación, medida en el sitio individual de entrega durante los últimos seis (6) meses anteriores a la fecha en que LA EMPRESA verifica esta condición, según se establece la Resolución CREG 131 de 1998 o aquella que la modifique o sustituya.

A CLIENTES con conexiones existentes que no cumplan lo anterior, pero prevén aumentar sus requerimientos de energía en forma tal que superen el límite vigente requerido, pueden ser atendidos por LA EMPRESA en el mercado no regulado, sujeto al cumplimiento de dicho límite durante cada uno de los seis (6) primeros meses de suministro. El incumplimiento de esta condición hará



que LA EMPRESA tome una de las siguientes acciones: i) Si antes de ser atendido en el mercado no regulado el CLIENTE era atendido por LA EMPRESA en su mercado regulado, procederá a cambiar su condición, atendiéndolo como CLIENTE de su mercado regulado, aplicando las tarifas y demás condiciones propias de este mercado y refacturando los consumos de esos seis (6) meses con las tarifas reguladas aplicables liquidando los intereses moratorios del caso. ii) Si el CLIENTE no era atendido por LA EMPRESA en su mercado regulado, sino que había realizado un cambio de Comercializador, LA EMPRESA procederá a terminar de manera unilateral el presente contrato y a cancelar la frontera ante el ASIC, a partir de esta fecha de cancelación, el CLIENTE pasará a ser atendido por el Comercializador-Operador de Red. (Según se establece la Resolución CREG 131 de 1998 o aquella que la modifique o sustituya).

A CLIENTES con conexiones nuevas o con modificación a las existentes, se les calculará una demanda promedio esperada, con referencia a las características de demanda de un CLIENTE de condiciones similares ya conectado, o con base en las características de su negocio e instalaciones. El incumplimiento de esta condición hará que LA EMPRESA tome una de las acciones del numeral anterior, dependiendo si el CLIENTE estaba o no siendo atendido por LA EMPRESA en el mercado regulado.

Se exceptúa el tiempo mínimo de seis (6) meses para el cumplimiento del límite de demanda y energía a los CLIENTES que desarrollen actividades cuyo código CIUU esté enmarcado dentro de actividades agroindustriales

que procesen cosechas de carácter estacional, quienes podrán ser atendidos por LA EMPRESA en el mercado no regulado si demuestran que superan el límite de potencia o energía al menos durante tres (3) meses consecutivos durante cada año.

También se exceptúa el CLIENTE cuya condición es ser zona franca, quienes no están sujetos al límite de demanda y consumo para poder ser atendidos en el mercado no regulado.

Para todos los casos anteriores, luego del periodo de verificación y cumplido por parte del CLIENTE los límites establecidos, éste será atendido hacia futuro en el mercado no regulado, así reduzca el valor del límite de demanda y consumo requerido.

2.8. Consensualidad del contrato.

Para la formalización del presente contrato podrá mediar cualquiera de los siguientes presupuestos:

2.8.1. Solicitud de suministro.

LA EMPRESA recibe la solicitud de suministro de energía del CLIENTE y estudia la viabilidad de la prestación del servicio. En caso que no sea viable (conforme a lo establecido en el artículo 17 de la Resolución CREG 108 de 1997), LA EMPRESA comunicará por escrito al CLIENTE POTENCIAL, indicando expresamente los motivos de la negación, en caso de ser viable la prestación del servicio, el CLIENTE se entiende adherido al presente contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio de suministro de energía eléctrica por parte de LA EMPRESA.

2.8.2. Cesión del contrato de suministro.

LA EMPRESA podrá ceder el contrato de condiciones uniformes de suministro de energía eléctrica a otro Comercializador previa



notificación al CLIENTE. Así mismo, cuando un CLIENTE pretenda ceder el contrato de suministro a un CLIENTE POTENCIAL requiere del consentimiento expreso por parte de LA EMPRESA. Cuando el CLIENTE realice enajenación del INMUEBLE urbano donde recibe el suministro de LA EMPRESA, la cesión operará de pleno derecho, salvo que las partes de la compraventa acuerden lo contrario.

2.9. Vigencia del contrato.

El presente contrato de suministro de energía eléctrica es a término indefinido. Su inicio estará determinado por la fecha de la solicitud del servicio que realice el CLIENTE a LA EMPRESA, o por aquella que se incorpore en el Anexo de condiciones especiales que se haya pactado con el CLIENTE, y estará vigente hasta que se presente cualquiera de las causales de terminación previstas en el presente contrato o cuando lo indique el mencionado Anexo de condiciones especiales. En cualquier caso, la vigencia del contrato no podrá ser inferior a un (1) año.

Es indispensable para la terminación del presente contrato por parte del CLIENTE, informar a LA EMPRESA con la debida antelación de su nueva situación contractual y del Agente que le continuará suministrando la energía, así como de cumplir integralmente los presupuestos contractuales y normativos establecidos para llevar a cabo dicha terminación.

Para el caso del CLIENTE que es atendido en el mercado no regulado de LA EMPRESA y éste por cualquiera de las razones expuestas en el presente contrato, decide ser atendido en el mercado regulado de LA EMPRESA, debe permanecer en este mercado por un periodo de tres (3) años y se entenderá como el nacimiento de una nueva relación contractual, adhiriéndose a las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato.

2.10. Autorización.

El CLIENTE, libre y voluntariamente, autoriza de manera expresa e irrevocable a LA EMPRESA para que obtenga de cualquier fuente y/o reporte, de cualquier base o banco de datos, información o referencias sobre el CLIENTE, y a que se incorpore en éstas su nombre y apellidos o razón social y documentos o números de identificación, y se informe sobre su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de sus cuentas corriente o de ahorros, tarjetas de crédito y en general sobre el comportamiento y cumplimiento de todas sus obligaciones inherentes a la prestación del servicio de energía eléctrica y actividades conexas prestadas por LA EMPRESA S.A E.S.P. La Empresa, al hacer uso de esta autorización se compromete a respetar los derechos, libertades y garantías constitucionales del CLIENTE

2.11. Reporte a centrales de riesgo.

Cuando el CLIENTE lo autorice expresamente, LA EMPRESA, con sustento en las disposiciones legales que regulan la materia, podrá consultar, solicitar, procesar, reportar y divulgar a las centrales de información financiera y crediticia, o a cualquier entidad que administre datos de solvencia patrimonial con los mismos fines, la información referente al comportamiento comercial y crediticio del CLIENTE en relación con las obligaciones derivadas de la prestación del servicio. Estas facultades estarán vigentes mientras subsista alguna relación comercial u obligación insoluta a cargo del CLIENTE. La información reportada permanecerá en dichos bancos de datos durante el tiempo y en las condiciones que establezcan las normas que regulan la materia.

2.12. Aviso de privacidad.

En cumplimiento de lo consagrado en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, la Ley 142 de 1994, y de las demás disposiciones que les complementen, modifique o sustituyan, los datos personales o información que recolectada por LA EMPRESA en desarrollo de



su objeto social, tendrá como única finalidad la de ser tratada o empleada durante la prestación del servicio de suministro de energía eléctrica contratado con nuestros CLIENTES, y hasta la finalización de las obligaciones recíprocas que subsistan entre las partes, en consecuencia la misma será empleada en actividades como:

- La facturación del servicio de suministro de energía eléctrica y de los servicios complementarios que debidamente hayan sido ordenados por el Cliente.
- El envío de información y ofertas tanto de carácter comercial como la relacionada con los servicios que ofrece la Empresa, actualización de datos, encuestas de satisfacción e invitaciones.
- Contactarle y/o informarle sobre el estado de las relaciones contractuales, el estado de las obligaciones entre las partes, gestión de cobro y demás notificaciones que deban hacerse en desarrollo de la prestación del servicio.

El anterior tratamiento puede ser realizado directamente por LA EMPRESA y/o por un tercero que sea legalmente delegado para ello.

Para cumplir las previsiones legales, LA EMPRESA cuenta con un "Lineamiento de protección de datos personales", que contiene las políticas para el tratamiento de la información recogida, así como los procedimientos de consulta y reclamación que le permitirán hacer efectivos sus derechos al acceso, consulta, rectificación, actualización y supresión de los datos, el cual se encuentra disponible en la página web www.edn.com.co.

Para ejercer estos derechos podrá dirigir su comunicación al correo electrónico radicaciones@edn.com.co.

LA EMPRESA adopta las medidas de seguridad previstas en la ley cuyo objetivo es proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información contenida en bases de datos, independientemente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida.

3. Condiciones Técnicas

3.1. Solicitud del suministro.

El CLIENTE POTENCIAL ya sea con una conexión nueva o existente a la red de distribución o transmisión deberá diligenciar el formato de solicitud de suministro de energía, indicando que se realiza bajo la modalidad de postpago, ya sea que el servicio sea provisional o permanente.

El CLIENTE POTENCIAL podrá utilizar los servicios de ingeniería disponibles por LA EMPRESA para la realización de sus obras de conexión al STR o SDL, así como la gestión y trámites ante el Operador de Red, previo acuerdo entre las partes.

En caso de LA EMPRESA ofrecer el suministro en la modalidad prepago, el CLIENTE interesado debe diligenciar el formato de solicitud de suministro de energía, bajo la modalidad de prepago, y el proceso de facturación se realizará conforme lo disponga la regulación vigente en la materia.

LA EMPRESA podrá negar la solicitud del suministro de energía en los siguientes casos:

- a. Cuando el Operador de Red le haya negado la solicitud de conexión al CLIENTE.
- b. Cuando la zona donde el CLIENTE solicita recibir el suministro haya sido declarada como de alto riesgo o área de servicio exclusivo, por la autoridad competente.
- c. Cuando el CLIENTE no cumpla con las condiciones establecidas por LA



EMPRESA para el suministro de energía.

3.2. Sistema de medición.

3.2.1. Para el inicio de suministro.

En cumplimiento de del Código de Medida, como requisito para iniciar el suministro de energía, el CLIENTE debe contar con un sistema de medición electrónico o Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios, que incluye todos o algunos de los siguiente elementos: medidor electrónico o de estado sólido que permite medir la energía activa y reactiva de manera horaria, transformadores de corriente y/o voltaje, cableado para transmitir las señales de tensión y corriente, bloques de bornera de prueba, medio de comunicación, dispositivo e interfaz de comunicación, panel o caja de seguridad y protecciones en caso de requerirse. En caso de que LA EMPRESA determine que el CLIENTE requiere adecuar el sistema de medición, esta le informará las características y parámetros técnicos exigidos en el Código de Medida y normas técnicas aplicables para cada caso.

El CLIENTE tiene opción de adquirir parte o todo el equipo de medida con LA EMPRESA, previa cotización de los mismos, o con el proveedor que elija. En todo caso, el medidor y el dispositivo de comunicación deben ser entregados a LA EMPRESA para su parametrización y programación antes de su instalación. Igualmente, el sistema de medición debe ser registrado ante LA EMPRESA, indicando fabricante, características técnicas, número de serie, modelo, tipo de los diversos componentes, certificados de producto y certificados de pruebas de rutina.

LA EMPRESA podrá ofrecer medidores inteligentes o prepago según sea el caso de acuerdo con la característica del CLIENTE y los avances tecnológicos que permitan dar mayor precisión a la medida.

3.2.2. Durante el suministro.

En vigencia del presente contrato, durante el suministro, como resultado de pruebas rutinarias o revisiones a las instalaciones, conexiones y equipos de medida por iniciativa propia, a petición de otro Agente o del CLIENTE, para verificar su estado y funcionamiento, en caso de que el equipo de medida no esté dando las medidas correctas LA EMPRESA notificará al CLIENTE y otorgará un plazo entre siete (7) y treinta (30) días para calibrar, mantener, reparar o reemplazar el componente o equipo defectuoso. En caso de que el CLIENTE no lo haga en el plazo establecido, LA EMPRESA lo hará y los costos se cargarán directamente al CLIENTE en la siguiente facturación.

3.2.3. Sistema de medición para los AGPE.

El AGPE que no entrega excedentes no tiene la obligación de modificar sus condiciones de medición existentes hasta tanto el usuario sea incluido en el plan de despliegue de la Infraestructura de Medición Avanzada.

3.2.4. Sistemas de medición para usuarios de fronteras embebidas o agrupadoras.

En los casos en que no sea obligatorio el reporte horario telemedido de las lecturas de la frontera comercial al ASIC, no será exigible la telemedición. El usuario podrá, si así lo considera, acordar con el LA EMPRESA la interrogación remota de su medidor. Las condiciones en que se realiza la interrogación remota, y los respectivos costos, corresponden a un acuerdo entre las partes. Esta última disposición aplicará hasta tanto el medidor del usuario sea reemplazado de acuerdo con el plan de despliegue de la Infraestructura de Medición Avanzada (AMI).

3.3. Propiedad, custodia y seguridad.

LA EMPRESA y el CLIENTE definirán de común acuerdo la propiedad sobre el sistema de medición o cualquiera de sus elementos, en todo caso, la propiedad sobre los mismos será de quien los hubiere pagado, sin perjuicio de



cualquier forma de transferencia de dominio que sobre el mismo se realice.

Cuando LA EMPRESA entregue un medidor a título de arrendamiento, comodato o cualquier otro título sin que opere la transferencia de la propiedad sobre el medidor o sistema de medición, el CLIENTE lo recibirá a título de mera tenencia, por tanto, no habrá lugar a que prescriban a su nombre acciones reivindicado la propiedad del mismo.

LA EMPRESA puede exigir al CLIENTE la instalación del equipo de medición de tal manera que sea protegido contra hurto o daño.

Cuando el equipo de medida sea suministrado por LA EMPRESA, se garantizará su correcto funcionamiento por un periodo de tres (3) años contados a partir de la instalación. En caso de falla o funcionamiento incorrecto, LA EMPRESA repondrá a su costa el medidor defectuoso durante la vigencia de la garantía. Si el equipo defectuoso fue suministrado por el CLIENTE, se aplicará el procedimiento de reposición; la garantía se perderá por manipulación o uso indebido.

3.4. Adecuación del sistema de medición.

El proceso de adecuación del sistema de medición del CLIENTE para poder ser atendido por LA EMPRESA dependerá de si se trata de una conexión nueva o de una existente en el sistema de distribución o transmisión.

3.4.1. Conexiones existentes.

Si el CLIENTE cuenta con una Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios registrada ante el ASIC, no es necesario adecuar el sistema de medición. No obstante lo anterior, LA EMPRESA realizará una revisión a las instalaciones y al sistema de medición para verificar su estado, funcionamiento y tomar las medidas necesarias para evitar interferencias no autorizadas, siguiendo el mismo procedimiento que realiza para el acceso al equipo de medida cuando este requiere su adecuación para ser una Frontera Comercial.

Procedimiento para el acceso al sistema de medición en caso de adecuación o revisión: Luego de que LA EMPRESA haya instalado o verificado la instalación del equipo de medida, de tal manera que se cumpla las condiciones normativas, procederá a la realización de la visita de revisión, así:

- a. LA EMPRESA coordinará con el Operador de Red y/o el anterior Comercializador la fecha y hora de la revisión. La visita conjunta con Operador de Red y/o Comercializador es requerida siempre que implique rotura de sellos instalados por éstos, o realizar maniobra sobre la red de distribución en el caso del primero.
- b. El Operador de Red y/o Comercializador llevarán a cabo la visita conjunta dentro de los tiempos establecidos en el Reglamento de Comercialización o aquel que lo complemente, modifique o sustituya.
- c. LA EMPRESA notificará la fecha y hora al CLIENTE el cual deberá estar disponible y tomar las medidas que considere necesaria en caso de requerirse suspensión del fluido eléctrico.
- d. El resultado de la revisión será consignado en la respectiva Acta de revisión de LA EMPRESA la cual será firmada por el CLIENTE, LA EMPRESA y/o el Operador de Red y/o anterior Comercializador en caso de haber asistido.
- e. Los costos de asistencia del Operador Red, Comercializador y/o LA EMPRESA serán cobrados al CLIENTE, pudiéndose pactar con LA EMPRESA la forma de pago.



Para todos los efectos al CLIENTE solo le serán facturados los costos eficientes derivados de la ejecución de la actividad particular.

3.4.2. Conexiones nuevas o conexiones con modificación.

La modificación de una conexión existente, es tratada como conexión nueva por parte del Operador de Red, por tal razón tanto en la modificación, como en la solicitud de conexiones nuevas, para la adecuación del sistema de medición antes de la puesta en servicio, LA EMPRESA realiza procedimiento que a continuación se describe.

Puesta en servicio de la conexión: Luego de que LA EMPRESA haya instalado o verificado la instalación del equipo de medida, de tal manera que se cumplan las condiciones técnicas normativas, para la puesta en servicio LA EMPRESA procederá así:

- a. LA EMPRESA solicitará al Operador de Red la visita del recibo técnico, el cual dará respuesta a LA EMPRESA dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes indicando la programación del recibo técnico en los plazos normativos según el nivel de tensión de la conexión.
- b. LA EMPRESA realizará las acciones normativas necesarias en caso de no programación o no asistencia del Operador de Red a la visita de recibo técnico.
- c. Al finalizar la visita de recibo técnico LA EMPRESA suscribirá con el Operador el CLIENTE un acta en la que conste los resultados y las observaciones de esta.
- d. En el evento de que en el acta se deje constancia de la necesidad de adecuar las obras de conexión, el CLIENTE deberá asegurarse de dar cumplimiento de la solicitud de LA EMPRESA de la conexión. En este caso, habrá una nueva visita de recibo

técnico, dentro de los siete (7) días hábiles luego de que LA EMPRESA le informe al Operador de Red que se han terminado las adecuaciones requeridas.

- e. Una vez conforme el recibo técnico de la conexión, LA EMPRESA podrá solicitar ante el ASIC el registro de la Frontera Comercial.
- f. Con la confirmación del Registro de la Frontera Comercial por parte del ASIC al Operador de Red, éste comunicará a LA EMPRESA la fecha y hora de la programación de la puesta en servicio de la conexión la cual en todo caso no será mayor a dos (2) días calendario siguientes a la fecha de registro de la Frontera Comercial.
- g. LA EMPRESA realizará las gestiones normativas necesarias en caso de que el Operador de Red no asista a la puesta en servicio de la conexión programada.
- h. Con independencia del acta de recibo técnico que se suscriba con el Operador de Red, LA EMPRESA suscribirá un acta de instalación del sistema de medición la cual contendrá como mínimo la siguiente información: Fecha de la instalación, hora de inicio y finalización de la diligencia, características generales de la conexión y de los equipos de medida, cantidad y serie de los sellos de seguridad instalados, diámetro de la acometida para la conexión de acuerdo al uso del inmueble, Lectura inicial o parámetros iniciales del medidor, propiedad de la conexión y el equipo de medida, número de serie del certificado de calibración del medidor precisando el nombre del laboratorio que lo expidió y el número de



resolución de acreditación o certificado de producto, nomenclatura del inmueble, nombre y cédula de quien realiza la visita y de quien la atiende, observaciones sobre el estado del equipo de medida, observaciones de quien atienda la visita de instalación por parte del CLIENTE.

4. Registro de la Frontera de Comercialización y/o Generación.

El objeto del registro de la Frontera Comercial es identificar a LA EMPRESA como Comercializador que representa el CLIENTE (incluye a los AGPE) ante el mercado eléctrico colombiano y responsable de la correcta medición de los consumos y/o entregas de energía que a través de este sistema de medición se realicen.

Para iniciar el proceso de registro de la frontera de comercialización, el CLIENTE debe suministrar a LA EMPRESA los siguientes documentos o garantizar las siguientes condiciones:

- a. Que haya cumplido una permanencia mínima de doce (12) meses con el Comercializador que le atiende y que no tenga un contrato a término definido vigente.
- b. Certificado de Paz y Salvo expedido por el anterior Comercializador, en caso de conexiones existentes o servicios provisionales en caso de conexiones nuevas.
- c. Constancia o prueba de que el CLIENTE ha asegurado al Comercializador que le atiende el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición del paz y salvo y la fecha de Registro de la frontera Comercial por parte de LA EMPRESA.

