

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – CCU – SOLARES ENERGY GROUP SAS ESP

Este contrato se celebra entre **SOLARES ENERGY GROUP S.A.S. E.S.P.** con naturaleza jurídica de sociedad por acciones simplificadas y empresa de servicios públicos domiciliarios de carácter privado, identificada con el NIT 901706304 - , con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C.; quien para los efectos se denominará como la **Empresa** por una parte y; por la otra el **Suscriptor o Usuario**, quien con la recepción del servicio de energía eléctrica y/ o cualquiera de sus actividades complementarias que le suministra la **Empresa** acepta y se acoge a todas las disposiciones del presente Contrato de Condiciones Uniformes de Servicios Públicos Domiciliarios – En adelante **CCU**.

Tabla de contenido

Cláusula 1°. - Objeto del Contrato:	4
Parágrafo 1°- Aplicación del CCU a las distintas tecnologías de generación de energía:	4
Cláusula 2°. - Partes del Contrato:	4
Parágrafo 1°- Suscriptor o Usuario:	4
Cláusula 3°. - Existencia del Contrato:	4
Cláusula 4°. - Cesión del Contrato:	4
Parágrafo 1°- Liberación de las obligaciones en caso de cesión y no extinción de la solidaridad:	4
Cláusula 5°. - Ejecución del Contrato:	4
Cláusula 6°. - Plazo:	4
Cláusula 7°. - Solidaridad de obligaciones y derechos derivados de este CCU:	5
Cláusula 8°. - Suspensión del servicio:	5
Cláusula 9°. - Área de prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica y sus actividades complementarias:	5
Cláusula 10°. - Autorizaciones para consulta, reporte y compartir información:	5
Cláusula 11°. - Propiedad de las conexiones domiciliarias:	5
Cláusula 12°. - Propiedad de los activos de generación y/o distribución de energía:	5
Parágrafo 1°- del no traslado a los usuarios del costo de inversiones públicas en activos de generación y/o distribución:	5
Cláusula 13°. - Tratamiento de datos personales de Usuarios de los servicios públicos domiciliarios:	5
Cláusula 14°. - Régimen legal, reglamentario y regulatorio del Contrato:	6
Parágrafo 1°- Régimen regulatorio en ZNI – Tecnologías reguladas diferentes a las soluciones individuales fotovoltaicas - SISFV:	6
Parágrafo 2°- Régimen regulatorio en ZNI – Tecnología de generación con soluciones individuales fotovoltaicas – SISFV:	6
Parágrafo 3°- Régimen regulatorio en ZNI - Tecnología de generación híbrida:	6
Parágrafo 4°- Referencia a la Normativa aplicable:	6
Cláusula 15°. - Condiciones para la prestación del servicio:	6
Parágrafo 1°- Pequeños establecimientos comerciales o industriales en ZNI:	6
Parágrafo 2°- Usuarios residenciales atendidos mediante SISFV en ZNI:	6
Cláusula 16°. - Cobro de actividades asociadas al servicio de conexión	6
Parágrafo 1°- Revisiones de conexión y sellado de equipos de medida y/o elementos idóneos para comprobar disponibilidad de SISFV	7
Parágrafo 2°- Procedimiento para garantía del debido proceso	7
Cláusula 17°. - Solicitudes de conexión	7
Cláusula 18°. - Solicitud de factibilidad del servicio y puntos de conexión	7
Cláusula 19°. - Clases de conexión y requisitos	7
Cláusula 20°. - Plazos y procedimientos para la aprobación o improbación de las solicitudes de conexión	7
Cláusula 21°. - Ejecución de obras de conexión	8