Para un CLIENTE autogenerador a pequeña escala (AGPE) que desea cambiar de comercializador para la representación de la frontera que entrega excedentes de autogeneración no requiere tiempo mínimo de permanencia, sin embargo debe tener en cuenta que para presentar la solicitud de cambio de agente con una anticipación mínima de quince (15) días hábiles a la fecha de vencimiento del periodo de facturación.

El proceso de registro toma un tiempo reglamentario en el cual el ASIC estudia la solicitud, donde verifica el lleno de los requisitos para proceder con el registro, y si hay lugar a ello, solicita las aclaraciones y realiza las verificaciones a las objeciones que presenten los terceros interesados.

Los terceros interesados como el Comercializador que atiende al CLIENTE o el Operador de Red, pueden realizar observaciones o manifestar su desacuerdo con la solicitud de registro que realice LA EMPRESA. La información y documentación aportada por el CLIENTE para el proceso de registro debe gozar de idoneidad para evitar objeciones en este sentido, caso contrario, el ASIC procederá a no dar trámite a la solicitud de Registro, sin que implique para LA EMPRESA responsabilidad alguna frente al CLIENTE.

En caso de que la objeción al registro resulte válida por causas atribuibles al CLIENTE, LA EMPRESA se reserva el derecho de emprender las acciones legales tendientes a recuperar los costos en que haya incurrido durante el proceso de registro.

A partir de la fecha en que quede en firme el registro, o a partir de la puesta en servicio en el caso de conexiones nuevas, LA EMPRESA inicia el suministro de energía, lo cual será comunicado al CLIENTE con copia del respectivo certificado.

5. Derechos y Obligaciones de Las Partes



Son derechos y obligaciones del CLIENTE y de LA EMPRESA, los establecidos en el presente documento, en las Leyes 142 y 143 de 1994, las Resoluciones CREG 025 de 1995, 108 de 1997, 156 de 2011 y las demás normas vigentes que les complementen, modifiquen o sustituyan.

5.1. Derechos del CLIENTE.

El CLIENTE tiene derecho a:

- a. Recibir un servicio continuo y de buena calidad.
- b. Participar de la gestión y control de los prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios.
- c. Un tratamiento tarifario igual con cualquier otro consumidor con características de costos iguales para la empresa.
- d. Recibir oportunamente la factura.
- e. Una correcta estratificación y aplicación del régimen de subsidios y contribuciones.
- f. Un contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes
- g. Presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos.
- h. La Atención de quejas, peticiones, reclamaciones, y recursos en los términos establecidos por la ley.
- i. Elegir el prestador del servicio cuando en la región existan dos o más empresas que presten un mismo servicio
- j. Que se le notifique de todas las actuaciones que realice LA EMPRESA con ocasión del presente contrato, y que puedan llegar a tener repercusiones sancionatorias y/o de

contenido crediticio, en virtud del agotamiento del debido proceso

- k. Los demás derechos derivados de las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato.

5.2. Obligaciones del CLIENTE.

En desarrollo de la presente relación contractual el CLIENTE se obliga con LA EMPRESA a:

- a. Dar al servicio contratado únicamente el uso que fue convenido.
- b. Hacer uso racional del servicio.
- c. Permitir el acceso al sistema de medición para determinar los consumos
- d. Respetar los sellos de seguridad de los medidores, no entorpecer su buen funcionamiento, lectura y revisiones
- e. Velar por el adecuado estado del sistema de medición, acometidas y de las instalaciones.
- f. Informar cuando sea necesario reparar o reemplazar el sistema de medición.
- g. Realizar el pago oportuno de la factura.
- h. Realizar la reparación, reemplazo o mantenimiento del sistema de medición (medidor o alguno de los elementos que lo integran), dentro de los términos regulatorios y normativos, cuando LA EMPRESA lo haya solicitado, de acuerdo con lo establecido en el Código de medida (Resolución CREG 038 de 2014 o aquella que la modifique, reemplace o sustituya). Tal mantenimiento se realiza acorde al Procedimiento Mantenimientos Programados de Fronteras



- Comerciales, publicado en la página web de LA EMPRESA.
- i. Permitir a la empresa las revisiones a las instalaciones, acometida y medidor.
 - j. Permitir a la empresa el acceso al inmueble para ejecutar las medidas de suspensión, aseguramiento de la suspensión o corte del servicio, cuando haya lugar a ello.
 - k. En caso de terminar unilateralmente el presente contrato e iniciar un proceso de cambio de comercializador, constituir un mecanismo de garantía para asegurar el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados entre la expedición del paz y salvo y la fecha de Registro de la frontera Comercial por parte del nuevo prestador.
 - l. Mantener actualizada su información en la base de datos de LA EMPRESA.
 - m. Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los trabajadores de LA EMPRESA o empleados de los contratistas de LA EMPRESA.
 - n. Mantener el factor de potencia inductivo (coseno phi inductivo) de las instalaciones igual o superior a punto noventa (0.90). LA EMPRESA exigirá al CLIENTE que a aquellas instalaciones cuyo factor de potencia inductivo viole este límite, que instale a su costo los equipos apropiados para controlar y medir la energía reactiva.
 - o. Las demás obligaciones derivadas de las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato, la Ley 142 de 1994 y demás normas expedidas por autoridades competentes
 - p. Pagar los costos asociados al Mantenimiento Programado del Sistema de Medición, realizado por LA EMPRESA, en el ámbito de lo establecido en el Código de medida. Será responsabilidad del CLIENTE, efectuar o permitir las reparaciones que sean encontradas en los mantenimientos previstos en este literal, por parte de LA EMPRESA, o por personal competente, ciñéndose a los procedimientos establecidos en el presente contrato.
 - q. Obligaciones del CLIENTE que pretende ser AGPE (etapa precontractual):
 - a. Informarse debidamente respecto a las condiciones establecidas por LA EMPRESA y las disposiciones regulatorias vigentes para la entrega de excedentes de energía.
 - b. Conocer las condiciones establecidas en el acuerdo especial según el Anexo 1 del presente contrato.
 - c. Informarse de las tarifas con las cuales se remuneran los excedentes de energía.
 - d. Informarse sobre las formas de pago por parte del comercializador en caso de que en algunos

En el caso en que EL CLIENTE de LA EMPRESA desee convertirse en un Autogenerador a pequeña escala AGPE, éste debe cumplir con las condiciones para la conexión dispuestas en la Resolución CREG 030 de 2018 y aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.



- periodos queden saldos a favor del usuario.
- e Manifestar su decisión o no, de entregar o vender sus excedentes de energía a LA EMPRESA, a través del formato definido en el Anexo 2 del presente contrato.
- r. Obligaciones del CLIENTE AGPE durante la entrega de los excedentes (etapa contractual): v) Cumplir con las obligaciones pactadas.
- a Informar cuando existan modificaciones respecto del responsable de la entrega de excedentes de energía que figura en el acuerdo especial.
- b Cumplir con las condiciones técnicas establecidas en las Resoluciones CREG 030 y 038 de 2018, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, so pena de la suspensión de servicio de energía eléctrica.
- c Cuando el CLIENTE AGPE es el propietario, poseedor o tenedor del inmueble, y enajena o entrega la posesión o la tenencia a un tercero, deberá informar a LA EMPRESA y solicitar la liberación de su responsabilidad. Para tal fin, deberá presentar ante LA EMPRESA la prueba de que el nuevo poseedor o tenedor del bien acepta expresamente asumir tales obligaciones como AGPE, y deberá hacer las gestiones para el cambio de información contenida en el formato definido en el Anexo 2 del presente contrato.
- s. Calidad de potencia. El CLIENTE deberá corregir, en los plazos que defina la regulación vigente (Resolución CREG 016 de 2007, CREG 024 de 2005 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan), las perturbaciones de calidad de potencia atribuibles a sus instalaciones —tales como distorsión de corriente, desbalance de tensión, fluctuación de tensión y factor de potencia— verificadas en el punto de conexión común conforme a la NTC-IEC 61000-4-30.
- Cuando el Operador de Red, en ejercicio de sus competencias, identifique el incumplimiento de dichos límites y, vencido el plazo regulatorio, la deficiencia no haya sido corregida, LA EMPRESA trasladará al CLIENTE el requerimiento de corrección y las consecuencias regulatorias correspondientes, incluida la eventual desconexión del equipo o carga causante por parte del Operador de Red. El CLIENTE es responsable de mitigar los efectos al interior de su instalación de los eventos de tensión (hundimientos, elevaciones e interrupciones menores a un minuto).
- t. Identificarse plenamente e informar su calidad respecto del inmueble (propietario, poseedor, tenedor u otra), así como suministrar un número de celular y/o correo electrónico para las comunicaciones y notificaciones relacionadas con la prestación del servicio y los eventos programados por el Operador de Red.
- u. Dar aviso a LA EMPRESA cuando no haya recibido la factura pasados treinta y cinco (35) días calendario, si la facturación es mensual, o sesenta y



cinco (65) días calendario, si es bimestral, y solicitar su duplicado.

5.3. Derechos de LA EMPRESA.

En desarrollo de la presente relación contractual LA EMPRESA tiene el derecho a:

- a. Medir y facturar los consumos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.
- b. Exigir el pago de la factura relacionada con la prestación del servicio de energía.
- c. Suspender y Cortar el servicio de energía cuando se den las causales establecidas.
- d. Requerir el pago de las sumas que no son objeto de reclamación.
- e. Los demás derechos derivados de las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato.

5.4. Obligaciones de LA EMPRESA.

En desarrollo de la presente relación contractual LA EMPRESA se obliga con el CLIENTE a:

- a. Informar al CLIENTE de las condiciones del servicio y los precios.
- b. Intermediar ante el Operador de Red durante las etapas de previas a la puesta en servicio de una conexión nueva.
- c. Medir, facturar y recaudar los cargos que deban aplicarse con ocasión del consumo y otros conceptos asociados a la prestación del servicio.
- d. Gestionar la cartera.
- e. Gestionar y/o realizar la reconexión del servicio.

- f. Notificar al CLIENTE de todas las actuaciones que realice con ocasión del presente contrato, y que puedan llegar a tener repercusiones sancionatorias y/o de contenido crediticio, en virtud del agotamiento del debido proceso.
- g. Indicar en la facturación las compensaciones a que haya lugar por calidad en la prestación del servicio por parte del Operador de Red.
- h. Expedir la facturación, con información clara y precisa.
- i. Investigar las desviaciones significativas previamente a la facturación del consumo.
- j. Responder de forma oportuna a las solicitudes, peticiones, reclamos, quejas y/o recursos del CLIENTE dentro de los términos que establece la normatividad vigente en la materia.
- k. Realizar el Mantenimiento Programado del Sistema de Medición, en el ámbito de lo establecido en el Código de medida, con cargo al CLIENTE. La frecuencia de estos mantenimientos será la establecida en el Código de Medida y su alcance según lo definido en el procedimiento que LA EMPRESA ha publicado en su página web.
- l. Tratar al CLIENTE de forma respetuosa.
- m. Informar las condiciones uniformes de prestación del servicio.
- n. Las demás obligaciones derivadas de las condiciones uniformes establecidas en el presente contrato, la Ley 142 de 1994 y demás normas



expedidas por autoridades competentes.

- o. Recibir los excedentes producidos por los Autogeneradores a Pequeña Escala en los términos y condiciones previstos en la regulación vigente.
- p. Liquidar, facturar e informar los valores correspondientes a los créditos de energía, exportación e importación de energía, y excedentes de acuerdo con la regulación vigente.

6. Acerca del Sistema de Medición y de la Determinación del Consumo

La determinación del consumo de manera individual es un derecho que tienen el CLIENTE y LA EMPRESA en razón a que es el consumo el elemento principal que permitirá calcular el precio o valor del presente contrato, empleando los instrumentos de medida que la tecnología tenga disponible. Para su materialización será obligación del CLIENTE adquirir, instalar, mantener y reparar los instrumentos de medida necesarios. La forma de determinar el consumo depende si la medición es individual o colectiva, y del sistema de medición que posea el CLIENTE en particular.

6.1. Determinación del consumo cuando existe equipo de medida

6.1.1. Determinación del consumo con medición individual

Cuando el sistema de medición es una Frontera Comercial. El consumo se determina como la sumatoria de los valores de energía horaria registrados por el medidor electrónico durante un periodo determinado.

Cuando el sistema de medición es de inducción o electrónico sin perfil de carga. El consumo se determina como la diferencia de lecturas entre el final y el inicio de un periodo determinado, afectada por el múltiplo en caso de medición semi-directa o indirecta.

El CLIENTE con medición individual cuyo sistema de medición registra la energía generada por plantas eléctricas de respaldo, le será descontada esta energía generada para el mismo periodo de determinación de consumos, siempre y cuando dicha generación posea una medición de la energía que entrega. Para el caso de Unidades Inmobiliarias los descuentos se realizarán de acuerdo con los coeficientes de copropiedad de los bienes de dominio particular que integran la copropiedad, lo cual debe ser autorizado por la Asamblea de Copropietarios, dicha decisión debe constar en el acta de la asamblea debidamente suscrita, previa notificación expresa a LA EMPRESA.

6.1.2. Determinación del consumo con medición colectiva o con Frontera de Comercialización Agrupadora

Para el caso de un CLIENTE contenido en una Frontera de Comercialización Agrupadora. El consumo se determina por diferencia, es decir como la diferencia entre el consumo determinado en la Frontera de Comercialización Agrupadora y la sumatoria de los consumos individuales de los demás CLIENTES agrupados si tienen medición individual. En este caso los consumos no son horarios sino un valor total para el periodo.

Para el caso de un CLIENTE con medición colectiva. Cuando un inmueble cuente con una sola acometida y un solo equipo de medida y se utilice por varias personas naturales o jurídicas, existe un único suscriptor frente a LA EMPRESA, el consumo se determina como si tuviese medición individual y se factura en cuotas partes entre los CLIENTES finales, sin perjuicio de que existe un único suscriptor ante LA EMPRESA. Esto no impide a cualquier CLIENTE que exija a LA EMPRESA la medición individual de sus consumos para lo cual debe instalar el equipo de medida según las condiciones técnicas exigidas por LA EMPRESA.



6.1.3. Determinación del consumo en medidores prepago.

El CLIENTE que tenga un equipo de medida de prepago, el consumo se determinará por la cantidad de kilovatios hora de energía eléctrica que el CLIENTE acepte pagar en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor.

6.2. Métodos para determinar el consumo sin equipo de medida.

Para el caso del CLIENTE que le corresponda una FRONTERA COMERCIAL CON REPORTE AL ASIC, se aplicaran los medios de estimación por integración de la medida de potencia activa o curvas típicas que establecen los literales a y b del artículo 38 de la Resolución CREG 038 de 2014 (Código de Medida) o aquella que la modifique, remplace o sustituya.

Para la determinación del consumo facturable en las FRONTERAS SIN REPORTE AL ASIC, por regla general, LA EMPRESA determinará el consumo con base en los registros del sistema de medición. En caso de no ser posible LA EMPRESA cuenta con los siguientes métodos para su determinación:

6.2.1. Aforo individual de carga.

Consumo calculado a partir de los equipos eléctricos que tiene instalado el CLIENTE en el inmueble y se determina así:

$$Cc = Ci \times Fu \times 720 \text{ Horas} / \text{mes}$$

Donde:

Cc: Consumo Calculado

Ci: Carga Instalada obtenida como la suma de las potencias nominales de los equipos eléctricos instalados en el inmueble que son susceptibles de ser conectados y usados. En caso de tener inconvenientes en la verificación de las potencias nominales puede utilizarse mediante mediciones las potencias instantáneas (Pi) en lugar de los Ci, así:

$$Pi: V_T \times I_T + V_R \times I_R + V_S \times I_S$$

Donde los valores de V e I corresponden a los Voltajes y Corrientes en cada fase respectivamente.

Fu: Factor de utilización, porcentaje de utilización de los equipos eléctricos y depende del tipo de CLIENTE así: i) Residencial 20%, ii) No Residencial 30% por cada jornada de 8 horas o menos, hasta un 90%, iii) Alumbrado Público 50%. En caso de Fu diversos se calcula de acuerdo con la siguiente tabla, pero sin limitarse, el Cc Total se calcula como la sumatoria de los Cc individuales por equipo eléctrico:

Equipo Eléctrico	Fu	Tipo CLIENTE	Condición
Equipos de soldadura	5%	Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Horno de Cocina o Micro-ondas	5%	Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Duchas y Calentadores de Paso	5%	Todos	Si supera el 50% del aforo total
Motores	5%	Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Estufas eléctricas	5%	Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Equipos de soldadura	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Hornos	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Hornos de cerámica principal	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Hornos de cerámica adicionales	10%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total



Equipos de Rayos X	30%	No Residencial	Si supera el 50% del aforo total
Puente grúas	10%	Todos	Si supera el 50% del aforo total

6.2.2. Promedio de consumos anteriores (Cp).

Se toma el promedio de consumo de los últimos 6 periodos si estos son mensuales o 3 periodos si estos son bimensuales propios del CLIENTE que atiende LA EMPRESA.

6.2.3. Promedio de estrato socio-económico o modalidad del servicio.

Se toma el promedio de consumo de los últimos seis (6) periodos si estos son mensuales o tres (3) periodos si estos son bimensuales, de los CLIENTES atendidos por LA EMPRESA que pertenezcan al mismo estrato socioeconómico o modalidad de servicio.

6.3. Determinación del consumo cuando el CLIENTE carece de medidor individual porque técnicamente no es factible, por razones de seguridad o de interés social

Si el CLIENTE es residencial, el consumo se determina con la metodología de Promedio de estrato socioeconómico.

Si el CLIENTE es no residencial, el consumo se determina con base en Aforo Individual de Carga.

6.4. Equipo dañado o ausencia de medición cuando se ha retirado el equipo para calibración, verificación, reparación o reemplazo

Cuando el medidor o uno de sus elementos necesarios para la determinación del consumo, está dañado o es retirado para calibración, verificación, reparación o reemplazo, LA EMPRESA determinará el consumo con base en el Promedio de consumos anteriores (Cp).

Luego de una prueba, en caso de determinarse que el equipo de medida determina los consumos de manera incorrecta, LA EMPRESA realizará el ajuste al consumo con base en el Cálculo por porcentaje registrado por el medidor, como se muestra a continuación.

$$C_c = C_p / Prm.$$

Donde:

Cc: Consumo Calculado

Cp: Promedio de consumos anteriores

Prm: Porcentaje que de acuerdo con las pruebas realizadas, registraba el medidor.

6.5. Falta en la medición por acción u omisión de LA EMPRESA.

La falta de medición por acción u omisión de LA EMPRESA, le hará perder el derecho a recibir el precio de la energía. Se incluye como omisión de LA EMPRESA, cuando transcurrido un plazo de seis (6) meses después de la conexión del CLIENTE, ésta no ha instalado el sistema de medición o cuando luego de pasados 30 días después de haber solicitado al CLIENTE calibración, modificación o reemplazo al sistema de medición éste no lo hace y LA EMPRESA no procede inmediatamente a realizarlo por su cuenta y a cargo del CLIENTE.

En caso de cualquier reclamación del CLIENTE, corresponde a LA EMPRESA probar que realizó toda la gestión oportuna para efectuar la medición. Si LA EMPRESA observa que se dificulta el acceso al sistema de medición para determinar el consumo, ésta podrá exigir al CLIENTE localizarlo en zonas de fácil acceso. Si LA EMPRESA ha suspendido el servicio al CLIENTE por falta de medición debida a acción u omisión del CLIENTE derivada del difícil acceso al sistema de medición, para reconectar el servicio ésta podrá exigir cambio en su localización.

6.6. Falta en la medición por acción u omisión del CLIENTE.



Cuando el CLIENTE por acción u omisión no permita la toma de lectura en el sistema de medición, LA EMPRESA podrá suspender el servicio o dar por terminado el contrato de suministro de energía. En estos casos el consumo se determinará mediante Aforo Individual de Carga.