Cláusula 22°. - Puesta en servicio	8
Cláusula 23°. - Financiación de obras y equipos	8
Cláusula 24°. - Negación de la solicitud de conexión	8
Parágrafo 1°- Recursos contra la decisión que niega la conexión	8
Parágrafo 2°- Exclusividad del servicio	9
Cláusula 25°. - Instalación, mantenimiento, reposición y control del funcionamiento de los medidores y/o elementos idóneos para comprobar disponibilidad en la prestación del servicio en el caso de SISFV	9
Cláusula 26°. - Derechos de los usuarios	10
Cláusula 27°. - Obligaciones de la Empresa	10
Cláusula 28°. - Obligaciones de los Usuarios	11
Cláusula 29°. - 2.1.4 Obligaciones de los usuarios atendidos con soluciones individuales solares fotovoltaicas - SISFV	13
Cláusula 30°. - Facturas	13
Parágrafo 1°-	14
Parágrafo 2°-	14
Parágrafo 3°-	14
Parágrafo 4°-	14
Cláusula 31°. - Mérito ejecutivo de las facturas	14
Cláusula 32°. - Reporte a centrales de riesgo	14
Cláusula 33°. - Constitución en mora	14
Cláusula 34°. - Retiro del servicio en Mora	14
Cláusula 35°. - Requisitos de la factura	14
Parágrafo 1°- Contenido mínimo de la factura en el caso de prestación del servicio mediante soluciones individuales solares fotovoltaicas	15
Cláusula 36°. - Oportunidad y lugar de entrega de la factura	15
Parágrafo 1°- Entrega electrónica de la factura	15
Cláusula 37°. - Facilidades de pago	15
Cláusula 38°. - De la no Exoneración en el pago	15
Cláusula 39°. - Determinación del consumo facturable para suscriptores o usuarios que cuenten con medición individual y/o elementos de disponibilidad del servicio con SISFV	16
Cláusula 40°. - Desviaciones significativas	16
Cláusula 41°. - Determinación del consumo/disponibilidad y valores dejados de facturar cuando se detecten irregularidades en la medición y/o en la instalación y existe acción u omisión de Usuario	16
Cláusula 42°. - Efectos penales	16
Cláusula 43°. - Usuarios que no cuenten con medición/disponibilidad individual por razones de orden técnico, de seguridad, interés social o por encontrarse en asentamientos subnormales	16
Cláusula 44°. - Revisión técnica del sistema de medida y/o disponibilidad	17
Parágrafo 1°-	17
Cláusula 45°. - Determinación de la disponibilidad del servicio en Usuarios atendidos mediante soluciones individuales solares fotovoltaicas	17
Cláusula 46°. - Consumo facturable a suscriptores o usuarios con medidor de prepago	18
Parágrafo 1°- definición de prepago neto	18
Cláusula 47°. - Presupuestos para ejercer el derecho para cambiar de comercializador	18
Cláusula 48°. - Suspensión del servicio de común acuerdo	18
Cláusula 49°. - Suspensión en interés del servicio	18
Cláusula 50°. - Suspensión por incumplimiento o violación del contrato	18
Parágrafo 1°-	19
Cláusula 51°. - Restablecimiento del servicio en caso de suspensión o corte	19
Cláusula 52°. - Causales que dan lugar a la terminación del contrato y/o corte definitivo del servicio	19



Cláusula 53°. - Quejas, peticiones, reclamaciones y recursos	20
Parágrafo 1°-	20
Parágrafo 2°-	20
Parágrafo 3°-	21
Cláusula 54°. - Peticiones incompletas	21
Parágrafo 1°-	21
Parágrafo 2°-	21
Parágrafo 3°-	21
Cláusula 55°. - Recursos	21
Cláusula 56°. - Términos	21
Cláusula 57°. - Práctica de pruebas	22
Cláusula 58°. - Comunicaciones y notificaciones	22
Cláusula 59°. - Disposición final	22



DISPOSICIONES GENERALES

OBJETO DEL CONTRATO:

El presente Contrato de Condiciones Uniformes – CCU tiene por objeto definir reglas y condiciones mediante las cuales **SOLARES ENERGY GROUP S.A.S. E.S.P.**, identificada con el NIT 901706304-3, presta el servicio público domiciliario de energía eléctrica y/o cualquiera de sus actividades complementarias a los Usuarios o Suscriptores, a cambio de un precio en dinero que se fijará de conformidad con las tarifas pertinentes de acuerdo con la regulación aplicable.

APLICACIÓN DEL CCU A LAS DISTINTAS TECNOLOGÍAS DE GENERACIÓN DE ENERGÍA:

El presente CCU se aplicará indistintamente de las tecnologías de generación de energía que se utilicen para la prestación del servicio, incluyendo y sin limitares a aquellos que utilicen Fuentes No Convencionales de Energía – FNCE, Fuentes Convencionales de Energía – FCE y/o Fuentes No Convencionales de Energía Renovable – FNCER, a saber: soluciones individuales solares fotovoltaicas – SISFV, solar centralizado, sistemas de generación diésel, híbridos, biomasa, eólica, entre otros.

PARTES DEL CONTRATO:

Son partes del contrato: **SOLARES ENERGY GROUP S.A.S. E.S.P.**, identificada con el NIT 901706304-3 como la **Empresa** y por la otra; el propietario del inmueble, poseedor y/o tenedor, como **Suscriptor o Usuario**.

SUSCRIPTOR O USUARIO:

Para los efectos del presente Contrato, **Suscriptor o Usuario** comprenderá las categorías de propietario y/o suscriptor y/o quien utiliza un inmueble beneficiario(s) del servicio de suministro de energía eléctrica y cualquiera de sus actividades complementarias, así como lo definido por el artículo 14.33 de la Ley 142 de 1994. Por su parte **Usuario Potencial** hace referencia a la persona quien realiza la solicitud de prestación del servicio en los términos previstos en el presente Contrato.

EXISTENCIA DEL CONTRATO:

De conformidad con lo establecido en el artículo 129 de la Ley 142 de 1994, existe contrato de servicios públicos de suministro de energía eléctrica desde que la Empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio de energía eléctrica y cualquiera de sus actividades complementarias y el Usuario o Usuario Potencial solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones establecidas en este contrato.

Adicionalmente, el Contrato existe en los eventos en que la Empresa comprueba que un Usuario se encuentra dentro de las condiciones previstas en este Contrato y el Usuario mediante aquiescencia tácita acepta la existencia del presente Contrato con la Empresa.

CESIÓN DEL CONTRATO:

En la enajenación de bienes inmuebles por parte del Usuario se entiende que hay cesión del presente Contrato, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión operará de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. En estos casos es obligación del Usuario notificar a la Empresa de dicha situación.

Si el Usuario no informa de la situación descrita en el párrafo anterior el Usuario inicial seguirá vinculado al Contrato en los términos consagrados en la Ley

El Usuario acepta que la Empresa pueda realizar la cesión del Contrato. Para ello la Empresa deberá notificar de la cesión al Usuario, cosa que podrá realizarse a través de medios públicos y publicitarios, para que éste, en el libre ejercicio del derecho de elección del prestador del servicio, pueda optar por dar por terminado el Contrato en las condiciones previstas en el mismo.

Se tendrá en cuenta que en los contratos de suministro la simple aquiescencia tácita a su continuación por un tercero, se entenderá como cesión del contrato de conformidad con lo establecido en el artículo 889 del Código de Comercio.



LIBERACIÓN DE LAS OBLIGACIONES EN CASO DE CESIÓN Y NO EXTINCIÓN DE LA SOLIDARIDAD:

La liberación de las obligaciones por parte del Usuario en los casos de cesión del contrato por enajenación, no implica la extinción de la solidaridad establecida por el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 respecto de obligaciones propias del Contrato exigibles con anterioridad a la fecha en que se produzca el hecho que determina la liberación del Usuario.

EJECUCIÓN DEL CONTRATO:

El presente contrato inicia su ejecución una vez el Usuario reciba la prestación del servicio objeto de este contrato. Las partes verificarán permanentemente las obligaciones y derechos inherentes contraídos en el presente.