6.7. Crítica a los consumos determinados e investigación a las desviaciones significativas

LA EMPRESA realizará crítica o análisis a los consumos determinados antes de su facturación o cuando el CLIENTE no se encuentre de acuerdo con los mismos. Se entenderá que el consumo determinado presenta una desviación significativa, en el periodo de facturación correspondiente, cuando la variación en los consumos que estén por encima o por debajo de los límites establecidos según se indica a continuación:

6.7.1. Base de información o conjunto de datos.

Se utilizará la información de los consumos reales del usuario de las facturas de los últimos doce (12) periodos anteriores al mes de análisis y que tengan consumo diferente a cero, si la facturación es mensual.

6.7.2. 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) periodos 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.

6.7.3. Cálculo.

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.

6.7.4. Desviación.

A partir de los valores obtenidos de los numerales 6.7.2 y 6.7.3 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.
- e. El valor resultante corresponderá a la desviación estándar para el periodo de facturación en análisis.

6.7.5. Definición de límites para determinar el inicio de la investigación por desviaciones significativas.

6.7.5.1. Límite Superior.

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.

6.7.5.2. Límite Inferior.

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.

6.7.5. Indicadores de Inicio de Investigación.

Serán indicadores de inicio de investigaciones por desviaciones significativas los siguientes:

- 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 EMPRESA iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.
- 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, LA EMPRESA podrá iniciar un proceso de investigación por desviación significativa.

En este caso LA EMPRESA podrá decidir si realiza o no la investigación por desviación significativa de acuerdo con los parámetros que defina previamente en su contrato de condiciones uniformes, situación que deberá ser informada al usuario con la remisión de la factura.

En los periodos de facturación siguientes al que se inicie una investigación por desviaciones significativas de consumo del CLIENTE, solo se realizará nuevamente el procedimiento definido en este artículo una vez LA EMPRESA 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 1. Siempre que se inicie una investigación por desviaciones significativas LA EMPRESA 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.

LA EMPRESA estará exceptuada de realizar la visita cuando compruebe a través de un proceso de analítica de datos que la desviación se encuentra justificada; lo cual deberá ser debidamente informado al CLIENTE en documento anexo a la factura para que este pueda ejercer su derecho a la defensa en caso de considerar necesaria la visita, caso en el cual LA EMPRESA estará obligada a realizarla. Para tal fin la LA EMPRESA ha definido previamente los procesos de analítica de datos que utilizará los cuales son descritos en el Anexo 4 y publicados en la página web de la LA EMPRESA para conocimiento de los CLIENTES y demás interesados.

Parágrafo 2. El mecanismo propuesto en el parágrafo 1 de este artículo no podrá ser aplicado en las investigaciones por desviaciones significativas para CLIENTES nuevos, o 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. En estos casos, la LA EMPRESA podrá hacer el análisis y la verificación por la variación de consumos, ya sea por iniciativa propia o por solicitud directa del CLIENTE.



LA EMPRESA no tendrá la obligación de hacer la investigación por desviaciones significativas conforme al mecanismo indicado con anterioridad a menos que el CLIENTE lo solicite o que LA EMPRESA lo encuentre necesario.

El CLIENTE podrá informar a LA EMPRESA su caracterización con consumo estacional para que sea incluido dentro de la base de datos o novedades en su consumo. Para tal fin la LA EMPRESA ha dispuesto en su página web de un formato donde el CLIENTE pueda registrar esta novedad.

Se considerará que la desviación se encuentra justificada —y LA EMPRESA quedará exceptuada de realizar la visita de investigación— cuando se cumpla alguno de los siguientes criterios, conforme a la Resolución CREG 105-007 de 2024: (1) el CLIENTE no cuenta con los doce (12) periodos (facturación mensual) o seis (6) periodos (bimestral) requeridos para el cálculo del promedio; (2) el periodo corresponde al de mayor consumo de los últimos veinticuatro (24) periodos o a un periodo estacional registrado; (3) el consumo del periodo actual normalizado no supera el máximo consumo real facturado en los últimos doce (12) periodos; o (4) el CLIENTE reportó una causa válida por los canales dispuestos por LA EMPRESA. LA EMPRESA podrá usar cualquier otra información de analítica de datos disponible dentro de la ventana de análisis para explicar la causa de la desviación.

6.8. Acceso a la información del equipo de medida.

Con el fin de determinar los consumos, además de LA EMPRESA, el CLIENTE y el Operador de Red tienen derecho al acceso directo de la información del equipo de medida, lo cual el CLIENTE está obligado a permitir.

6.9. Daños en componentes del sistema de medición que afecte la determinación u obtención de consumos.

Cuando por petición y autorización del CLIENTE, solicitud del Operador de Red o por iniciativa propia de LA EMPRESA, se realicen pruebas al equipo de medida para verificar su estado y funcionamiento y como resultado se encuentren observaciones técnicas sobre el mismo, LA EMPRESA notificará al CLIENTE para que efectúe la calibración, reparación o reposición del equipo o del elemento defectuoso, en un plazo no mayor a un periodo de facturación.

No es obligación del CLIENTE cerciorarse que el equipo de medida funcione en forma adecuada, pero si LA EMPRESA determina que éste o cualquiera de sus componentes impiden la correcta determinación y obtención del consumo, si es su obligación normalizar su funcionamiento. Si el CLIENTE no realiza lo solicitado en el plazo estipulado, LA EMPRESA procederá a realizar la acción correspondiente en lugar del CLIENTE, trasladándole los costos en que incurra, previa notificación.

6.10. Sellos.

LA EMPRESA protegerá el sistema de medición de manipulaciones o interferencias no autorizadas, intencionales o accidentales, para lo cual suministrará e instalará los sellos de seguridad que considere necesarios, sin que estos dificulten las actividades de lectura o gestión sobre los sistemas de comunicación. También se permitirá la instalación de sellos por parte del Operador de Red en caso que la normatividad lo indique. En todo caso, el retiro o rotura de sellos deberá ser por parte del Agente que los instaló lo cual deberá coordinarse con LA EMPRESA una revisión conjunta.

En caso de rotura, daño o apertura de los sellos de seguridad para realizar intervención al medidor o transformadores de medida para realizar cambio en sus parámetros o alterar su funcionamiento que afecte la correcta determinación de los consumos, estos requerirán ser calibrados de nuevo por un



laboratorio debidamente acreditado por la entidad competente.

6.11. Medición, determinación y cobro de Energía Reactiva

El cobro de energía reactiva es una penalización establecida por la regulación al CLIENTE con la finalidad de evitar el incremento del consumo de energía reactiva, ya que el mismo produce un aumento en la circulación de corriente eléctrica, limitando la cantidad de potencia activa que puede ser transportada a través de las redes y generando cambios de voltaje que afectan el rendimiento del sistema de distribución, transmisión y transporte. En tal sentido, LA EMPRESA realizará la medición y determinará el consumo de energía reactiva a aquellos CLIENTES que su sistema de medida posea los instrumentos idóneos para tal fin.

Acorde con lo definido en la metodología de remuneración de la actividad de distribución (Res CREG 015 de 2018), el cobro del transporte de la energía reactiva se deberá efectuar cuando:

- a. En caso de que la energía reactiva inductiva consumida por el CLIENTE, sea mayor al cincuenta por ciento (50%) de la energía activa que ha consumido en un mismo periodo. En el caso que la energía activa sea igual a cero (0) y exista transporte de energía reactiva, el cobro del transporte de energía reactiva se efectuará sobre la totalidad de la energía reactiva registrada en dicho periodo.
- b. En el caso que se registre transporte de energía reactiva capacitiva, independientemente del valor de la energía activa, se cobrará la energía reactiva sobre la totalidad de energía reactiva registrada.

6.11.1. CLIENTE con Frontera de Comercialización para Agentes y Usuarios.

El cobro del transporte de la energía reactiva se efectuará con base en la siguiente expresión:

$$CTER = ER * M * D$$

Donde:

CTER: Cobro del transporte de energía reactiva

ER: Cantidad de energía reactiva transportado en exceso sobre el límite

M: Factor de penalización asociado al periodo mensual en el que se presenta el transporte de energía reactiva en exceso sobre el límite variando entre 1 y 12 *D*: Cargo por uso del SDL

El exceso de energía reactiva (inductiva o capacitiva) se determina para cada periodo horario de medición y facturación aplicando los criterios del numeral 6.11.

Cuando el transporte de energía reactiva en exceso sobre el límite se presente durante cualquier periodo horario en diez días (10) o menos, la variable *M* será igual a 1.

Cuando el transporte de energía reactiva en exceso sobre el límite se presente durante cualquier periodo horario en más de diez (10) días en un mismo mes calendario, la variable *M* será igual a 1 durante los primeros 12 meses en los que se presente esta condición y, a partir del décimo tercer mes de transporte de energía reactiva con la misma condición, esta variable se incrementará mensualmente en una unidad hasta alcanzar el valor de 12. Si la condición desaparece durante más de seis meses consecutivos, la variable reiniciará a partir de 1.

El inicio de la aplicación de este numeral será de acuerdo con la vigencia del Capítulo 12 del Anexo general de la Resolución CREG 015 de 2018 o aquella que la modifique remplace o sustituya.



6.11.2. CLIENTE con medidor de reactiva de inducción o electrónico sin medición horaria.

En este caso el cobro de energía reactiva en exceso (inductiva o capacitiva) se calcula como según los literales *a)* y *b)* del numeral 6.11 para el mismo periodo de lectura y facturación en el cual se encuentre el CLIENTE.

6.11.3. CLIENTE con medidor que no permite el registro de energía reactiva.

En este caso el Operador de Red podrá agregar al sistema de medición, equipos de medida de energía reactiva para identificar si el CLIENTE consume en exceso energía reactiva. En estos casos, LA EMPRESA procederá a partir de la fecha de instalación de estos equipos a realizar la medición de la energía reactiva y su cobro si es el caso.

6.11.4. Liquidación y facturación de la energía reactiva.

La energía reactiva en exceso es cobrada por LA EMPRESA en la factura donde cobra la energía activa para el mismo periodo, conforme los valores aprobados por la CREG.

7. Revisiones y Mantenimientos al Sistema de Medición

7.1. Revisión de las instalaciones y el sistema de medición.

LA EMPRESA realizará revisión a la acometida, instalaciones y sistema de medición por solicitud del CLIENTE, del Operador de Red o como parte de un programa rutinario o investigaciones de desviaciones significativas.

Si es el CLIENTE quien solicita la revisión:

- a. LA EMPRESA le informará la fecha y hora aproximada de la misma.
- b. Al momento de llegar a las instalaciones del CLIENTE, LA EMPRESA procederá a la debida identificación.

- c. Si como resultado de la revisión se encuentra que la conexión, acometida y sistema de medición se encuentra en correcto estado y funcionamiento, LA EMPRESA procederá a realizarle el cobro al CLIENTE los costos en que haya incurrido por realizar esta visita, los costos de los sellos de seguridad y los costos incurridos en las pruebas de laboratorio en caso de haber sido necesario. El CLIENTE será notificado de la existencia de estos cobros, al momento de realizar su solicitud de revisión y de manera previa a la misma.

Si la revisión se debe a solicitud del Operador de Red, como rutina de LA EMPRESA o investigación a desviaciones significativas:

- a. Al momento de llegar a las instalaciones del CLIENTE y luego de la debida identificación, LA EMPRESA le informará sobre el derecho que le asiste de estar presente durante la revisión o en su lugar nombrar a un representante idóneo, para lo cual el CLIENTE contará con un tiempo de quince (15) minutos.
- b. Cuando la revisión no sea atendida por el CLIENTE, LA EMPRESA procederá a sellar la instalación eléctrica para evitar cualquier tipo de intervención e informará al CLIENTE la fecha en que se adelantará la revisión con el objeto de garantizar su presencia, si el CLIENTE no asiste o no designa a un representante, se entenderá que existe omisión por parte del CLIENTE y dará derecho a LA EMPRESA para adelantar la revisión.

En cualquiera de los casos de una revisión, LA EMPRESA levantará un acta de la revisión donde constará mínimo lo siguiente: Fecha de la visita, hora de inicio y finalización de la diligencia, objeto de la diligencia, características generales de la conexión y de los equipos de medida, cantidad y serie de los



sellos de seguridad, características técnicas de la acometida para la conexión de acuerdo al uso del inmueble, lectura inicial y final del medidor, datos sobre la propiedad de la conexión y el equipo de medida, número de serie del medidor y el número de resolución de acreditación, nomenclatura del inmueble, acciones realizadas durante la revisión, observaciones sobre el estado del equipo de medida, nombre y cédula de quien realiza la visita y de quien la atiende, observaciones de quien atiende la visita por parte del CLIENTE y firma de los asistentes.

En caso de que el CLIENTE o su representante se niegue a firmar el acta o no esté presente en la visita, luego de una segunda citación, LA EMPRESA dejará constancia en la misma de tal circunstancia y de los motivos de la negación en caso de conocerlos, buscando en lo posible la firma de un testigo, el cual puede ser autoridades de policía o similares.

El acta contendrá además una declaración donde se deja constancia de que al CLIENTE le fue suministrada toda la información y lo ocurrido durante la revisión. Copia de esta acta de revisión será entregada al CLIENTE en el sitio, con la respectiva constancia de recibo o ser enviada mediante correo certificado en caso de no estar presente el CLIENTE.

En caso de ser necesario se procederá con el retiro de medidor o uno de los componentes del sistema de medición que impida la determinación del consumo, ya sea por sospecha de mal funcionamiento, por solicitud del CLIENTE en el sitio o por ausencia o ruptura de sellos de seguridad o indicio de interferencias no autorizadas al sistema de medición, con el fin de enviarlo a pruebas a un laboratorio debidamente acreditado. Según sea el caso, LA EMPRESA determinará el consumo de acuerdo con las metodologías indicadas en el numeral 8 del presente contrato.

Parágrafo. Cargos por servicios. Los cargos por calibración del medidor, configuración y

programación del sistema de medición, las revisiones, las reconexiones y reinstalaciones serán cobrados por LA EMPRESA al CLIENTE bajo el concepto de costos eficientes en que incurra, en términos de hora-hombre y transporte al sitio y serán publicados por LA EMPRESA en enero de cada año.

Igualmente, LA EMPRESA informará al CLIENTE los servicios asociados con la conexión, suministro e instalación del sistema de medición y de la acometida, y en general cualquier otro servicio que está en capacidad de suministrar o prestar, informando los precios, para que este tenga la opción de contratarlos con LA EMPRESA o con un tercero. LA EMPRESA, previa autorización del CLIENTE, podrá cobrar estos servicios a través de la factura donde cobra el consumo y demás servicios inherentes al objeto del presente contrato.

7.2. Mantenimientos programados al sistema de medición.

7.2.1. Para Fronteras comerciales con reporte al ASIC.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 28 de la Resolución CREG 038 de 2014 (Código de medida), LA EMPRESA realizará los mantenimientos de los sistemas de medición de las fronteras comerciales con reporte al ASIC con la periodicidad indicada en dicho Código. La responsabilidad de realizar el mantenimiento corresponde a LA EMPRESA y al CLIENTE, y debe corresponder al procedimiento de mantenimientos del sistema de medición definido por LA EMPRESA y al plan anual de mantenimientos y recalibraciones que LA EMPRESA ha publicado en su página web.

El costo del mantenimiento y las pruebas que se requieran, estarán a cargo del CLIENTE, este cargo, será publicado en los costos eficientes que LA EMPRESA realiza en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento de Comercialización. De acuerdo con los artículos 144 y 145 de la Ley 142 de 1994, el CLIENTE



puede escoger libremente quién desarrolle las actividades señaladas en este numeral, considerando que la calibración sea realizada en un laboratorio acreditado. Para lo anterior, LA EMPRESA debe notificar al CLIENTE con una anticipación de seis (6) y de tres (3) meses al vencimiento del plazo máximo previsto para la realización del mantenimiento. Según el procedimiento mencionado, una vez surtido las etapas previas al mantenimiento y en el evento que el CLIENTE no permita las actividades del mantenimiento o se encuentre ausente en la fecha programada de visita, LA EMPRESA podrá suspender el servicio (según el literal h, del literal 11.5.1 del presente contrato) hasta tanto el CLIENTE permita el acceso para efectuar las actividades propias del mantenimiento.

7.2.2. Para Fronteras comerciales sin reporte al ASIC

En el caso de las fronteras comerciales sin reporte al ASIC (por ejemplo, sistemas de medida de CLIENTES ubicados al interior de las fronteras agrupadoras), para el mantenimiento del sistema de medición se podrán realizar revisiones y/o se aplicará el procedimiento establecido para las desviaciones significativas. Una vez identificada la desviación se procederá a una prueba y/o verificación en campo y de acuerdo con el resultado de esta prueba se podrá solicitar la calibración o cambio del elemento defectuoso o del equipo de medida. Si el sistema de medida es propiedad del CLIENTE se debe proceder según lo indicado en el numeral 7.1 del presente contrato.

8. Recuperación de Energía.

LA EMPRESA podrá determinar y cobrar la energía que el CLIENTE consumió y no pagó porque no fue posible su correcto registro en el sistema de medición en los siguientes eventos:

- Conexiones eléctricas, equipos de medida o elementos adicionales del sistema de medición que hayan sido alterados, intervenidos, con alguna

anomalía que impida su correcto funcionamiento, en los que se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad la energía consumida.

- Retiro, ruptura o alteración de uno o más de los elementos de seguridad instalados, tales como: cajas, sellos, pernos, chapas, bujes, visor de la caja, etc., o que los existentes no correspondan a los instalados por personal autorizado por LA EMPRESA.
- Cuando EL CLIENTE no informe a LA EMPRESA el cambio de actividad y como consecuencia de ello se facture el valor del consumo a una tarifa inferior a la que corresponda al servicio prestado. En estos casos LA EMPRESA reliquidará el servicio teniendo como base las tarifas correspondientes al uso real. Si hay lugar a ello, LA EMPRESA cobrará los respectivos intereses moratorios.
- Cualquier otra situación atribuible o no al CLIENTE que implique un consumo de energía que no fue pagado por EL CLIENTE, derivado del registro incorrecto del sistema de medida.

El tiempo de permanencia de la anomalía se determinará a partir de las pruebas que se tengan para este cálculo conforme al numeral 8.2. de este Contrato y conforme a lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

8.1 Energía Consumida y No registrada.

El cobro de la energía dejada de registrar, se hará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

8.1.1. Detección de la situación que causa el registro incorrecto de los consumos.

Una vez detectada la ocurrencia de alguna situación que no permita determinar exactamente el consumo, LA EMPRESA procederá a hacer las evaluaciones y



verificaciones correspondientes que permitan determinar la cantidad de energía consumida y no registrada.

8.1.2. Retiro del medidor.

En los casos en que se detecte alguna de las situaciones mencionadas en el numeral 8 del presente contrato, se procederá a verificar la conexión y el medidor en su sitio de instalación, o en el laboratorio designado por LA EMPRESA cuando se estime necesario. En este caso, se retirará el medidor dejando al CLIENTE una copia del acta de retiro del equipo.

Una vez retirado el medidor se guardará dentro de un empaque o recipiente cerrado con sellos de seguridad que serán relacionados en el acta de revisión. EL CLIENTE podrá estar presente en el dictamen del laboratorio previa solicitud (por escrito o personalmente) enviada dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de retiro del medidor, y acreditando la condición en la que actúa. De no comparecer en la oportunidad señalada o no solicitarlo, se evaluará sin su presencia.

8.1.3. Corrección de anomalías.

Dentro de la inspección que efectúe LA EMPRESA a los equipos de medida e instalaciones eléctricas, si se encuentran anomalías se reemplazará el elemento afectado o se corregirá la anomalía. Para el objeto de la presente cláusula, el elemento retirado será entregado para su verificación al correspondiente laboratorio acreditado. Comprobada la anomalía en el laboratorio, se adelantará el procedimiento previsto en este Contrato.

Los elementos de seguridad faltantes o con anomalía, serán reemplazados por nuevos con cargo al CLIENTE. Así mismo, se podrá reemplazar cualquiera de los sellos retirados para su verificación en el laboratorio y si se dictamina alguna anomalía en dichos elementos, o en los equipos de medición, se procederá con el trámite establecido.