PLAZO:

Este contrato se entiende celebrado a término indefinido. Las Partes podrán ponerle fin por las causales previstas en él y en la normativa que regula la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

SOLIDARIDAD DE OBLIGACIONES Y DERECHOS DERIVADOS DE ESTE CCU:

Los propietarios, poseedores, tenedores, suscriptores y/o usuarios en general del inmueble en el que se presta el servicio, son solidarios en sus obligaciones y derechos del presente contrato, de conformidad con lo previsto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994.

Con el fin de que el inmueble urbano o rural destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del artículo 15 de la Ley 820 de 2003 o las normas que la modifiquen, adicionen o reformen y se formalice ante la Empresa la garantía, para los cual deberá diligenciar un formato que se entregará gratuitamente por la Empresa.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:

La Empresa deberá suspender el servicio de energía al predio en el cual el Usuario haya dejado de pagar oportunamente los servicios de conformidad con el parágrafo del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001. De no hacer tal suspensión, se romperá la solidaridad prevista en el inciso primero de la presente cláusula.

ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y SUS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS:

La Empresa prestará el servicio público domiciliario de energía eléctrica en los departamentos de Amazonas, Antioquia, Archipiélago de San Andrés, Bolívar, Caquetá, Cauca, Chocó, Córdoba, Guainía, Guaviare, La Guajira, Meta, Nariño, Putumayo, Valle del Cauca, Vaupés y Vichada. No obstante lo anterior, La Empresa podrá prestar sus servicios en todo el territorio nacional conforme la regulación de la CREG, lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 142 de 1994 y demás normas aplicables.

AUTORIZACIONES PARA CONSULTA, REPORTE Y COMPARTIR INFORMACIÓN:

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, Ley 2157 de 2021 y Ley 1581 de 2012, o las que lo modifiquen, aclaren o sustituyan, solo cuando el Usuario haya manifestado su consentimiento expreso y escrito, la Empresa podrá trasladar a una entidad que maneje o administre centrales de riesgo, la información sobre el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias. Dicho consentimiento será manifestado por el Usuario en documento independiente de este contrato.

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

PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS:

La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien haya pagado por ella, salvo en cuanto sean inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren. En virtud de lo anterior, el Usuario no queda eximido de las obligaciones resultantes del presente contrato que se refieran a esos bienes. (artículo 135 de la Ley 142 de 1994 o aquellas que las complementen, modifiquen o sustituyan).

PROPIEDAD DE LOS ACTIVOS DE GENERACIÓN Y/O DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA:

Los activos de generación y/o distribución de energía con los cuales se presta el servicio domiciliario de energía eléctrica y sus actividades complementarias, serán de propiedad de quien haya pagados por ellos. Así, en caso de infraestructura pública, éstas serán de propiedad de la Nación y/o sus diferentes entidades adscritas o vinculadas, entes territoriales y/o en caso de inversión o reposición de activos con recursos privados, de propiedad de la Empresa y/o de terceros que asumieron dichas inversiones.



DEL NO TRASLADO A LOS USUARIOS DEL COSTO DE INVERSIONES PÚBLICAS EN ACTIVOS DE GENERACIÓN Y/O DISTRIBUCIÓN:

Cuando se trate de inversiones con recursos públicos dichas inversiones no se trasladarán a la tarifa de los usuarios.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:

La Empresa conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 usará los datos personales obtenidos con motivo de la prestación del servicio público domiciliario de energía para los fines dispuestos en este CCU. El tratamiento de esta información para fines diferentes a los vinculados con la prestación del servicio, deberá ser previamente informado y autorizado por el Usuario, titular del dato.

La Empresa como entidad socialmente responsable, adoptará las medidas de seguridad previstas en la ley y en las normas técnicas internacionales con el objetivo de proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los usuarios contenida en bases de datos, independiente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida.

RÉGIMEN LEGAL, REGLAMENTARIO Y REGULATORIO DEL CONTRATO:

El presente Contrato se regirá por lo establecido en la Ley 142 de 1994, Ley 143 de 1994, Ley 1715 de 2014, Ley 1955 de 2019, Ley 2099 de 2021, Resoluciones CREG 108 de 1997, 166 de 2020, 101 026 y 101 021 de 2022, Resoluciones MME 40292 y 40239 de 2022 y/o las normas que las modifiquen, complementen o sustituyan, las normas reglamentarias y regulatorias del sector de la energía eléctrica, por las condiciones especiales que se puedan a llegar a pactar con algún Usuario o grupo de ellos, por las condiciones uniformes señaladas por la Empresa en el presente Contrato, y en lo no regulado por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

RÉGIMEN REGULATORIO EN ZNI – TECNOLOGÍAS REGULADAS DIFERENTES A LAS SOLUCIONES INDIVIDUALES FOTOVOLTAICAS - SISFV:

En la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con tecnologías diferentes a las SISFV aplicarán, incluyendo pero sin limitarse, las disposiciones pertinentes de la Resolución CREG 091 de 2007, y/o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan en ZNI.

Esta disposición hace referencia a las fórmulas tarifarias generales para calcular los costos máximos de prestación del servicio y las tarifas aplicables a los usuarios.

RÉGIMEN REGULATORIO EN ZNI – TECNOLOGÍA DE GENERACIÓN CON SOLUCIONES INDIVIDUALES FOTOVOLTAICAS – SISFV:

En materia de la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica mediante soluciones solares fotovoltaicas y sus actividades complementarias, incluyendo pero sin limitarse las actividades de AOM y comercialización, se dará aplicación a las disposiciones de la Resolución CREG 101 026 de 2022 y Resoluciones MME 40257 y 40292 de 2022 y demás que las modifiquen, adicionen o sustituyan tanto en el SIN como en ZNI.

Esta disposición hace referencia a las fórmulas tarifarias generales para calcular los costos máximos de prestación del servicio y las tarifas aplicables a los usuarios.

RÉGIMEN REGULATORIO EN ZNI - TECNOLOGÍA DE GENERACIÓN HÍBRIDA:

En la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica con tecnologías híbridas se dará aplicación a las disposiciones particulares de cargos máximos que expida la CREG.

Esta disposición hace referencia a las fórmulas tarifarias generales para calcular los costos máximos de prestación del servicio y las tarifas aplicables a los usuarios.

REFERENCIA A LA NORMATIVA APLICABLE:

Para los efectos del presente Contrato, cuando se haga referencia a la "Normativa Aplicable" se deberá entender lo dispuesto en el presente artículo.

DE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

La Empresa suministrará el servicio de energía eléctrica bajo la modalidad de residencial o no residencial. Los Usuarios residenciales serán clasificados de acuerdo con la estratificación socioeconómica que haya realizado la autoridad competente. Los no residenciales conforme a la clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas - CIUU de las Naciones Unidas o según lo dispuesto en la regulación vigente.

PEQUEÑOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES O INDUSTRIALES EN ZNI:

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución MME 40239 de 2022, podrán considerarse como residenciales los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a los apartamentos o casas de habitación, cuya carga instalada sea igual o inferior a tres (3) kilovatios, si el inmueble esté destinado, en más de un 50% de su extensión, a fines residenciales.

USUARIOS RESIDENCIALES ATENDIDOS MEDIANTE SISFV EN ZNI:

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución MME 40292 de 2022 dentro de la categoría de usuarios residenciales atendidos con soluciones solares individuales fotovoltaicas se podrán incluir aquellos puestos o centros de salud, hospitales, clínicas centros educativos o asistenciales, siempre y cuando sean sin ánimo de lucro.

COBRO DE ACTIVIDADES ASOCIADAS AL SERVICIO DE CONEXIÓN

La Empresa cobrará las siguientes actividades asociadas con el servicio de conexión, cuando estas sean prestadas por ellas: el suministro y calibración del equipo de medición y/o elemento idóneo de comprobación de disponibilidad del servicio de SISFV, el suministro de los materiales de la acometida, la ejecución de las obras de conexión y cualquier otro que pueda llegar a generarse en ejecución del presente contrato.