Siempre que se verifique la presencia de cualquiera de las anomalías descritas y que generen un incorrecto registro de los consumos se realizará el aforo de la carga instalada en el inmueble para calcular la energía consumida y no registrada. Se levantará un acta en la que quedará consignado el resultado de la visita y se entregará copia a la persona que atendió la inspección, quien debe firmarla, y de no hacerlo se dejará constancia.

8.2. Evaluación y verificación de las anomalías.

Se podrá tener en cuenta como prueba de existencia de la situación que ocasiona un registro incorrecto, las siguientes:

- Acta de revisión de instalaciones y equipos de medida, efectuadas por personal autorizado por LA EMPRESA, en la que conste la presencia de anomalías en las instalaciones, elementos de seguridad o equipos de medida.
- Resultado del análisis técnico practicado en un laboratorio debidamente acreditado, que demuestre alteraciones internas, rastros o muestras de manipulación del medidor de energía o sistema de medida, o en los elementos de seguridad y sticker que impidan o hayan impedido el normal registro. El dictamen de laboratorio deberá considerarse de manera integral.
- Fotografías, videos, y demás medios que comprueben el uso no autorizado del servicio de energía eléctrica.
- Actas de visitas efectuadas previamente por personal autorizado por LA EMPRESA, en las que conste el buen funcionamiento de los equipos y elementos de seguridad.



- Cálculo del consumo del CLIENTE efectuado por LA EMPRESA para el que emplea factores de utilización de acuerdo con la clase de servicio de que se trate, y aplica la carga instalada, aforada, cuando dicho cálculo sea superior al consumo histórico registrado por el medidor de energía antes de la detección de la anomalía.
- Análisis histórico de consumos, facturaciones y antecedentes comerciales.
- Mediciones efectuadas a nivel del transformador de distribución (macromediciones) o red de distribución las cuales pueden haberse tomado o suministrado por el operador de red.
- Pruebas practicadas por orden de autoridad competente.
- Documentos anteriores en los que se pruebe la reincidencia del CLIENTE en actos de manipulación del medidor o las conexiones eléctricas. Se incluyen actos adelantados por otros agentes comercializadores anteriores a la prestación del servicio de LA EMPRESA.
- Historial de anomalías de lectura del medidor en terreno y/o eventos que se puedan obtener del Centro de Gestión de la Medida – CGM o descargar de la memoria del medidor.
- Balance del transformador de Energía de la zona que surte de energía al CLIENTE examinado. Estas labores podrán adelantarse con el operador de red correspondiente.

- Cualquier otro medio de prueba que sea útil para demostrar las anomalías.

Recopiladas las pruebas y elementos de análisis que corroboren la existencia de las situaciones que ocasionan el registro incorrecto del consumo en los equipos de medida o instalaciones eléctricas se garantizará al CLIENTE el derecho al debido proceso, y dentro de éste su derecho a la defensa.

8.2.1. Carta de Hallazgos.

Si del resultado de una inspección o visita de LA EMPRESA, se encuentra anomalías que no permitieron la correcta facturación de energía consumida, LA EMPRESA remitirá al CLIENTE una carta informando la situación encontrada junto con las pruebas recaudadas, y le otorgará un plazo para que dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la comunicación, presente sus explicaciones y aporte los documentos o pruebas que considere pertinentes frente a los hallazgos mencionados. Es importante tener en cuenta que esta comunicación es un acto de trámite y por consiguiente no proceden recursos.

8.2.2. Derecho de defensa del cliente.

Dentro del término señalado en el numeral 8.2.1 EL CLIENTE tiene la posibilidad de presentar sus explicaciones y allegar las pruebas para que se tengan en cuenta por parte de LA EMPRESA.

8.2.3. Comunicación informativa para cobro de recuperación de energía.

Si del resultado de una inspección o visita realizada por LA EMPRESA, se encuentra mérito suficiente para el cobro de energía consumida y no registrada, LA EMPRESA remitirá al CLIENTE una carta informando la situación encontrada, el análisis de las pruebas, descripción de los hechos, consideraciones, el método de cálculo utilizado y el valor de la Energía Consumida y no Registrada. Es importante tener en cuenta que esta



comunicación es un acto de trámite y por consiguiente no proceden recursos.

EL CLIENTE podrá controvertir el cobro de recuperación de energía una vez sea incluido en la factura, lo cual, tratándose de un acto de facturación, a la luz de la Ley 142 de 1994, origina la potestad para EL CLIENTE de actuar frente a dicha decisión a través del ejercicio del derecho de petición en modalidad de reclamación y posteriormente, bajo la interposición de los recursos de reposición en sede de la empresa y en subsidio de apelación, a ser resuelto en sede de esta Superintendencia, todo ello en desarrollo de los artículos 152, 153, 154, 155 y 156 de la Ley 142 de 1994 y lo regulado en el numeral 13 de este Contrato.

De acuerdo con lo expuesto, el cobro por recuperación de consumos solo se materializa a través del correspondiente acto de facturación, y es a partir de ese momento en que el suscriptor y/o CLIENTE está llamado a desplegar la discusión respecto tanto de su contenido y fundamentos jurídicos y técnicos, como de los presupuestos para la determinación del consumo que se pretende cobrar.

Conviene sin embargo referir, que es ésta también la oportunidad que tienen los CLIENTES para sentar la discusión jurídica respecto de la garantía del debido proceso en las actividades desplegadas por el prestador de forma previa para llegar a las conclusiones fácticas que le llevaron a efectuar el cobro que ha materializado en la factura.

8.2.4. Determinación de la energía consumida y no registrada y otros rubros asociados.

La energía consumida y no registrada por un CLIENTE, se determinará de la siguiente manera: Para establecer el consumo no facturado por incumplimiento de este Contrato, se tomará el mayor valor resultante de aplicar los métodos de cálculo definidos en numerales

6.1, 6.2 y 6.3. En todos los casos el tiempo de permanencia se determinará de acuerdo con las pruebas y según lo previsto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.

8.2.5. Revisión.

Se cobrará de acuerdo con la tabla de costos eficientes que presta LA EMPRESA, vigente a la fecha de realización de la revisión y considerando las condiciones de servicio del CLIENTE.

8.2.6. Retiro y reinstalación del medidor.

Cuando LA EMPRESA requiera del retiro y la reinstalación del sistema de medida, a causa de alguna anomalía, se cobrará cada una de estas actividades de acuerdo con la tabla de costos eficientes que presta LA EMPRESA, vigente a la fecha de la revisión y considerando las condiciones de servicio del caso.

8.2.7. Cobro del sistema de medida.

Se cobrará el valor del sistema de medida en las condiciones establecidas en el numeral 3.2.2, de este Contrato.

9. Facturación

9.1. Liquidación de los consumos

Para liquidar los consumos determinados en cada periodo de facturación, LA EMPRESA aplicará las tarifas vigentes el mayor número de días de consumo del periodo correspondiente al ciclo y grupo periodo de facturación al que pertenezca el CLIENTE.

Las áreas comunes tendrán el mismo tratamiento que un CLIENTE individual con la determinación del consumo de acuerdo con su sistema de medición, sin perjuicio de las normas que sobre contribuciones y subsidios se encuentren vigentes. Cuando se requiera facturar este consumo distribuido en las facturas de los copropietarios, LA EMPRESA procederá a realizarlo a más tardar en el segundo periodo de facturación siguiente a la solicitud expresa del CLIENTE adjuntado el acta de asamblea donde se tomó la decisión.



9.2. Facturación pospago.

Es el documento que emite LA EMPRESA para darle a conocer al CLIENTE, el consumo y demás servicios inherentes prestados en desarrollo del contrato de prestación del servicio público de energía eléctrica, liquidada en periodos que comprenden entre 28 y 32 días, exceptuando aquellos casos en que el inicio o la terminación del contrato determinen un periodo inferior. Tendrá como mínimo la siguiente información:

- Razón social e identificación de LA EMPRESA.
- Razón social, Nombre e identificación del CLIENTE.
- Dirección de suministro y dirección de entrega de la factura.
- Número de identificación interna LA EMPRESA o ID CLIENTE.
- Número de identificación ASIC o Código SIC.
- Modalidad del servicio, estrato socio económico y clasificación CIU.
- Tipo de CLIENTE.
- Numero de factura y referencia de pago.
- Periodo de facturación, consumo determinado, lecturas inicial y final en caso de medidores de inducción o causa de la falta de lectura, en el caso en que no haya sido posible realizarla y se haya determinado el consumo con una metodología diferente a la lectura del medidor.
- Fecha de expedición, fechas de pago, notificación de fecha de suspensión y/o corte del servicio • Identificación del medidor, múltiplo, nivel de tensión y propiedad del activo de uso de nivel de tensión 1 si es el caso.
- Identificación del Operador de Red y teléfonos de contacto.
- Consumo en unidades físicas de los últimos seis (6) periodos, cuando se trate de facturaciones mensuales, y de los últimos tres (3) periodos, cuando se trate de facturaciones bimestrales o promedio de los seis (6) últimos meses.
- Componentes del CU.
- Valor del cargo fijo, valor de los cargos variables y valor total de la energía suministrada y facturada.
- Valor de saldos en cartera, si es del caso.
- Valor de los intereses de mora y la tasa moratoria aplicada, si es del caso. Para los CLIENTES residenciales la tasa de interés moratorio será la prevista en el Código Civil.
- Valor del subsidio y su base de liquidación o contribución y su porcentaje de aplicación según sea el caso.
- Cargos por conceptos de reconexión o reinstalación del servicio, si es del caso.
- Información de las compensaciones por calidad del servicio, si las hubiere: código del transformador, grupo de calidad, duración total de las interrupciones durante trimestre base, valor a compensar cuando es CLIENTE peor servido, valor de las variables de cálculo, nombre, dirección y teléfono de contacto del Operador de Red donde puede comunicarse el CLIENTE en caso de interrupciones del servicio.
- Otros cobros autorizados por el CLIENTE e indicados expresamente por la CREG.

LA EMPRESA podrá aproximar, por defecto o por exceso, el valor total de la factura al número



entero de decenas más cercano. Si la fracción es superior a cinco pesos (\$ 5.00), la empresa podrá aproximar a los diez pesos (\$ 10.00); en caso contrario se despreciará.

En el caso de créditos de energía, generación de excedentes, exportación de energía o importación de energía la facturación reflejará la información que corresponda.

9.3. Facturación prepago

Cuando el CLIENTE tiene suministro prepago, dentro del mes siguiente a la activación del servicio, el CLIENTE podrá solicitar copia de la información contenida en el formato de solicitud de suministro de energía, y el mismo deberá contener como mínimo la siguiente información, y hará las veces de factura en los eventos en que así se requiera:

- Identificación del servicio como prepago.
- Razón social e identificación de LA EMPRESA.
- Razón social, Nombre e identificación del CLIENTE.
- Dirección de suministro y dirección de entrega de la factura.
- Número de identificación interna LA EMPRESA o ID CLIENTE.
- Número de identificación ASIC o Código SIC.
- Modalidad del servicio, estrato socio económico y clasificación CIU.
- Tipo de CLIENTE.
- Numero de factura y referencia de pago.
- Periodo de facturación, consumo determinado, lecturas inicial y final en

caso de medidores de inducción o causa de la falta de lectura, en el caso en que no haya sido posible realizarla y se haya determinado el consumo con una metodología diferente a la lectura del medidor.

- Fecha de expedición, fechas de pago, notificación de fecha de suspensión y/o corte del servicio • Identificación del medidor, múltiplo, nivel de tensión y propiedad del activo de uso de nivel de tensión 1 si es el caso.
- Identificación del Operador de Red y teléfonos de contacto.
- Cantidad de energía prepagada y valor del consumo prepagado que se está registrando.
- Cantidad de energía prepagada, valor y fecha de activación de los últimos nueve (9) prepagos.
- Promedio de consumo de los seis (6) últimos meses.
- Componentes del CU.
- Valor del subsidio y su base de liquidación o contribución y su porcentaje de aplicación según sea el caso.
- Información de las compensaciones por calidad del servicio, si las hubiere.
- Valor de saldos en cartera y valor de la parte de prepago aplicado a la deuda por consumo y a favor de terceros, si es del caso.
- Valor de los intereses de mora y la tasa moratoria aplicada, si es del caso. Para los CLIENTES residenciales la tasa de interés moratorio será la prevista en el Código Civil.
- Cargos por conceptos de reconexión o reinstalación del servicio, si es del caso.



- Otros cobros autorizados por el CLIENTE e indicados expresamente por la CREG.

Adicional a lo anterior, el CLIENTE tiene derecho a recibir un extracto, previa solicitud del mismo, sobre el consumo realizado en los últimos nueve (9) periodos de prepago. En los demás aspectos ajenos a la factura, el CLIENTE tendrá derecho a las reclamaciones en la forma prevista por la Ley.

9.4. Precio de la energía o tarifa

Es el costo del servicio en el que incurre LA EMPRESA en su prestación al CLIENTE.

Para la liquidación de los consumos, LA EMPRESA aplicará la tarifa a los costos variables expresados en \$/Kwh y fijo expresado en \$/factura, regulado de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente sobre las fórmulas tarifarias, el cálculo o índices de actualización y/o a los precios libremente pactados con el CLIENTE si éste es no regulado. LA EMPRESA podrá acogerse a las opciones tarifarias que determine la normatividad, para lo cual informará al CLIENTE con la debida antelación en qué consiste cada una de ellas y la vigencia de las mismas.

LA EMPRESA podrá ofrecer al CLIENTE al momento de solicitar el servicio, tarifas monomias u horarias dependiendo de la determinación individual del consumo y del sistema de medición que adquiera o posea el CLIENTE.

La tarifa que aplicará LA EMPRESA al CLIENTE en cada periodo dependerá de factores como el nivel de tensión en que se encuentre instalado el medidor, el mercado de comercialización en que se encuentre, el Operador de Red al cual esté conectado y el cargo propio de distribución o el área de distribución en que se encuentre, la propiedad del activo de uso o activo de conexión en el caso del CLIENTE cuyo sistema de medición se encuentre en el nivel de tensión 1. Todo lo

anterior, con independencia de las disposiciones establecidas por la legislación nacional en relación con los subsidios y contribuciones.

En cuanto a la propiedad del activo de conexión o de uso de nivel de tensión 1, LA EMPRESA tendrá en cuenta lo indicado por el Operador de Red luego de la puesta en servicio de la conexión a la red de distribución o en la información que reporte a LA EMPRESA. Si el CLIENTE considera que este activo es de su propiedad, deberá presentar la reclamación ante el Operador de Red, acreditando documentalmente la titularidad del activo, para que este le informe a LA EMPRESA desde cuándo debe aplicar el respectivo descuento tarifario.

La tarifa, presentará cambios de un periodo de facturación u otro, dependiendo de las variaciones que se presenten en sus componentes, los cuales están sujetos al comportamiento del índice de precios al consumidor (IPC), índice de precios al productor (IPP), la oferta y demanda de energía, la liquidación de las contribuciones a los entes de regulación, vigilancia y control, administrador y operador del mercado, y al comportamiento de las restricciones de la generación y red eléctrica del país. LA EMPRESA publicará en un medio de amplia circulación los componentes y tarifas monomias a aplicar y calculadas para cada mercado de comercialización.

Igualmente podrá ofrecer una disminución del costo de comercialización de la tarifa al CLIENTE en caso suministrar el servicio prepago, recepción de facturas y/o pagos mediante la web, o cualquier otra actividad de comercialización que le conlleve a una reducción del mismo, dentro del marco normativo correspondiente.

9.5. Entrega de la factura

LA EMPRESA realizará la entrega de la factura respectiva en la dirección de instalación del



suministro o en aquella que indique el CLIENTE, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de su pago indicada en la misma.

De no encontrarse el CLIENTE, la factura correspondiente se dejará en el sitio de acceso al inmueble o Unidad Inmobiliaria. Así mismo la factura estará disponible en nuestra página web, para ser consultada y descargada directamente por el CLIENTE. En el caso de que la empresa de mensajería devuelva la factura, se guardará copia de la guía de remisión con la causal de devolución. El hecho de no recibir la factura o cuenta de cobro no exime al CLIENTE de la obligación de realizar el pago oportuno de la misma.

La factura es un documento que contiene una obligación clara, expresa y exigible en los términos del código de comercio y de procedimiento civil, razón por la cual se considera que presta mérito ejecutivo y en caso de no pago se podrá exigir su pago ante la jurisdicción ordinaria con la firma del Representante Legal de LA EMPRESA.

Además del medio físico antes citado para hacer entrega de la factura, LA EMPRESA podrá tener otras alternativas de entrega de la misma, en caso del CLIENTE estar interesado deberá notificarlo con la debida antelación prevista por LA EMPRESA.

En caso de no recibirse, perderse o extraviarse la factura de cobro, el CLIENTE deberá descargarla de la página WEB o solicitar un duplicado. El hecho de no recibir la factura o cuenta de cobro no exime al CLIENTE de la obligación de realizar el pago oportuno de la misma.

9.6. Fechas y puntos de pago de la factura

La factura del servicio de suministro de energía eléctrica que expida LA EMPRESA al CLIENTE se indicará las fechas para que se realice el pago correspondiente, así como las fechas de suspensión y corte del servicio por incumplimiento en los pagos, a saber:

9.6.1. Fecha de vencimiento.

Corresponde a la fecha para el pago oportuno de la factura por parte del CLIENTE sin la causación de intereses moratorios a cargo de este. Los puntos de pago en esta fecha serán autorizados e indicados por LA EMPRESA al reverso de la factura y será aquellos con los cuales ha realizado convenio.

9.6.2. Fecha de suspensión del servicio por incumplimiento del CLIENTE.

Es la fecha a partir de la cual LA EMPRESA aplicará las consecuencias establecidas en el artículo 140 de la ley 142 de 1994 por el incumplimiento del CLIENTE en el pago de la factura con la causación de intereses moratorios correspondientes, de acuerdo con lo indicado en el presente contrato. Esta fecha será desde el segundo (2) día hábil siguiente a la fecha de vencimiento.

9.6.3. Fecha de Aseguramiento de la Suspensión o Corte del Servicio.

Es la fecha programada por LA EMPRESA para la aplicación de las consecuencias adicionales por el incumplimiento de las obligaciones por parte del CLIENTE y cuando haya lugar al aseguramiento de la suspensión o corte del servicio, tal como lo establece el artículo 141 de la ley 142 de 1994.

9.7. Cobros retroactivos

Al cabo de cinco (5) meses luego de haber entregado la factura, LA EMPRESA no podrá realizar el cobro de bienes o servicios que no facturó en ese momento por error u omisión. Tampoco al cabo de este tiempo podrá realizar cobros por investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe la existencia de dolo por parte del CLIENTE.

9.8. Otros cobros en la factura

9.8.1. Cobros de servicios de terceros u otros servicios prestados por LA EMPRESA



LA EMPRESA incluirá en la factura el valor de los consumos y los demás servicios inherentes relacionados con el contrato de servicios públicos, tales como derechos de conexión, reconexión, reinstalación, interés de mora por el no pago oportuno del CLIENTE, los valores de los consumos que fueron garantizados por LA EMPRESA en el proceso de cambio de comercializador como mecanismo de garantía para asegurar el pago del CLIENTE frente a su anterior prestador, etc. El no pago por parte del CLIENTE de estos cobros inherentes al servicio en los términos del literal a, numeral 11.5.1 del presente contrato, será causal de suspensión del servicio.

En la misma factura del valor del consumo de energía, LA EMPRESA podrá realizar el cobro de servicios comerciales tales como: crédito para electrodomésticos, seguros, servicios exequiales, etc. o cuotas derivadas de créditos por la venta de otros servicios y/o equipos de ingeniería, sin costo adicional, previa autorización del CLIENTE y su pago podrá ser realizado de manera separada, siempre y cuando así lo solicite. El no pago por parte del CLIENTE de estos cobros, no será causal de suspensión del servicio, esto con independencia de las acciones de cumplimiento de garantías suscritas por el CLIENTE con LA EMPRESA o con terceros al momento de acordar dichos cobros.

En caso de que LA EMPRESA incluya en su factura el cobro de otros servicios públicos, estos estarán totalizados por separado y cada uno podrá ser pagado por el CLIENTE de manera independiente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico. Los actos administrativos que se deriven del no pago procederán únicamente respecto del servicio público que no sea pagado.

LA EMPRESA podrá realizar el cobro de impuestos de orden nacional o territorial, de acuerdo con las disposiciones legales, reglamentarias y/o regulatorias vigentes sobre la materia. En el evento de existir la

obligatoriedad de mediar para el recaudo del tributo la existencia de un acuerdo, contrato o convenio celebrado entre LA EMPRESA y el respectivo ente territorial, esta procederá a la formalización el mismo con la finalidad de satisfacer este requisito, atendiendo el hecho generador del impuesto y sujeto pasivo del mismo, según haya sido establecido.

9.8.2. Celebración de convenios de Facturación y Recaudo Impuesto de Alumbrado Público con Municipio y Distritos

LA EMPRESA podrá celebrar con los Municipios y Distritos que hayan fijado el recaudo del impuesto de alumbrado público en conjunto con el servicio de suministro de energía eléctrica, un acuerdo, contrato o convenio de facturación y recaudo del impuesto de alumbrado público, atendiendo a que los sujetos pasivos del mismo son sus CLIENTES.

No obstante, LA EMPRESA siendo recaudador del citado impuesto, será el Municipio o Distrito el responsable directo o indirecto, de la prestación del servicio de alumbrado público, así como el encargado de atender las peticiones, quejas y reclamaciones que se generen por la liquidación, facturación y recaudo del impuesto a través de la "Oficina de Atención al Ciudadano" de cada ente territorial, y/o de aquellas que por las mismas razones sean trasladadas por LA EMPRESA cuando hayan sido recepcionadas de sus CLIENTES.

9.9. Facturación agrupada de cuentas.

El CLIENTE podrá solicitar a LA EMPRESA la agrupación de varias cuentas a su cargo bajo un esquema de cuenta principal y cuentas asociadas, indicando una cuenta de referencia. Formalizada la solicitud, LA EMPRESA realizará las validaciones técnicas y comerciales conforme a sus procedimientos para aprobarla o rechazarla. La liquidación de consumos y demás conceptos se efectuará individualmente en cada cuenta y se trasladará a la cuenta principal en cada periodo de



facturación, conformando un solo valor a pagar. La entrega del grupo de facturas se hará en el lugar y/o dirección electrónica definidos para la cuenta principal. El CLIENTE podrá solicitar en cualquier momento la desagrupación total o parcial, teniendo como requisito previo el pago de las cuentas ya facturadas bajo el esquema de agrupación.

9.10. Medios de pago

El CLIENTE podrá utilizar los siguientes medios de pago para cancelar la factura a LA EMPRESA:

- Pasarela de pagos seleccionada por LA EMPRESA.
- Entidades Financieras informadas por LA EMPRESA.
- Portales web de las entidades Financieras reportadas al respaldo de la factura.
- Entidades con las que se tengan convenio de recaudo reportadas al respaldo de la factura.
- A través de la página web por medio del botón de pagos (PSE)
- Por medio de cheque, para lo cual debe realizarse según indicaciones al respaldo de la factura.

Cuando un CLIENTE haga un pago anticipado por consumos futuros de energía, LA EMPRESA registrará una nota crédito en la cuenta correspondiente al servicio, de la cual se debitará el valor de los consumos periódicos que se vayan causando a la tarifa aplicable a cada uno de los periodos.

En caso de que el CLIENTE celebre acuerdos especiales con terceros gestores, LA EMPRESA se exime de toda responsabilidad por la utilización de ese medio o sistema de recaudo.

9.11. Mérito ejecutivo de las facturas.

Las facturas expedidas por LA EMPRESA, representativas de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato o de cláusulas especiales pactadas con los CLIENTES, las obligaciones derivadas de la prestación del servicio o inherentes al mismo y firmadas por su representante legal, prestan mérito ejecutivo conforme 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 el numeral 6.2 del presente contrato.

9.12. Cobro de sumas adeudadas por la prestación del servicio.

El no pago de las facturas de servicios públicos por parte del CLIENTE, ocasionará el inicio de un proceso de cobro, el cual se conforma de las siguientes etapas;

9.12.1. Cobro prejurídico interno.

Es la gestión de cobro realizada directamente por la Empresa, en dicha etapa se conminará al CLIENTE, por medio de llamadas, cartas, mensajes de transmisión de datos (correos electrónicos, mensajes de texto etc.), para que realice el pago de la obligación a favor de LA EMPRESA.

Esta gestión de cobro se podrá realizar entre el día 60 de mora y por espacio de 60 días.

9.12.2. Cobro prejudicial.

De no ser posible la recuperación de cartera con el Cobro Prejurídico Interno, LA EMPRESA gestionará el cobro a través de un contratista externo (Abogado, Call Center, o casa de cobranza), quien por los medios legales procurará la recuperación sin la necesidad de presentar demanda judicial.

Esta gestión de cobro se realizará desde el momento en que LA EMPRESA le remita la documentación correspondiente al contratista externo hasta el momento en que se obtenga



el pago de la obligación o se dé la instrucción del inicio del proceso judicial.

El inicio de cobro prejudicial ocasionará los siguientes honorarios a favor del contratista y a cargo del CLIENTE moroso;

- Valor de recuperación de cartera: entre \$ 100.000 a \$ 1.000.000, honorarios a cargo del CLIENTE por el 20% más otros costos asociados al proceso prejudicial.
- Valor de recuperación de cartera: entre \$ 1.000.001 a \$ 5.000.000, el 15% más otros costos asociados al proceso prejudicial.
- Valor de recuperación de cartera: entre \$ 5.000.001 a \$ 100.000.000, el 10% más otros costos asociados al proceso prejudicial.
- Valor de recuperación de cartera: entre De \$ 100.000.000 en adelante, el 8% más otros costos asociados al proceso prejudicial.

9.12.3. 9.11.3 Cobro jurídico.

Agotada las anteriores etapas y sin haberse obtenido el pago de la obligación, LA EMPRESA iniciará el correspondiente proceso judicial de carácter ejecutivo antes los jueces civiles competentes.

De presentarse acuerdo de pago durante el trámite del proceso ejecutivo, el CLIENTE asumirá los honorarios del abogado, los cuales corresponderán al 15% del valor efectivamente recuperado más los otros costos asociados al proceso.

10. Calidad del servicio

10.1. Compensación por interrupciones o cortes

LA EMPRESA velará por el estricto cumplimiento de la calidad y continuidad del servicio en las condiciones establecidas en la legislación y las normas regulatorias correspondientes. Los niveles de calidad y

continuidad que el CLIENTE recibe dependen de los que le sean suministrados por los agentes transportadores y distribuidores de energía eléctrica en sus distintos niveles.

Por esa razón, LA EMPRESA en su carácter de comercializador será el vocero técnico autorizado para trasladar a los responsables de regulación, control y supervisión de la operación del sistema, así como a los propietarios de las redes de transporte, los problemas del servicio detectados con el monitoreo realizado por LA EMPRESA y/o de las quejas que sobre estos aspectos le eleven sus CLIENTES.

En el momento que haya una compensación económica, LA EMPRESA procederá de acuerdo con lo establecido en el esquema de compensación de calidad del servicio vigente.

10.2. Falla en la prestación del servicio

Según se establece en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, la prestación continua de un servicio de buena calidad es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.

De acuerdo con lo indicado en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, la falla del servicio da derecho al suscriptor o CLIENTE, desde el momento en el que se presente, a la resolución del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

- Numeral 137.1 de la Ley 142 de 1994: a que no se le haga cobro alguno por conceptos distintos del consumo, o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos, si la falla ocurre continuamente durante un término de quince (15) días o más, dentro de un mismo período de facturación. El descuento en el cargo fijo opera de oficio por parte de la empresa.
- Numeral 137.3 de la Ley 142 de 1994: a la indemnización de perjuicios, que en



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

- o La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.
- o No podrán acumularse, en favor del suscriptor o CLIENTE, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este numeral con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa.

Parágrafo. LA EMPRESA operará como su representante ante el agente distribuidor o transmisor para el reconocimiento de perjuicios por fallas en la prestación del servicio y que estén relacionadas o causadas por la calidad del suministro.

- Artículo 139 de la Ley 142 de 1994: no es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la empresa para:
 - o Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o CLIENTES de

acuerdo con el numeral 10.3 del presente contrato.

- o Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o CLIENTE pueda hacer valer sus derechos.
- Artículo 142 de la Ley 142 de 1994: para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o CLIENTE, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo con las condiciones uniformes del contrato. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o CLIENTE cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio. LA EMPRESA se reserva el derecho de repetir contra los agentes responsables de la falla, la solicitud de indemnización correspondiente.
- Parágrafo 1 del artículo 21 de la Resolución CREG 156 de 2011 (Reglamento de Comercialización), cuando un comercializador haya incurrido en las causales de Retiro del MEM y el ASIC haya publicado el primero de los tres (3) avisos previstos en el numeral 2¹ del Artículo 20 de dicho Reglamento, hay falla en la prestación del servicio que da derecho al CLIENTE a la resolución del contrato.

1 El día hábil siguiente al día en que el comercializador incurra en una de las causales de retiro de que trata el artículo 19 de este Reglamento, el ASIC ordenará la publicación de hasta tres (3) avisos, en un diario de circulación nacional, dirigidos a los Usuarios atendidos por el comercializador, informándoles sobre el inicio del procedimiento para el Retiro del MEM y los efectos del mismo. En estos avisos se deberá indicar la imposibilidad del comercializador de realizar transacciones en el MEM una vez se produzca su retiro

y, por tanto, la imposibilidad de comprar energía para atender a sus Usuarios. Adicionalmente, deberá indicar la posibilidad de que los Usuarios cambien de comercializador conforme a lo previsto en la regulación vigente y la lista de comercializadores que atienden en los mercados en que participa el comercializador en causal de Retiro del MEM.



Si el retiro es ocasionado por el incumplimiento de LA EMPRESA, sobre una o varias de las obligaciones referidas en el artículo 19 de la Resolución CREG 156 de 2011, se deberá aplicar el procedimiento establecido en dicha Resolución, en la Resolución CREG 043 de 2012 y aquellas que la complementen, modifiquen o sustituyan.

10.3. Notificación de las interrupciones programadas

Son eventos programados, aquellos que realiza el Operador de Red a efectos de realizar expansiones, remodelaciones, ampliaciones, mejoras, mantenimientos preventivos y/o mantenimientos correctivos, etc., en sus redes, instalaciones y/o equipos.

Cuando un evento programado afecte al CLIENTE, es obligación del Operador de Red notificarle a través de un medio masivo, con una antelación mínima cuarenta y ocho (48) horas a la ocurrencia del evento, indicando la hora de inicio y duración. Dicha antelación no podrá ser inferior a setenta y dos (72) horas.

11. Suspensión del servicio

La suspensión del servicio podrá efectuarse en los siguientes casos:

11.1. De común acuerdo

Podrá suspenderse el servicio de común acuerdo cuando lo solicite el CLIENTE mediante comunicación escrita recibida por lo menos con 48 horas de anticipación a la fecha a partir de la cual se espera la suspensión, anexando a dicha solicitud la autorización expresa de los terceros que puedan resultar afectados, si los hubiere. Si no se cumplen estas formalidades, LA EMPRESA no efectuará la suspensión solicitada e informará sobre el rechazo y las razones en que se sustenta.

El plazo máximo de suspensión del servicio de común acuerdo será hasta de 6 meses, desde la fecha que se hizo efectiva la acción, término

que podrá prorrogarse por mutuo acuerdo hasta por un periodo igual. Finalizado el plazo de la suspensión operara automáticamente la reconexión del servicio siempre y cuando se encuentre al día en el pago de sus obligaciones y las condiciones técnicas estén dadas para ello.

Durante el período de suspensión del servicio de común acuerdo estará a cargo del CLIENTE el cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad a ésta y LA EMPRESA podrá emitir factura(s) por deudas pendientes por consumos anteriores, por financiaciones, por cuotas pendientes en desarrollo de un acuerdo de pago, cobros de terceros, cobros de impuestos nacionales, municipales o departamentales cuyo hecho generador no dependa del consumo o cuando se compruebe que existe consumo en la instalación.

La suspensión por mutuo acuerdo puede realizarse de manera física o no para lo cual el CLIENTE debe ser preciso en su solicitud.

11.2. En Interés del Servicio

Consiste en la suspensión realizada por LA EMPRESA ante una cualquiera de las siguientes situaciones, en cuyo caso la suspensión no constituirá falla del servicio. En la medida en que las condiciones lo permitan, LA EMPRESA dará aviso previo al CLIENTE con la antelación dispuesta en las normas y/o regulación vigente.

- a. Realizar reparaciones técnicas.
- b. Realizar mantenimientos periódicos.
- c. Efectuar racionamientos por fuerza mayor.
- d. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que



el CLIENTE pueda hacer valer sus derechos.

- e. Adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia

11.3. 11.3. Por fuerza mayor o caso fortuito

Hay lugar a la suspensión del servicio cuando se presenten circunstancias imprevistas que no son posibles resistir. En estos eventos no se requerirá aviso previo.

11.4. Por orden de autoridad

Procederá la suspensión del servicio por parte de LA EMPRESA en cumplimiento de una orden de autoridad competente.

11.5. 11.5. Por incumplimiento del presente contrato

11.5.1. Suspensión del servicio como sanción.

Habrá lugar a la suspensión del servicio cuando el CLIENTE presente una o varias de las siguientes situaciones en desarrollo del presente contrato:

- a. La falta de pago de la factura emitida por LA EMPRESA dentro del plazo máximo informado en dicho documento de cobro o de conceptos que no han sido objeto de reclamación que no hayan sido acreditados o el incumplimiento en el pago de una (1) de las cuotas del acuerdo, si así lo han pactado las partes. De no recibir el pago dentro del periodo informado en la factura, La empresa se reserva el derecho a suspender el servicio de energía eléctrica prestado.
- b. Cancelar una factura con un cheque que resulte impagado por el banco, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.
- c. Comprobación de conexiones directas a la red antes del medidor que afecten

el consumo ya sea para sí mismo o para terceros.

- d. Comprobación de fases invertidas o by-pass en el medidor, o situación de intervención al medidor comprobada en un laboratorio acreditado.
- e. Realizar modificaciones en las acometidas sin autorización previa de LA EMPRESA.
- f. Causar daño o retirar sin autorización de LA EMPRESA el equipo de medida.
- g. Retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medición, protección, control o el gabinete o que los existentes no correspondan a los instalados por LA EMPRESA siempre y cuando las irregularidades enunciadas hayan dado lugar a la manipulación interna del sistema de medida.
- h. Interferir la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes, transformadores y demás equipos necesarios para suministrar el servicio eléctrico, sean de propiedad de LA EMPRESA (o entregados a ésta a cualquier título) o de otros CLIENTES.
- i. Impedir a los trabajadores autorizados por LA EMPRESA y debidamente identificados, la revisión de instalaciones internas, acometidas, equipos de medida o la lectura o acceso a los medidores.
- j. No permitir el traslado del equipo de medida o el cambio del mismo, cuando sea necesario.
- k. No ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones eléctricas que por razones técnicas o



de seguridad en el suministro del servicio exija LA EMPRESA en cumplimiento de las normas vigentes.

- l. Conectar equipos sin autorización de LA EMPRESA a las redes de la misma, o a las instalaciones del inmueble que puedan afectar el funcionamiento del sistema eléctrico.
- m. Falta de medición por acción u omisión del CLIENTE.
- n. Presentar documentos falsos o adulterados para la facturación del servicio.
- o. La alteración inconsulta y unilateral por parte del CLIENTE de las condiciones contractuales de prestación del servicio.
- p. Las demás previstas en la ley y normas concordantes.

LA EMPRESA quedará exonerada de toda responsabilidad originada por la suspensión, aseguramiento de la suspensión o corte del servicio cuando estos hayan ocurrido por las causales anteriormente expuestas.

Efectúese o no la suspensión del servicio, LA EMPRESA podrá ejercer todos los demás derechos que las normas (entre ellas este CONTRATO) que regulan la materia le conceden cuando se presente una o varias causas para la suspensión.

Si el CLIENTE no permite el acceso al inmueble para realizar la suspensión, en al menos dos ocasiones entre las cuales medie un término de al menos veinticuatro (24) horas, se entenderá que hay un incumplimiento del contrato de prestación del servicio en materia que afecta gravemente al Comercializador o a terceros, caso en el cual LA EMPRESA procederá al aseguramiento de la suspensión o corte del servicio, según lo estime conveniente.

LA EMPRESA realizará las maniobras de suspensión y reconexión al CLIENTE conectado en el nivel de tensión 1, siempre y cuando no deba intervenir activos de uso o sus acciones no impliquen el deterioro de los mismos. En caso contrario, las maniobras serán realizadas por el Operador de Red, junto con los CLIENTES conectados a nivel de tensión 2, 3 ó 4; dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la solicitud de suspensión que le realice LA EMPRESA, luego de verificar el no pago del CLIENTE dentro de las fechas establecidas.

11.5.2. Aseguramiento de la suspensión.

LA EMPRESA podrá proceder con el aseguramiento de la suspensión, cuando una vez impuesta la sanción de suspensión por incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del CLIENTE, se presentan con posterioridad las siguientes causas:

- a. No subsanar las causales de la suspensión del servicio por un periodo mayor a cuatro (4) meses.
- b. Efectuar la reconexión del servicio sin que medie autorización por parte de LA EMPRESA.
- c. Reincidencia en acciones de auto reconexión no autorizada por parte de LA EMPRESA.
- d. No permitir el acceso al inmueble para realizar la suspensión, en al menos dos ocasiones entre las cuales medie un término de al menos veinticuatro (24) horas.

El aseguramiento de la suspensión implicará llevar a cabo por parte de LA EMPRESA las maniobras y el procedimiento regulatorio requerido para la desinstalación de la acometida. En el evento en que un CLIENTE no las permita llevar a cabo y/o promueva directamente y/o mediante terceros, cualquier



tipo de agresión verbal o física contra los funcionarios de LA EMPRESA y/o del Operador de Red, se estará legitimando a LA EMPRESA para solicitar el amparo policivo y acompañamiento de las autoridades correspondientes.

11.6. Corte del servicio

Según lo establecido en el artículo 141 de la ley 142 de 1994, el incumplimiento del contrato por un (1) período de varios meses, o en forma reiterada, o en materias que afecten gravemente a LA EMPRESA o a terceros por parte del CLIENTE, facultará a LA EMPRESA a proceder al corte del servicio, y si así lo considera, tener por resuelto el presente contrato, en las siguientes situaciones:

- a. No subsanar las causales de suspensión del servicio por un periodo mayor a seis (6) meses o la reincidencia en alguna causal de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años.
- b. Efectuar reconexión del servicio no autorizada por LA EMPRESA.
- c. Cuando siendo la suspensión de común acuerdo, excede de seis (6) meses del periodo inicialmente acordado.
- d. Cuando existen acometidas fraudulentas.
- e. No permitir el acceso al inmueble para realizar la suspensión, en al menos dos ocasiones.

El corte del servicio podrá efectuarse sin perjuicio de que LA EMPRESA adelante las acciones legales necesarias para obtener el pago de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio por parte del CLIENTE. Cuando la causal de suspensión o aseguramiento de la suspensión o de corte del servicio, sea el no pago, la única sanción

monetaria aplicable al CLIENTE será el cobro de los intereses de mora.

LA EMPRESA quedará exonerada de toda responsabilidad originada por la suspensión o aseguramiento de la suspensión o de corte del servicio, cuando estas medidas hayan sido adoptadas por LA EMPRESA conforme las causales establecidas en el presente contrato y demás normatividad aplicable a la materia.

Cuando existan causas que den lugar a que LA EMPRESA pueda proceder con el corte del servicio y la resolución del contrato, LA EMPRESA se reservará el derecho de resolver el mismo y continuar con la medida de aseguramiento de la suspensión hasta que se subsanen las causales que originaron la medida, o se dé inicio al proceso de cambio de comercializador y el nuevo prestador garantice el pago de los consumos facturados y/o realizados y no facturados por parte del CLIENTE, o que finalmente LA EMPRESA decida declarar la terminación unilateral del contrato y la consecuente cancelación de la frontera comercial, si hubiere lugar a ello.