Cuando el constructor de una urbanización o copropiedad de tipo residencial o no residencial haya cubierto los respectivos cargos asociados a la conexión, la Empresa no podrá cobrar de nuevo a los usuarios por estos conceptos.



REVISIONES DE CONEXIÓN Y SELLADO DE EQUIPOS DE MEDIDA Y/O ELEMENTOS IDÓNEOS PARA COMPROBAR DISPONIBILIDAD DE SISFV

Las revisiones de la conexión y sellado de contadores o aparatos de medida y/o elementos idóneos para la comprobación de disponibilidad del servicio siempre serán ejecutadas por la Empresa y/o subcontratistas de esta.

Las visitas técnicas realizadas por la empresa serán ejecutadas por personal de la empresa o subcontratistas debidamente identificados.

PROCEDIMIENTO PARA GARANTÍA DEL DEBIDO PROCESO

En el evento descrito en esta cláusula se procederá a verificar la conexión y el medidor o el elemento idóneo para la comprobación de disponibilidad del servicio en su sitio de instalación, o en el laboratorio designado por la Empresa cuando se estime necesario. En este caso, se retirará el medidor o el elemento idóneo para la comprobación de disponibilidad del servicio dejando al Usuario una copia del acta de retiro.

Una vez retirado el medidor o el elemento idóneo para la comprobación de disponibilidad del servicio se guardará dentro de un empaque o recipiente cerrado con sellos de seguridad que serán relacionados en el acta de revisión.

El Usuario podrá estar presente en el dictamen del laboratorio, y para ello deberá solicitar cita por medio de llamada al número telefónico informado en el acta, por escrito o personalmente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de retiro, y deberá acreditar la condición en la que actúa. De no comparecer en la oportunidad señalada o no solicitarlo, se evaluará sin su presencia.

Dentro de la inspección que efectúe la Empresa a los equipos de medida, instalaciones eléctricas, el elemento idóneo para la comprobación de disponibilidad del servicio, si se encuentran anomalías se reemplazará el elemento o se corregirá la anomalía.

El elemento retirado será entregado para su verificación al correspondiente laboratorio acreditado.

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.

De todo este procedimiento deberá de visitas técnicas deberá levantarse actas y entregar copia a la persona que atendió la inspección, quien debe firmarla, y de no hacerlo se dejará constancia.

Contra las decisiones adoptadas en virtud de lo dispuesto en esta cláusula procederán los recursos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

SOLICITUDES DE CONEXIÓN

Las solicitudes de conexión se diferencian según su tipo: cargas que no implican la expansión de la red del sistema de distribución de la Empresa y cargas que implican la expansión de sistema.

Además, se podrá prestar el servicio en ZNI y Áreas Rurales Dispersas mediante soluciones individuales solares fotovoltaicas independientemente si los activos fueron financiados con recursos públicos o privados, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Resolución MME 40292 de 2022 y/o la que la modifique, adicione o sustituya.

SOLICITUD DE FACTIBILIDAD DEL SERVICIO Y PUNTOS DE CONEXIÓN

La Empresa ofrecerá, de ser factible, al Usuario Potencial un punto de conexión cuando éste lo solicite y garantizará el libre acceso a la red. Para tal efecto, el Usuario Potencial deberá informar sobre la localización del inmueble, la potencia máxima requerida y el tipo de carga.

La Empresa podrá especificar por razones técnicas un nivel de tensión de conexión diferente al solicitado.