11.7. Restablecimiento del servicio

LA EMPRESA será el único responsable por las decisiones de suspensión, aseguramiento de la suspensión y reconexión del servicio de los CLIENTES que atiende y procederá a restablecer el servicio de suministro, cuando la suspensión, aseguramiento o corte fueron imputables al CLIENTE por el incumplimiento de las obligaciones contractuales a su cargo, una vez el CLIENTE elimine las causas que dieron origen a la medida sancionatoria.

Los costos en que LA EMPRESA deba incurrir con ocasión del restablecimiento del servicio serán facturados al CLIENTE con posterioridad y conforme a las tarifas establecidas para ello, según el tipo de medida sancionatoria que cesa y la intervención requerida para ello.

11.7.1. Reconexión



Una vez aprobada la solicitud de reconexión del servicio a un CLIENTE, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro del plazo señalado en el artículo 42 del Decreto 019 del 2012 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.

Si al momento de la reconexión se encuentran rotos los sellos del otro agente, se realizará la reconexión del servicio y LA EMPRESA inmediatamente programará una visita de revisión conjunta para la detección de irregularidades sobre el sistema de medición.

11.7.2. Reinstalación

LA EMPRESA realizará las maniobras de corte o reinstalación del servicio dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la fecha de acreditación del cese de las causas que originaron la medida, en el caso de los niveles de tensión 1, 2 y 3, o dentro de los dos (2) meses siguientes, en el caso del nivel de tensión 4.

Si al momento de realizar la reinstalación del servicio se encuentran rotos los sellos del otro Agente, ésta se realizará e inmediatamente LA EMPRESA programará una visita de revisión conjunta con el Agente para la revisión de las instalaciones y el sistema de medición.

LA EMPRESA reconectará el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a que conozca que fueron superadas las causas que dieron origen a la suspensión, y lo reinstalará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a que el CLIENTE acredite la subsanación de la causa del corte, sin perjuicio de los plazos que la regulación establezca según el nivel de tensión y de las maniobras que correspondan al Operador de Red.

Cuando por causas no imputables a LA EMPRESA no fuere posible la reconexión o reinstalación en dichos plazos, LA EMPRESA quedará exenta de responsabilidad e informará al CLIENTE el procedimiento de normalización.

11.8. Valores a cobrar Reconexión del servicio

Ante el incumplimiento del CLIENTE en sus obligaciones de pago y éste sea objeto de suspensión del servicio, los valores a cobrar por efectos de las actividades de visita fallida y reconexión del servicio se realizarán de acuerdo a la publicación anual de los cargos asociados con la conexión del servicio público domiciliario de energía eléctrica para los CLIENTE regulados, según lo establecido en la Resolución CREG 225/97 o aquella que modifique, remplace o sustituya.

Descripción Actividad	Valor Actividad
Reconexión del servicio suspendido por mora (Multiusuario)	
Reconexión del servicio suspendido por mora (Frontera Comercial)	Según publicación anual de cargos asociados con la conexión del servicio.
Cobro Visita Multiusuario (*)	
Cobro Visita Frontera Comercial (*)	

(*) Artículo 140 Ley 142 de 1994 "(...) Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento".

12. Cancelación de la Frontera de Comercialización

LA EMPRESA podrá solicitar la cancelación de la frontera de comercialización del CLIENTE, en los siguientes casos:

- Cuando haya desconexión definitiva del servicio.
- Cuando haya corte del servicio.
- Cuando la Frontera de Comercialización no siga en operación comercial por cambios topológicos en las redes que conforman el SIN.

Cualquier otro agente podrá solicitar ante el ASIC la cancelación de la frontera de



comercialización del CLIENTE, en los siguientes casos:

- La falla o el hurto del Sistema de medición, o de alguno de sus componentes, cuando su reparación o reemplazo supere el tiempo establecido en la regulación vigente.
- Omisión del cumplimiento de los requisitos establecidos en el Código de Media para el Sistema de medición.
- Se procedió con el registro de una Frontera de Comercialización Agrupadora que no estaba registrada ante al ASIC, en cumplimiento del artículo 59 de la Resolución CREG 156 de 2011 o aquella que la modifique, remplace o sustituya.

En caso de que cualquiera de las causales de cancelación de la Frontera de Comercialización que sean atribuibles al CLIENTE, LA EMPRESA quedará eximida de cualquier tipo de responsabilidad o indemnización alguna a favor de este, más no significa la renuncia expresa por parte de LA EMPRESA al cobro de los perjuicios a los que hubiere lugar.

13. Peticiones, Reclamos, Quejas y Recursos

EL CLIENTE podrá presentar directamente su queja o petición en forma verbal o escrita, sin la necesidad de recurrir a intermediarios. Los recursos deberán ser presentados en forma escrita y en sede de LA EMPRESA en horas hábiles. LA EMPRESA podrá contestar en la misma forma en que se le hayan dirigido. EL CLIENTE no está obligado a la cancelación de los valores objeto de reclamo como requisito previo para formular la petición, queja o recurso. En ningún caso proceden reclamos contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA.

LA EMPRESA mediante su oficina de Peticiones, Quejas y Recursos tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y resolver todas las peticiones, reclamos o quejas verbales o escritas y recursos escritos que presenten los CLIENTES en relación con el servicio o los servicios que preste en su condición de Comercializador del servicio de suministro de energía eléctrica.

Las peticiones presentadas por los diferentes medios, verbales o escritos, deberán ser resueltos por LA EMPRESA dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de las mismas y deberán ser tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

13.1. Procedimiento para presentar peticiones, quejas y recursos.

Para la presentación de peticiones, quejas y recursos, el CLIENTE deberá tener en cuenta:

- Formularse de manera respetuosa.
- Tramitarse ante LA EMPRESA de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.
- El recurso de reposición y en subsidio el de apelación proceden contra los actos en que se niegue la prestación del servicio; se decida sobre la terminación de este Contrato, la suspensión, el corte del servicio y contra la decisión que resuelve reclamos por facturación.
- El recurso de reposición y en subsidio el de apelación se presentará ante LA EMPRESA; en caso de proceder la apelación el Gerente o Representante Legal o el área de PQR de la misma deberá remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Dichos recursos deberán interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días



hábiles siguientes a la fecha de la notificación de la decisión.

- El recurso deberá presentarse mediante escrito del CLIENTE, o a través de apoderado facultado conforme a la ley.
- La decisión queda en firme después de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación; si EL CLIENTE no presenta los recursos, o cuando los recursos interpuestos por él hayan sido decididos y notificados.
- Una vez en firme la decisión respectiva, LA EMPRESA podrá incluir en la facturación los valores que hayan quedado definidos y sobre estos valores no procede reclamo o recurso.
- No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación o corte si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno, o que interpuesto éste, la decisión se encuentre en firme.
- Para la interposición de los recursos no se requiere de presentación personal, ni intervención de abogado. Los interesados podrán utilizar los formatos que pone a su disposición LA EMPRESA para este fin.
- Para interponer los recursos contra los actos que deciden o resuelven los reclamos, el interesado deberá acreditar, como requisito para que se le dé el trámite correspondiente, el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio de los consumos de los últimos cinco (5) periodos.
- Una vez se decida el recurso de apelación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, LA EMPRESA cobrará los

valores totales o parciales que quedaron en firme con la decisión y el valor de los intereses corrientes sobre éstos.

- Los actos que decidan los recursos constarán por escrito y se notificarán de conformidad con lo establecido en la ley.
- LA EMPRESA se abstendrá de suspender, terminar o cortar el servicio hasta tanto no se haya notificado la decisión de los recursos interpuestos.
- Si existieren conceptos o saldos que no sean objeto de controversia y no hubiesen sido pagados oportunamente, LA EMPRESA podrá suspender el servicio.

13.2. Valores objeto de reclamo producto de PQR's

LA EMPRESA no exigirá la cancelación del total de la factura como requisito para atender un reclamo o recurso relacionado con la prestación del servicio de suministro de energía eléctrica. De igual forma cuando el reclamo o recurso verse sobre el valor facturado se emitirá un comprobante de pago o documento equivalente por concepto de los valores que no son objeto de reclamación para dar continuidad al trámite. El CLIENTE para recurrir al recurso deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos.

14. Causales de Terminación del Contrato

Se podrá terminar el contrato y/o cortar definitivamente el servicio, por las siguientes causales:

14.1. Unilateralmente

14.1.1. Por parte del CLIENTE:



Se tendrá como presupuesto general que para el ejercicio de la unilateralidad aquí descrita, que el CLIENTE haya cumplido el tiempo de permanencia mínima con LA EMPRESA de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Resolución 108 de 1997 y la Resolución 131 de 1998, o aquellas que las modifiquen o sustituyan, se encuentre a paz y salvo con LA EMPRESA de la totalidad de la obligaciones derivadas del presente contrato, o en su defecto, haber garantizado su pago en los términos establecidos en el Reglamento de Comercialización. Acotado lo anterior, el CLIENTE podrá terminar el presente contrato en los siguientes eventos:

a. Por cambio de Comercializador.

Con el fin de suscribir un nuevo contrato para el suministro de energía eléctrica con otro Comercializador, y siempre y cuando se hayan agotado por parte del CLIENTE los presupuestos generales para la terminación unilateral establecidos en el presente contrato y la regulación vigente, sin limitarse:

- Haber notificado a LA EMPRESA su decisión de terminación unilateral del contrato con una antelación no menor a un periodo de facturación.
- En caso de haberse pactado en el Anexo de condiciones especiales una vigencia de contrato a término fijo, haber expirado dicha vigencia. En caso contrario, haber permanecido como CLIENTE de LA EMPRESA durante un periodo no inferior a doce (12) meses.
- Encontrarse a paz y salvo por las obligaciones emanadas del presente contrato a la fecha de solicitud del mismo por parte del CLIENTE.
- Haber constituido a favor de LA EMPRESA los mecanismos de cobertura para asegurar el pago de los consumos facturados y/o realizado y

no facturados durante el periodo entre la expedición del paz y salvo y el cambio efectivo de proveedor de energía, los cuales serán notificados al CLIENTE dentro del mismo certificado de paz y salvo. En caso de quedar algún saldo a favor del CLIENTE, éste debe autorizar al nuevo Comercializador para que reclame ante LA EMPRESA el monto.

En caso de no cumplirse lo anterior y realizarse por el nuevo Comercializador el proceso de cambio de proveedor del CLIENTE, LA EMPRESA tendrá como alternativa presentar las debidas objeciones al registro de la frontera de comercialización del CLIENTE ante el ASIC.

b. Por retiro de LA EMPRESA como Agente del mercado.

Para efectos de garantizar la continuidad del servicio del CLIENTE, en caso ocurra un retiro de LA EMPRESA como Agente del mercado, se entenderá terminado el presente contrato, para lo cual el CLIENTE podrá: Cambiar libremente del proveedor de energía, a partir del momento de la publicación de la notificación del retiro por parte del ASIC y hasta la fecha de retiro, para lo cual aplicarán las normas vigentes de cambio de Comercializador y registro de la frontera de comercialización.

Si el CLIENTE no toma la decisión de cambiar de proveedor de energía, pasará a ser atendido por el Prestador de Última Instancia, en los términos y condiciones que establezca la Ley y la normatividad. En caso de no encontrarse implementadas las normas sobre el Prestador de Última Instancia, el CLIENTE pasará ser atendido por el Comercializador-Operador de Red del mercado al que pertenezca en su mercado regulado, caso en el cual tendrá a partir de ese momento tendrá un plazo de un (1) mes para cambiar voluntariamente de proveedor de energía, si así lo desea, caso contrario seguirá en esa condición bajo la normatividad vigente.



- c. Por demolición del inmueble receptor del servicio.

Cuando un inmueble donde se prestaba el servicio haya sido demolido, el CLIENTE podrá dar por terminado el contrato previa notificación LA EMPRESA para que se sirva a dar trámite de su solicitud, previa verificación de la causal invocada. No obstante, en caso del levantamiento de un nuevo inmueble en el mismo sitio, el suministro de energía del mismo estará afectado a pago de todas las obligaciones que se derivaron de la prestación del servicio por parte de LA EMPRESA al inmueble receptor.

- d. Por publicación del ASIC de primer (1) aviso de retiro de LA EMPRESA del Mercado de Energía Mayorista.

Cuando LA EMPRESA incurra en las causales de retiro que trata el artículo 19 de la Resolución CREG 156 de 2011 o aquella que la modifique, remplace o sustituya, el CLIENTE podrá cambiar libremente de prestador del servicio desde la publicación del primer aviso (1) y hasta la fecha de retiro del Comercializador. No obstante, en caso de que LA EMPRESA subsane las causales antes de la publicación del tercer (3) aviso sin que este haya manifestado expresamente dentro de este periodo su voluntad, subsistirán para el CLIENTE las obligaciones contractuales contraídas con LA EMPRESA.

14.1.2. Por parte LA EMPRESA.

- a. Por incumplimiento de las obligaciones contractuales descritas en el presente documento y en el de condiciones especiales, si las hubiere.
- b. Por demolición del inmueble receptor del servicio. La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permitirá a LA EMPRESA dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos y la reclamación de las acreencias a que hubiere lugar.

- c. Por retiro de ésta del mercado de energía mayorista (MEM). iv. Por cualquiera de las causales que dé lugar al corte del servicio.

14.2. Por vencimiento del plazo contractual

14.3. Por Mutuo Acuerdo entre las partes

Siempre que el CLIENTE se encuentre a paz y salvo por todo concepto de las obligaciones derivadas del presente contrato o en su defecto otorgue las garantías en los términos establecidos en la Cláusula Octava del presente contrato LA EMPRESA y el CLIENTE podrán convenir la terminación consensuada del presente contrato.

14.4. Por declaración judicial u orden de autoridad competente.

14.5. Por fuerza mayor o caso fortuito

15. Cesión del Contrato de Condiciones Uniformes.

15.1. Por parte de LA EMPRESA.

En caso de que LA EMPRESA llegase a celebrar una cesión del presente contrato con otro prestador del servicio de suministro de energía eléctrica, la misma solo operará de manera total respecto de las obligaciones contraídas con el CLIENTE, y mediando una comunicación formal al CLIENTE, a través de la cual LA EMPRESA en su calidad de Cedente, dé a conocer claramente al CLIENTE la cesión y presente la nueva parte de la relación contractual (Cesionario). Dicha cesión será sin solución de continuidad, es decir que el CLIENTE mantendrá las mismas condiciones contractuales y la permanencia que venía sosteniendo con LA EMPRESA, sin que implique de manera alguna el nacimiento de un nuevo vínculo contractual.

15.2. Por parte del CLIENTE.



Cualquiera forma de traslado del dominio sobre el inmueble receptor del servicio por parte del CLIENTE, implicará la cesión de los derechos y obligaciones emanados del presente contrato al nuevo titular del inmueble receptor del servicio, a menos de que las partes acuerden cosa en contrario. Cuando opere la citada cesión será obligación del nuevo CLIENTE llevar a cabo la actualización de los datos ante LA EMPRESA.

Parágrafo: Para el caso de la cesión exclusivamente de los derechos económicos a terceros, bastará con la respectiva comunicación escrita de LA EMPRESA a sus clientes, surtida con la información entregada en la factura. Lo anterior no afectará la prestación del servicio por parte de LA EMPRESA a los CLIENTES.

16. Solidaridad en las Obligaciones del Contrato.

Es la facultad legal otorgada por la ley a LA EMPRESA para exigirle al propietario o poseedor del inmueble, al suscriptor y los CLIENTES el pago total de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio público suministro de energía eléctrica. El Propietario interesado en la liberación de las obligaciones propias del contrato de servicios públicos informará y comprobará a LA EMPRESA la existencia de una causal que le permita la liberación de las obligaciones a su cargo, bien sea de manera total o parcial.

Cuando un inmueble urbano sea entregado en arrendamiento o a cualquier otro tipo de tenencia a un tercero, mediante contrato verbal o escrito, y el pago de los Servicios Públicos corresponda a dicho tercero, el propietario del inmueble será solidario en las obligaciones y derechos emanados del Contrato de suministro de energía con el tercero, a menos que el propietario haya denunciado el contrato de arrendamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y los Decretos que la reglamenten, modifiquen, adicionen o sustituyan.

17. Denuncia del contrato de arrendamiento de vivienda urbana.

Cuando se denuncie la existencia de un contrato de arrendamiento de un inmueble de vivienda urbana, en los términos de la Ley 820 de 2003 y el Decreto 3130 de 2003 (o las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan), y la denuncia sea aceptada por LA EMPRESA, la solidaridad del artículo 18 de la Ley 689 de 2001 no operará respecto de los conceptos cubiertos por la garantía constituida, siendo responsable de su pago el arrendatario. Para el efecto, el arrendador deberá diligenciar el formato dispuesto por LA EMPRESA y constituir una garantía equivalente al cargo fijo más el valor del consumo correspondiente a dos (2) periodos consecutivos de facturación; el consumo se estimará con el promedio del estrato del inmueble en los tres (3) últimos periodos, aumentado en un cincuenta por ciento (50%). El arrendador deberá mantener vigentes y actualizadas las garantías durante la vigencia del contrato denunciado y dos (2) meses más, informar su prórroga con treinta (30) días calendario de anticipación, comunicar la cesión del contrato y reponer la garantía cuando se haga efectiva; el incumplimiento de estas obligaciones restablecerá la solidaridad en los términos del artículo 130 de la Ley 142 de 1994.

18. Liberación de obligaciones por asuntos relacionados con la tenencia, posesión material o propiedad del inmueble.

De acuerdo con el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, el suscriptor dejará de ser parte del contrato a partir del momento en que acredite ante LA EMPRESA que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. Para ello deberá presentar copia del auto admisorio de la demanda o constancia del inicio de la actuación de policía, en la que conste, con identificación precisa del inmueble, la



existencia de dicho proceso o actuación. En este caso LA EMPRESA facilitará la celebración del contrato con los consumidores.

19. Contrato de transacción.

LA EMPRESA podrá celebrar con sus CLIENTES acuerdos transaccionales mediante los cuales las partes terminen extrajudicialmente las diferencias suscitadas por los valores objeto de cobro en la facturación. Dichos acuerdos producirán los efectos de cosa juzgada en los términos del Código Civil.

20. Solución de Controversias.

Las controversias derivadas de la ejecución del presente contrato que sean susceptibles de ser dirimidas por parte de un tercero serán elevadas, conocidas y resueltas por parte de la autoridad administrativa y/o judicial que la normatividad y jurisprudencia vigente estimen como competente.

21. Publicidad de las Condiciones Uniformes

Es obligación de LA EMPRESA informar de las condiciones uniformes previstas en el presente contrato y entregar una copia del presente documento a todo CLIENTE que lo solicite.

Igualmente, el presente contrato será publicado para disposición y conocimiento de sus CLIENTES en su página web.



22. Anexo 1. Acuerdo Especial Autogeneración a Pequeña Escala – AGPE con Entrega de Excedentes

En el presente ACUERDO ESPECIAL se establecen las condiciones mínimas para todos los CLIENTES AGPE del mercado regulado que decidan entregarle o venderle sus excedentes de energía a LA EMPRESA. Si el usuario AGPE registró y fue aprobado ante el OR como AGPE sin excedentes, no le aplica el presente anexo.

1. Objeto.

Definir y establecer las condiciones especiales y regular la relación entre los usuarios regulados que ejercen la actividad de autogeneración a pequeña escala que entregan y venden los excedentes de energía con LA EMPRESA, que en calidad de comercializador quien le presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica, recibe y compra los excedentes de energía con destino al mercado regulado.

Este ACUERDO ESPECIAL anexo al CCU refleja todas las obligaciones que LA EMPRESA adquiere con el USUARIO AGPE, así como las condiciones acordadas por las partes para la entrega o venta de excedentes de energía, incluyendo las mínimas que se establezcan por regulación.

2. Identificación de las partes.

En el presente anexo se identifican las siguientes partes

- LA EMPRESA: EDN Colombia S.A.S. E.S.P., empresa prestadora de servicios públicos debidamente registrada como agente comercializador de energía eléctrica.
- USUARIO AGPE: Usuario o suscriptor denominado _____ identificado con _____ con ID _____ que cuenta con un sistema de autogeneración a pequeña escala con entrega de excedentes.
- ASIC: Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales.

3. Condiciones que debe reunir el USUARIO AGPE para entregar los excedentes de energía a LA EMPRESA.

De acuerdo con las reglas de las Resoluciones CREG 030/2018, 174/2021 y 135/2021 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

- Para el registro de los excedentes debe cumplir lo dispuesto en el código de medida, para la medición bidireccional (Resolución Creg 038 de 2014 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan).
- Para el registro de la frontera comercial de generación asociada al AGPE según resolución CREG 157 de 2011 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

4. Información del contrato de conexión:

En los casos en que aplique el Contrato de Conexión entre el AGPE, AGGE y el OR, según la normatividad vigente, el usuario AGPE-AGGE deberá entregar a LA EMPRESA copia de dicho contrato.

5. Ubicación geográfica del AGPE el cual le entregará la energía a LA EMPRESA.



El USUARIO AGPE tiene aprobado el punto de entrega de excedentes de energía

en la frontera comercial conectada al OR _____, con la siguiente información:

- NIU: _____
- DIRECCION: _____
- MUNICIPIO: _____

6. Deberes y derechos del USUARIO AGPE y de LA EMPRESA.

6.1. Deberes del USUARIO AGPE.

- a. Cumplir con las obligaciones pactadas. ii. Entregar los excedentes de energía en la frontera comercial que se encuentre asociada al AUTOGENERADOR.
- b. Informar a LA EMPRESA cuando existan modificaciones respecto del responsable de la entrega de excedentes de energía que figura en el presente acuerdo especial.
- c. Cumplir con las condiciones técnicas establecidas en las Resoluciones CREG 174/2021 y 038/2014, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, so pena de la suspensión de servicio de energía eléctrica.
- d. Reportar la capacidad total instalada o nominal y la potencia máxima declarada de su sistema de autogeneración y el cumplimiento de los requisitos, conforme a lo definido en la Resolución CREG174 de 2021 y la normativa vigente.
- e. Informarse y tomar las acciones respectivas según las obligaciones tributarias a su cargo para efecto de la facturación que deban emitir, establecido en el Estatuto Tributario y las demás disposiciones emitidas por la DIAN y todas aquellas que la ley publique, modifique, adicione o sustituya.
- f. Cuando el usuario AGPE es el propietario, poseedor o tenedor del inmueble, y enajena o entrega la posesión o la tenencia a un tercero, deberá informar a LA EMPRESA y solicitar la liberación de su responsabilidad.
- g. Mantenerse actualizado respecto de los precios a los cuales le serán liquidados sus excedentes de energía.
- h. Permitir a LA EMPRESA la lectura de sus equipos de medida de la frontera comercial.
- i. Mantener las condiciones de la conexión y de medición conforme a los parámetros técnicos establecidos en la regulación, en las actas de instalación aprobada y en el acuerdo especial. xi. Informar a LA EMPRESA cualquier cambio de las condiciones de entrega de sus excedentes de energía.
- j. Será deber del usuario AGPE en la etapa de terminación del contrato informar al Operador de Red (OR) sobre la terminación del contrato de entrega de venta de excedentes con LA EMPRESA.

6.2. Deberes de LA EMPRESA



- a. Enviar el presente ACUERDO ESPECIAL al USUARIO AGPE para su respectiva firma.
- b. Medir, facturar, reconocer y liquidar los excedentes de energía entregada por el AGPE conforme a lo establecido en la Resolución CREG 174/2021, o aquellas normas que la modifiquen o sustituyan.
- c. No realizar solicitud requerimientos diferentes a lo aplicable a la relación contenida en el presente anexo.
- d. Facturar y pagar oportunamente los excedentes establecidos en las resoluciones CREG 135/2021 y 174/2021, o aquellas normas que las modifiquen o sustituyan.
- e. Realizar la suspensión o desconexión del servicio, cuando se presente alguna de las causales para la desconexión de los AGPE establecidas en el artículo 18 de la Resolución CREG 174/2021, o aquellas normas que la modifiquen o sustituyan.
- f. Registrar las fronteras comerciales del AGPE conforme al procedimiento establecido en el artículo 20 de la Resolución CREG 174/2021, o aquellas normas que la modifiquen o sustituyan.
- g. Facilitar el cambio de agente que representa la frontera comercial para entrega de excedentes del AGPE, conforme al procedimiento establecido en el artículo 21 de la Resolución CREG 174/2021, o aquellas normas que la modifiquen o sustituyan.

6.3. Derechos del USUARIO AGPE

- a. Entregar o vender los excedentes a LA EMPRESA.
- b. Solicitar copia de la información contenida en el formato del anexo 2 del presente contrato.
- c. Elegir la forma de pago dentro de las opciones contenidas en el Artículo 28 de la Resolución CREG 135 de 2021, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
- d. Obtener la liquidación de los excedentes de energía de acuerdo con los artículos 25 y 26 de la resolución CREG 174 de 2021, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
- e. Recibir la factura de servicio público de energía con la información adicional contenida en el Artículo 25 de la resolución CREG 135 de 2021, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan. vi. Recibir oportunamente los pagos correspondientes por la entrega o venta de excedentes de energía.
- f. Escoger y cambiar el agente, dentro de las alternativas existentes, al cual le venderá sus excedentes de energía.
- g. Exigir el cumplimiento por parte de LA EMPRESA de las obligaciones que tiene frente al USUARIO AGPE, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
- h. Todas las demás que en virtud de las disposiciones regulatorias y las normas legales se establezcan a cargo del USUARIO AGPE.

6.4. Derechos de LA EMPRESA



- a. Consultar la información de los equipos de medida en el punto donde se encuentren instalados.
- b. Eximirse de recibir o compra los excedentes de energía, cuando el USUARIO AGPE incumpla las condiciones técnicas establecidas en la Resolución CREG 174 de 2021, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
- c. Todas las demás que en virtud de las disposiciones regulatorias y las normas legales se establezcan a cargo de LA EMPRESA.

7. Cantidad de energía máxima que se podrá entregar a la red.

El USUARIO AGPE entregará un máximo por hora de excedentes de energía en kWh, que podrá corresponder a la capacidad de transporte máxima aprobada en el proceso de conexión ante el OR -----y que debe estar consignado en el documento de aprobación de la conexión del AGPE o AGGE que entrega el Operador de Red.

Cantidad de energía máxima que se podrá entregar a la red:	
--	--

8. Causales por las cuales el comercializador o el usuario AGPE pueden dar por terminado el contrato.

Serán causales de terminación de las obligaciones del contrato de compra de excedentes las siguientes:

- a. Las contenidas en el Contrato de Condiciones Uniformes.
- b. El cambio de comercializador por parte del usuario AGPE para la entrega de excedentes.
- c. El corte del servicio de recibo y compra de excedentes de energía conforme lo previsto en la cláusula 16 siguiente.
- d. Mutuo acuerdo.
- e. Las demás que se pacten en el acuerdo especial.

Parágrafo 1. Paz y Salvo. LA EMPRESA deberá expedir paz y salvo a la terminación del ACUERDO ESPECIAL de entrega o venta de excedentes, con el propósito de evitar reclamaciones posteriores por parte del USUARIO AGPE. LA EMPRESA tendrá un plazo máximo de expedición de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de subsanación de los cobros o pagos correspondientes para cada una de las partes.

Parágrafo 2. Excedentes no Remunerados. El USUARIO AGPE que termine la relación de compra de excedentes con LA EMPRESA, deberá suspender la entrega de excedentes a la red hasta tanto haya conseguido otro agente que lo represente, en los términos establecidos en la Resolución CREG 174 2021. En caso de entrega de excedentes a la red sin que se tenga un agente comercializador o agente generador que represente dicha venta, los excedentes no serán remunerados.



9. Derechos de cada una de las partes en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de la otra.

9.1. Por parte del usuario AGPE.

El incumplimiento por parte del usuario AGPE de las condiciones técnicas establecidas en las Resoluciones CREG 030/2018, 174/2021 y 038 de 2014, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, para la entrega de excedentes de energía, dará lugar a eximir a LA EMPRESA de la obligación de comprar los excedentes de energía al usuario y una vez surta el procedimiento señalado para tal fin.

9.2. Por parte del comercializador.

El incumplimiento por parte del LA EMPRESA de las obligaciones que tiene frente al usuario será sujeto al control y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

10. Casos y condiciones en los cuales procede la cesión del contrato.

Cuando el usuario AGPE es el propietario, poseedor o tenedor del inmueble, y enajena o entrega la posesión o la tenencia a un tercero, deberá informar a LA EMPRESA y solicitar la liberación de su responsabilidad. Para tal fin, deberá presentar ante el LA EMPRESA la prueba de que el nuevo poseedor o tenedor del bien acepta expresamente asumir tales obligaciones como usuario AGPE, y deberá hacer las gestiones para el cambio de información contenida en el formato definido en el Anexo 2 del presente CCU.

11. Duración del contrato y términos de prórroga.

El acuerdo iniciará su ejecución cuando el AGPE acredite la conexión, se registre ante el ASIC (XM) como frontera AGPE y suscriba el presente ACUERDO ESPECIAL. Este se conservará su validez y vigencia cuando se presente alguna de las causales de terminación indicada en la CLAUSULA 8 del presente anexo.

12. Tipo de liquidación y facturación.

Se deberán tener en cuenta los siguientes parámetros, indicados en el Artículo 23 de la Resolución CREG 135 de 2021:

- a. La liquidación de las cantidades de energía entregadas por el USUARIO AGPE estará a cargo de LA EMPRESA, quien le presta el servicio.
- b. LA EMPRESA deberá usar el mismo período de facturación de prestación del servicio de energía eléctrica para facturar la entrega de excedentes de energía.
- c. Para liquidar las cantidades de excedentes de energía del período de facturación del usuario, LA EMPRESA deberá tener en cuenta las disposiciones en relación con créditos de energía de usuarios AGPE que utilizan FNCER y, en general, los precios de venta definidos en la Resolución CREG 174 de 2021, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.



- d. Los precios de venta a los cuales se liquiden las cantidades de energía entregadas deberán tener en cuenta las disposiciones en relación con la vigencia de las tarifas, según el número de días aplicables dispuestas en la Ley 142 de 1994 y en la regulación vigente.

Al cierre de cada período de facturación, LA EMPRESA liquidará los excedentes del USUARIO AGPE, de acuerdo con lo establecido en los artículos 25 y 26 de la Resolución CREG 174 de 2021 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan y que se describen a continuación:

- 12.1. Liquidación para el USUARIO AGPE que utiliza FNCER con capacidad instalada o nominal menor o igual a 0.1 MW.

Los excedentes acumulados de energía que sean menores o iguales a su importación de energía de la red serán permutados, en la misma cantidad por su importación de energía eléctrica de la red; por los excedentes permutados, LA EMPRESA cobrará por cada kWh, el costo de comercialización. Para la cantidad de excedentes de energía que sobrepasen su importación de energía eléctrica de la red, se liquidarán al precio horario de Bolsa de Energía correspondiente. Se expresa el cálculo:

$$VE = (Exc1 - Imp) * CUv - [Exc1 * Cv] + \sum_{h=hx, hx+1, \dots, H} Exc2_h * Pbolsa_h$$

- 12.2. Liquidación para el USUARIO AGPE que utiliza FNCER con capacidad instalada o nominal mayor a 0.1 MW y menor o igual a 1 MW.

Los excedentes acumulados de energía que sean menores o iguales a su importación de energía de la red serán permutados, en la misma cantidad por su importación de energía eléctrica de la red; por los excedentes permutados, LA EMPRESA cobrará por cada kWh el costo agregado de las variables Transmisión, Distribución, Comercialización, Pérdidas y Restricciones. Para la cantidad de excedentes de energía que sobrepasen su importación de energía eléctrica de la red, se liquidarán al precio horario de Bolsa de Energía correspondiente. Se expresa el cálculo:

$$VE = (Exc1 - Imp) * CUv - [Exc1 * Cv] - [Exc1 * (T + D + PR + R)] \\ + \sum_{h=hx, hx+1, \dots, H} Exc2_h * Pbolsa_h$$

- 12.3. Liquidación para el USUARIO AGPE que no utiliza FNCER con capacidad instalada menor o igual a 1 MW.

Los excedentes de energía se liquidarán al precio horario de Bolsa de Energía correspondiente.

$$VE = \sum_{h \in m} ExcT_h * Pbolsa_h$$

Donde

h: Hora h



m:	Mes m
hx:	Es la hora cuando los Excedentes de Energía Horarios Acumulados (EEHA) igualan o sobrepasan la cantidad de importación total de energía en el mes. La EEHA se calcula de forma dinámica, como la suma de energía entregada a la red en cada una de las horas en el mes y a partir de la primera hora de inicio del mismo. La anterior acumulación horaria de entrega de energía a la red se realiza hasta que para una hora dada se alcance o sobrepase el valor de importación total en el mes.
VE:	Valoración del excedente del AGPE (en \$) en el mes. Es ingreso para el USUARIO AGPE cuando esta variable sea mayor a cero.
Imp:	Importación de energía en kWh acumulada en el mes. Se calcula como la suma de energía importada o consumida de la red en todas las horas del
mes.Exc1:	Excedente de energía horaria acumulada en kWh en el mes con fines de uso para el crédito de energía. Se calcula como la suma de energía entregada a la red en todas las horas del mes, iniciando a partir de la primera hora de dicho mes y que como máximo podría llegar al valor de importación total. Puede tomar valores entre cero (0) e importación total.
Exc2:	Todo excedente de energía en kWh en la hora h del AGPE, iniciando en la hora hx para el mes. Tener en cuenta que: <ol style="list-style-type: none">La energía de que trata esta variable tiene un tratamiento horario.Para poder aplicar esta variable se debe cumplir que la suma de la energía entregada a la red en todas las horas del mes m fue superior al total de la energía importada o consumida durante el mismo mes.En la hora hx pueden existir cantidades de energía que se deben valorar. Esto es, para la hora hx la cantidad de energía que se debe valorar es el cálculo de: $EEHA - Imp$.Para las horas h superiores a hx en el mes, Exc2 corresponde exactamente al valor de energía entregada a la red en la hora h.
ExcT:	Cantidad total de energía entregada a la red en kWh.
CUv:	Componente variable del Costo Unitario de la Prestación del servicio (\$/kWh).
Cv:	Costo de Comercialización (\$/kWh).
T:	Costo por uso del STN en \$/kWh, en el mes.
D:	Costo por uso del sistema de distribución en \$/kWh, en el mes.
PR:	Costo de compra, transporte y reducción de pérdidas de energía en \$/kWh, en el mes.



R: Costo de restricciones y servicios asociados con generación en \$/kWh, en el mes.

Pbolsa: Precio de bolsa en la hora h del mes, en \$/kWh. Se debe tener en cuenta que el precio de bolsa varía de forma diaria y horaria. Para todos los casos, en el día que se presente una condición crítica, los precios de compra de excedentes que se hayan pactado al precio de bolsa nacional o estén en función de este, no podrán superar el precio de escasez ponderado, si el precio pactado superó el precio de escasez de activación de que trata la Resolución CREG 071 de 2006, o todas aquellas que la modifiquen o sustituyan.

13. Forma, frecuencia, sitio y modo en que se dará a conocer la factura al usuario AGPE.

En la facturación mensual por la prestación del servicio que realiza LA EMPRESA, la cual se hará llegar al usuario por algunos de los medios establecidos por LA EMPRESA o seleccionado por el usuario AGPE

14. Contenido mínimo de la factura

De acuerdo con la regulación vigente y según lo dispuesto en las Resolución CREG 030 de 2018 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, en la factura expedida por LA EMPRESA, aparecerá la información detallada de importaciones y excedentes de energía, cobros, valor a pagar o reconocer al usuario por parte del LA EMPRESA, según se indica en el numeral 12 del presente anexo. Adicional a los campos ya definidos en la factura para la prestación del servicio, para el caso de los AGPE deberá aparecer:

- a. Nombre del usuario AGPE.
- b. Dirección del domicilio del usuario AGPE.
- c. Capacidad instalada del usuario AGPE.
- d. Establecer si el usuario AGPE utiliza o no FNCER.
- e. Saldos en dinero que han sido acumulados a favor del usuario AGPE hasta por seis (6) periodos de facturación.
- f. Forma de pago seleccionada por el usuario AGPE para el pago de sus excedentes de energía por parte del comercializador.
- g. Fecha máxima en la cual se hará el pago al usuario AGPE por parte del comercializador.

15. Condiciones de pago (créditos de energía y/o dinero, forma de pago, plazo).

Según lo dispuesto en la Resolución CREG 135 de 2021 o en aquella que la modifiquen, adicionen o sustituyan, los pagos que deben hacerse por la entrega de energía a la red por parte del usuario AGPE o por LA EMPRESA se harán conforme a lo siguiente:

15.1. Saldo a favor de LA EMPRESA

Luego del valor neto, cuando queden saldos en dinero a favor de LA EMPRESA, el usuario AGPE cancelará los valores descritos en la factura del servicio público de energía.



15.2. Saldo a favor del usuario AGPE

En el caso de que haya saldos en dinero a favor del usuario AGPE, los cuales se deben ver reflejados en el desprendible de la factura emitida por LA EMPRESA, el usuario AGPE podrá optar para el pago por parte de LA EMPRESA conforme lo siguiente:

- a. Utilizar el saldo en dinero a su favor para el pago de los consumos de energía eléctrica de facturas de periodos siguientes. Estos saldos en dinero podrán ser acumulables hasta seis (6) periodos de facturación, haciendo cortes de saldos en los meses de junio y diciembre.
- b. Que le sean pagados en el mes siguiente a la facturación de la energía.
- c. Que le sea pagado en dos fechas del año, junio y diciembre, el valor correspondiente al saldo acumulado de hasta seis (6) periodos de facturación anteriores para el caso de facturación mensual y tres (3) periodos para el caso de facturación bimestral.

En el caso de elegir la opción b o c anterior, se procederá de acuerdo con las disposiciones establecidas por la DIAN.

El plazo máximo y la forma de pago será pactada por las partes en el acuerdo especial. No obstante, el pago se hará efectivo dentro de los cinco (5) primeros días del mes en que se debe hacer el pago, según la opción escogida.

La acumulación de los valores de las facturas no genera el reconocimiento de intereses a favor del usuario AGPE por parte de LA EMPRESA.

16. Eventos en los cuales el incumplimiento del ACUERDO ESPECIAL da lugar a la suspensión y corte, y el procedimiento para ello

El incumplimiento de las cláusulas establecidas en el ACUERDO ESPECIAL por parte del usuario AGPE dará lugar a que se suspenda la recepción por parte de LA EMPRESA de los excedentes de energía del usuario AGPE, así como la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, conforme a lo previsto en las Resoluciones CREG 030 2018, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

El incumplimiento reiterado de las condiciones técnicas (tres (3) veces en seis (6) meses) para la entrega de excedentes, dará lugar al corte del servicio de recibo y compra de excedentes de energía y, por consiguiente, a la terminación del ACUERDO ESPECIAL para la entrega de excedentes de energía, sin perjuicio de que el usuario siga recibiendo el servicio público domiciliario de energía eléctrica.

En caso de incurrir en algunas de las causales de que trata esta cláusula, y cuando la red se encuentre en riesgo por modificación de las características técnicas al momento de la conexión, el OR podrá suspender al AGPE, AGGE de la red de manera inmediata, y no podrá ser reconectado a la red hasta tanto no se subsane la causal de suspensión o desconexión. La suspensión para el AGPE o AGGE implica el corte de suministro de energía para su demanda, teniendo en cuenta lo señalado en la Resolución CREG 135 de 2021 o aquella que la modifique o sustituya.

Las siguientes son las causales bajo las cuales se procederá con la suspensión o desconexión, según corresponda:



- a. En caso de no seguir el procedimiento establecido en la resolución CREG 174 de 2021 para la conexión de AGPE, AGGE.
- b. Cuando se demuestra que el sistema de generación de un autogenerador se ha fraccionado para efectos de reportarlos como varios AGPE o AGGE independientes ante el sistema.
- c. Cuando un OR detecte que un AGPE, AGGE está conectado a la red sin atender a lo establecido en la presente resolución.
- d. Cuando, con posterioridad a la puesta en servicio de la conexión, el OR encuentre que no se cumple alguna de las características contenidas en la solicitud de conexión.

El procedimiento a seguir para efectuar una suspensión o una desconexión se detalla en el Anexo 3 del presente contrato. Conforme a este procedimiento, el OR establecerá que un hallazgo es grave siempre y cuando se ponga en riesgo la seguridad, calidad y confiabilidad de la red.

Una vez se subsane la condición que dio origen a la suspensión o desconexión, el OR deberá reconectar el servicio al AGPE o AGGE, según sea el caso, en los plazos establecidos en el procedimiento. Si una vez subsanada la condición, el AGPE, AGGE permanece desconectado o suspendido, podrá hacer uso de los recursos de que trata el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo 1. El OR podrá verificar las condiciones de conexión de un proyecto en cualquier momento con posterioridad a la fecha de su entrada en operación. En caso de requerir realizar una visita, el OR deberá seguir el procedimiento establecido en el Anexo 3 de presente contrato.

Parágrafo 2. El OR deberá dar aviso a LA EMPRESA o demás agentes representantes de la frontera de consumo y de entrega de excedentes sobre el procedimiento de suspensión o desconexión que va a realizar, así como de la respectiva reconexión, si es el caso. Esto se debe realizar por los medios dispuestos de comunicación vigentes entre operadores de red y agentes comercializadores, y a través del sistema de trámite en línea. El OR deberá extender dichos medios de comunicación con agentes generadores.

Parágrafo 3. El OR deberá disponer de un informe con el detalle técnico de la desconexión o suspensión, el cual deberá poner a disposición del AGPE, AGGE y de la SSPD mediante el sistema para el trámite en línea.

Parágrafo 4. Cuando, luego de la entrada en operación, el OR encuentre que se incumpla la regulación de calidad de la potencia expedida por la Comisión, deberá aplicarse lo establecido en el Anexo 1 de la Resolución CREG 024 de 2005, que modifica el Numeral 6.2.2. del Anexo general de la Resolución 070 de 1998, o aquella que la modifique o sustituya.

17. Procedimiento para medir las cantidades de energía entregadas a LA EMPRESA.

En cumplimiento del Código de Medida (Resolución CREG 038 de 2014 o aquella que la modifique o sustituya), la medición de los excedentes se realiza por medio de un sistema de medición con registro bidireccional, debidamente calibrado. El sistema de medida registra consumos de energía activa y reactiva, el cual es interrogado de forma remota diariamente según procedimientos del Centro de gestión de Medida (CGM) de LA EMPRESA. En el caso de falla en comunicación, LA EMPRESA cuenta operativa de campo o cuadrillas las cuales realizan la lectura local con los softwares propietarios de cada tipo de medidor, y estas lecturas son enviadas para ser procesadas en el envío de los reportes.



18. Procedimiento para medir excedentes cuando no es posible hacerlo con los equipos de medida.

En caso de fallas en el sistema de medición de los excedentes de la planta de autogeneración, se aplicará lo establecido en la Resolución CREG 038/2014, o aquella que la modifique o sustituya.

19. Definición de controversias.

Las controversias derivadas de la ejecución del presente contrato que sean susceptibles de ser dirimidas por parte de un tercero, serán elevadas, conocidas y resueltas por parte de la autoridad administrativa y/o judicial que la normatividad y jurisprudencia vigente estimen como competente.

20. Mecanismos de defensa del usuario ante la empresa en los términos previstos en la Ley 142 de 1994.

Remitirse al numeral 13 del presente contrato.

21. Cláusula de ajuste regulatorio.

Este ACUERDO ESPECIAL está regulado por las resoluciones CREG 135 y 174 de 2021 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan y las demás que regulen las actividades directas e indirectas de los autogeneradores a pequeña escala y los agentes del mercado de energía mayorista y minorista que establezcan relación con dicha actividad.

Si con posterioridad a la fecha de celebración y perfeccionamiento del presente ACUERDO ESPECIAL se expiden o promulgan leyes, decretos, acuerdos, resoluciones que apliquen imperativamente a la misma y que modifiquen los términos de este ACUERDO ESPECIAL o los derechos que ahora se adquieren y contraen, los mismos se entenderán incorporados en este ACUERDO ESPECIAL, en lo que a cada parte compete, modificándose así la relación contractual, sin que se requiera para ello haberse llegado a un acuerdo entre las partes. Lo anterior no obsta para que las partes suscriban acuerdo adicional.

22. Otras consideraciones.

22.1. Condición para conectarse como AGPE, AGGE sin entrega de excedentes.

Para cualquier usuario (incluyendo los usuarios de fronteras agrupadoras) en el caso de que el usuario requiera convertirse en AGPE sin entrega de excedentes a la red, lo podrá realizar sin necesidad de modificar sus instalaciones para independizar sus consumos, pero de igual forma debe seguir el procedimiento de conexión ante el Operador de Red establecido en la resolución CREG 174 de 2021 o en aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

22.2. Causales de liberación de obligaciones para la entrega de excedentes de energía:

- a. Cuando el usuario AGPE se libere de las obligaciones resultantes del contrato de prestación del servicio público domiciliario con LA EMPRESA conforme al artículo 128 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CREG 108 de 1997 y aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.



- b. Imposibilidad para el usuario AGPE de cumplir con las condiciones técnicas establecidas en la regulación para la entrega de excedentes.
- c. Cuando se presente cualquiera de las causales aquí previstas, corresponde al usuario AGPE interesado en la liberación de las obligaciones propias del ACUERDO ESPECIAL de entrega o venta de excedentes de energía, informar a LA EMPRESA, a través de los canales dispuestos para atención al usuario, sobre la existencia de dicha causal. LA EMPRESA deberá atender esta solicitud de conformidad con lo dispuesto en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994.

22.3. Servicios adicionales.

Si el usuario AGPE decide adquirir la infraestructura de autogeneración con LA EMPRESA, agente comercializador que le presta el servicio de energía eléctrica, podrá hacerlo, siempre y cuando este negocio sea independiente a la entrega o venta de excedentes de energía, para lo cual podrá pactar las condiciones de adquisición y pago en el acuerdo especial como un servicio adicional o en documento aparte.

Si el usuario desea realizar control de tensión como planta generadora, deberá realizar los trámites y solicitudes requeridas directamente ante el OR, el cual aprobará o no la solicitud, e informará al usuario y a LA EMPRESA de la decisión para los efectos correspondientes.

22.4. Finalización de la relación de compra de excedentes.

El AGPE que termine una relación de compra de excedentes con LA EMPRESA, deberá suspender la entrega de excedentes a la red hasta tanto haya conseguido otro agente que lo represente, en los términos establecidos en las Resoluciones CREG 135 y 174 de 2021 o en aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan. En caso de entrega de excedentes a la red sin que se tenga un agente comercializador o agente generador que represente dicha venta, los excedentes no serán remunerados.

22.5. Fraccionamiento de la capacidad de Autogeneración.

La capacidad instalada o nominal de un autogenerador no puede ser fraccionada para efectos de reportarlas como plantas o sistemas de generación independientes. Cuando se identifique esta situación, el OR procederá conforme las reglas del artículo 18 de esta resolución, sin perjuicio de las acciones que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Superintendencia de Industria y Comercio adelanten al respecto.

23. Perfeccionamiento y Ejecución del ACUERDO ESPECIAL

Una vez firmado el ACUERDO ESPECIAL, surgen las obligaciones contractuales para las PARTES. Para constancia, se firma el presente ACUERDO ESPECIAL, por el USUARIO AGPE a los _____ días del mes de _____ de _____.



23. Anexo 2. Acuerdo Especial de Autogeneración a Pequeña Escala – AGPE con Entrega de Excedentes

1. Datos básicos del AGPE

Razón Social	
Nombre del representante	
Dirección de la instalación Municipio Departamento	
Documento de identificación	
Capacidad Instalada (KW)	
Capacidad declarada (KW)	
Fuente de energía y tecnología	
Cantidad de energía máxima que se podrá entregar a la red.	
Correos electrónicos	
Teléfono de Contacto	

Como Representante Legal de la Sociedad _____ manifiesto mi decisión de escoger al agente comercializador a EDN Colombia S.A.S. E.S.P. con N.I.T. 900.767.795-3 como el representante de la frontera de Autogeneración a Pequeña Escala (AGPE).

A partir de la fecha, queda facultada para proceder con todos los tramites inherentes al proceso establecido por la regulación, entre ellos el registro de la frontera ante el Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales (ASIC).

2. Aceptación de la venta de excedentes de energía al comercializador.



2.1 Si es un AGPE que NO utiliza FNCER² (Marque con una X)

<input type="checkbox"/>	a) Precio pactado entre las partes y con destino al Mercado No Regulado
<input type="checkbox"/>	b) Precio de bolsa con destino al Mercado Regulado

2.2 Si es un AGPE que utiliza FNCER (Marque con una X)

<input type="checkbox"/>	a) Precio pactado entre las partes y con destino al Mercado No Regulado
<input type="checkbox"/>	b) Crédito de energía (*) y al Precio de bolsa horario de la energía que exceda el crédito Mercado Regulado

Nota:

- Para el AGPE con Capacidad³ menor o igual a 100 KW, se cobrará el costo de Comercialización (**Cv**) por cada KWh permutado
- Para el AGPE con capacidad mayor a 100 KW, se cobrará el costo agregado de las variables de Transmisión (**T**), Distribución (**D**), Comercialización (**Cv**), Perdidas Reconocidas (**PR**) y Restricciones (**R**) por cada KWh permutado

2.3 Forma de pago de los saldos a favor del usuario AGPE por la entrega de excedentes de energía.

2.3.1 Traslado de recursos (Marque con una X)

<input type="checkbox"/>	1. Utilizar el saldo en dinero a su favor para el pago de los consumos de energía eléctrica de facturas de períodos siguientes (*).
<input type="checkbox"/>	2. Que le sean pagados en el mes siguiente a la facturación de la energía
<input type="checkbox"/>	3. Que le sea pagado en dos fechas del año, junio y diciembre, el valor correspondiente al saldo acumulado de hasta seis (6) períodos de facturación anteriores

(*) Los saldos en dinero podrán ser acumulables hasta seis (6) períodos de facturación, haciendo cortes en los meses de junio y diciembre.

En el caso de elegir la opción 2 o 3 anterior, se procederá de acuerdo con las disposiciones establecidas por la DIAN, adicional por favor indicar la cuenta bancaria a nombre del usuario AGPE donde se deben consignar los pagos correspondientes a los saldos de venta de excedentes de energía.

2 FNCER: Fuente No Convencional de Energía Renovable

3 Capacidad Nominal en inversores



Entidad	
Tipo de cuenta	
Número de cuenta	

Nota: El usuario podrá solicitar copia de este documento con el radicado dado por la empresa.



24. Anexo 3. Procedimiento de Desconexión de Suspensión y Reconexión del Servicio a Usuarios Autogeneradores que son Aatendidos por LA EMPRESA.

Para la suspensión o reconexión del servicio se deberá observar, además de lo dispuesto en los artículos 138, 140, y 142 de la Ley 142 de 1994, las siguientes disposiciones:

1. El OR podrá verificar las condiciones de conexión de un proyecto en cualquier momento con posterioridad a la fecha de su entrada en operación. En caso de requerir realizar una visita, el OR avisará a LA EMPRESA o al usuario, según sea el caso, sobre la intención de realizar la visita, con cuarenta y ocho (48) horas de antelación, por medio del sistema de trámite en línea y por correo electrónico. El OR asumirá el costo de esta visita siempre y cuando las características pactadas en el formulario de solicitud de conexión aprobado o el contrato de conexión (en los casos en que aplique) y las reales sean iguales; en caso contrario, el usuario, asumirá el costo de la visita, correspondiente al costo eficiente de las visitas adicionales publicado en el sistema de información en el sitio web del OR. Si el OR no tiene publicado el valor, este asumirá el costo de la visita.
2. En caso de que al momento de la visita no se cumpla con alguna de las características contenidas en la solicitud de conexión o que se incurra en alguna de las causales establecidas en la cláusula 16 del anexo 1 del presente contrato, el OR deberá determinar la gravedad del hallazgo, conforme a lo establecido en el mencionado numeral, y comunicará a LA EMPRESA o al usuario, según sea el caso, el inconveniente encontrado, y si este es categorizado como grave o no, por medio del sistema de trámite en línea y por correo electrónico, y en un plazo no mayor a dos (2) días calendario.

En caso de que el OR determine que el hallazgo encontrado no es grave, LA EMPRESA o el usuario, según sea el caso, tendrá un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir del momento en que el OR le comunique sobre el inconveniente, para realizar la subsanación, so pena de perder la conexión. Una vez realizada la subsanación, LA EMPRESA o el usuario, según sea el caso, deberá informar al OR por medio del sistema de trámite en línea y por correo electrónico. En caso de que el usuario o LA EMPRESA, según sea el caso, no subsane y pierda la conexión, el OR tendrá un plazo de dos (2) días hábiles contados desde el momento en que realizó la desconexión para registrar las razones que justifican la pérdida de la conexión.

3. En el caso de que el hallazgo sobre el autogenerador sea clasificado como grave, los pasos a seguir serán:
 - 3.1. En el caso de un usuario autogenerador, el OR deberá solicitarle al usuario la desconexión voluntaria de la generación, para lo cual el usuario tendrá un plazo de un día (1) hábil después del aviso del OR. El OR deberá informar en el sistema de trámite en línea, en un plazo de dos (2) días hábiles contados a partir del día de la vista, las razones técnicas que justifican la solicitud de desconexión.
 - 3.2. Si el usuario atiende la solicitud del OR y desconecta la generación, deberá dar aviso al OR por medio del sistema de trámite en línea y por correo electrónico.
 - 3.3. Una vez realizada la desconexión, el usuario tendrá un plazo de dos (2) meses contados a partir del momento en que desconecta la generación para realizar la subsanación



correspondiente, y deberá informarle al OR una vez la haya realizado, para así proceder a conectar de nuevo la unidad de generación y solicitar al OR la verificación de la energización de la misma. El OR determinará la necesidad o no de realizar una visita de verificación, y asumirá el costo de la misma en dado caso.

- 3.4. En el caso en el que el usuario no atienda la solicitud de desconexión, el OR deberá programar y realizar las maniobras de suspensión del autogenerador en un plazo máximo de cuatro (4) días hábiles siguientes a la realización de la visita. Esta suspensión significa la desconexión de la generación y la suspensión del servicio de electricidad, conforme a lo establecido en la cláusula 16 del anexo 1 del presente contrato. El OR deberá informar en el sistema de trámite en línea, en un plazo de dos (2) días hábiles contados a partir del día de la vista, las razones técnicas que justifican la desconexión.
- 3.5. El usuario tendrá un plazo de dos (2) meses contados a partir de la fecha de la suspensión para realizar la subsanación correspondiente y deberá informarle al OR una vez la haya realizado. El OR determinará la necesidad o no de realizar una visita de verificación, y asumirá el costo de la misma. En todo caso, el OR deberá reconectar al usuario en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas después de ser informado de la subsanación.
- 3.6. El OR deberá dar aviso a LA EMPRESA o demás agentes (representantes de las fronteras de comercialización y de entrega de excedentes) sobre la suspensión o reconexión del servicio al usuario autogenerador, a más tardar el día hábil siguiente a la realización de la suspensión o de la reconexión, según sea el caso.
- 3.7. En caso de que el usuario no subsane el hallazgo grave, el OR podrá liberar la capacidad, el usuario perderá la conexión y deberá volver a gestionarla conforme a lo establecido en la presente resolución. En este caso, el ASIC procederá a cancelar el registro de la frontera comercial de entrega de excedentes; para esto el OR deberá informar al ASIC a través del sistema de trámite en línea de los hechos.

En cualquiera de los casos listados anteriormente, el usuario o LA EMPRESA podrá comunicarse con el OR mediante los canales dispuestos para tal fin para controvertir la decisión de suspensión o desconexión, según corresponda. El OR deberá dar respuesta a esta comunicación en los plazos establecidos en los artículos 143 y siguientes de la Ley 142 de 1994.

Si transcurridos los plazos establecidos el OR no ha realizado la reconexión del servicio, se considerará como falla del servicio, de acuerdo con el artículo 142 de la Ley 142 de 1994, y el OR deberá pagar las respectivas compensaciones establecidas en la Resolución CREG 015 de 2018 o aquellas que la modifiquen o sustituyan.

El OR será responsable de los perjuicios que se lleguen a causar como resultado de la suspensión indebida o la demora en la reconexión del servicio.

Cuando el Usuario no permita el acceso del OR a sus instalaciones para realizar la suspensión, en al menos dos (2) ocasiones entre las cuales medie un término de al menos veinticuatro (24) horas, se entenderá que hay un incumplimiento del contrato de prestación del servicio en materia que afecta gravemente a terceros, caso en el cual el OR procederá a realizar el corte del servicio de forma inmediata.



25. Anexo 4. Descripción De Los Procesos De Analítica De Datos

El proceso de analítica de datos permite tomar los consumos mensuales de los últimos doce (12) ciclos de facturación y el ciclo en evaluación, será para cada caso el siguiente:

1. **Recopilación de datos:** Según lo descrito por la resolución CREG 105-007 de 2024.
2. **Análisis descriptivo:** Utiliza técnicas de análisis descriptivo para entender patrones básicos en los datos. Para el caso de LA EMPRESA incluye los métodos descritos en la tabla 1 para tener una visión general del comportamiento del consumo.

2.1. Tabla 1. Métricas Estadísticas Analíticas LA EMPRESA

Método Estadístico	Descripción
Media	El promedio de un conjunto de números. Se calcula sumando todos los valores y dividiendo por la cantidad de valores.
Desviación poblacional	Mide la cantidad de variación o dispersión de un conjunto de valores en una población. Es una medida de cuán dispersos están los valores de una población en torno a la media.
Mínimo	El valor más pequeño en un conjunto de datos.
Máximo	El valor más grande en un conjunto de datos.
Cuartil 1 (Q1, primer cuartil)	El valor por debajo del cual cae el 25 % de los datos en un conjunto de datos, también conocido como cuartil inferior.
Cuartil 3 (Q3, tercer cuartil)	El valor por debajo del cual cae el 75 % de los datos en un conjunto de datos, también conocido como cuartil superior.
Método CREG	Según lo descrito por la resolución CREG 105-007 DE 2024
Método Boxplot	Diagrama de caja y bigotes, es una representación gráfica de la distribución de datos basada en cinco estadísticas de resumen: mínimo, primer cuartil, mediana, tercer cuartil y máximo.
Distancia al dato más próximo	En análisis estadístico o análisis espacial, esto se refiere a la distancia desde un punto u observación en particular a su punto u observación vecino más cercano.



3. **Análisis de variabilidad:** Examina la variabilidad del consumo mediante técnicas estadísticas como el análisis de varianza o el cálculo de desviaciones estándar. Esto te permite determinar qué tan consistentes son los patrones de consumo.
4. **Análisis de causas:** Identifica factores que podrían influir en las desviaciones de consumo. Esto puede incluir cambios en la demanda del mercado, fluctuaciones en los precios, condiciones climáticas u otros factores externos.
5. **Visualización de datos:** Crea visualizaciones claras y comprensibles de los datos analizados para comunicar hallazgos clave a las partes interesadas.

Nota: La aplicación del resultado de la analítica, corresponde a la combinación de los resultados de procesos estadísticos y el monitoreo sobre la medición; consecuentemente se determina si realiza las visitas y pruebas técnicas con el fin de precisar la causa que originó la desviación detectada en la revisión previa. En cualquier caso, LA EMPRESA, informara al usuario por medio de la factura y medios digitales, si fue objeto de investigación y cuál fue el resultado. El gestor de medida se encargará de validar la estacionalidad de cada uno de clientes.