CLASES DE CONEXIÓN Y REQUISITOS

Los procedimientos para la aprobación de una solicitud de conexión por parte de la Empresa que no implican la expansión de la red del Sistema de Distribución Local y dicha conexión del inmueble o una unidad inmobiliaria cerrada sólo requieran de la construcción de la acometida y/o activo de conexión, el Suscriptor Potencial deberá presentar los planos eléctricos del inmueble y de la acometida hasta el punto de conexión definido en la etapa de factibilidad y las características de la demanda. Si la solicitud está relacionada con la modificación de una conexión existente, el Usuario deberá presentar los planos eléctricos de la conexión existente y los nuevos planos con la modificación requerida.

En todo caso, en toda solicitud de conexión nueva o la modificación de una existente, el Potencial Usuario deberá presentar la información pertinente dependiendo de la complejidad de la conexión.

PLAZOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA APROBACIÓN O IMPROBACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CONEXIÓN

La Empresa tendrá los siguientes plazos para dar respuesta aprobando o improbando las solicitudes de conexión de cargas, contados a partir del día de la presentación de la solicitud:

- Para Nivel I: Siete (7) días hábiles
- Para Nivel II Quince (15) días hábiles

Cuando la Empresa no pueda pronunciarse sobre la aprobación o improbación de la solicitud de conexión informará de ello al solicitante explicando las razones. El pronunciamiento definitivo de la Empresa no excederá de tres (3) meses.

La aprobación del proyecto por parte de la Empresa no exonera de responsabilidad al diseñador por errores u omisiones que afecten la red en la cual opera la Empresa.

La solicitud y planos aprobados para la conexión tendrán una vigencia máxima de un (1) año.

EJECUCIÓN DE OBRAS DE CONEXIÓN

Las obras de infraestructura requeridas por el Potencial Suscriptor deberán ser realizadas bajo su responsabilidad. No obstante, previo acuerdo entre el Usuario y la Empresa, ésta podrá ejecutar las obras de conexión. En este caso se establecerán los cargos a que hubiere lugar y el cronograma de ejecución del proyecto mediante un contrato de conexión.

Las instalaciones internas son responsabilidad del Usuario y deberán cumplir las condiciones técnicas que aseguren que las mismas no afecten la seguridad de la red local ni a otro Usuario, y en todo caso deberá cumplir con lo establecido en el RETIE.

Las redes locales o de uso general que se requieran para la conexión del potencial suscriptor y/o del Usuario son responsabilidad de la Empresa. Sin embargo, en el caso en que la Empresa presente limitaciones de tipo financiero que le impidan la ejecución de las obras con la oportunidad requerida por el potencial suscriptor o Usuario, tales obras podrán ser realizadas por éste.

En todos los casos de redes de uso general, la Empresa estará a cargo de la administración, operación y mantenimiento de los activos del cliente que lleguen hasta el medidor y/o elemento idóneo de comprobación de disponibilidad de prestación del servicio mediante SISFV.

Cuando la Empresa asuma la ejecución de las obras de conexión o cuando se requieran redes de uso general para la conexión, antes de la iniciación de las obras, se suscribirá un contrato de conexión.

PUESTA EN SERVICIO

Previo a la puesta en servicio de una conexión, la Empresa solicitará la certificación de conformidad con el RETIE. Este requisito no será aplicable en caso de soluciones individuales solar fotovoltaica hasta que dicho reglamento sea expedido para regular las mismas.

Si el usuario es quien suministra los equipos, deberá entregar previo a la conexión la certificación de los protocolos de pruebas de los diferentes equipos a instalar, así sea por la ampliación de su capacidad existente, así como los certificados de conformidad de los productos RETIE a los que hubiere lugar por disposición normativa.

En caso de que el inmueble sobre el que se efectúa la solicitud de conexión, haya tenido otra cuenta con la empresa y esta tenga el servicio suspendido por causas asociadas a la falta de pago, la Empresa podrá trasladar dichos valores a nueva cuenta que para tal efecto se cree el mismo inmueble o en su defecto solicitar el paz y salvo de la cuenta que se encuentra en mora.

FINANCIACIÓN DE OBRAS Y EQUIPOS

La Empresa podrá financiar las obras y equipos que instale directamente o a través de personas autorizadas e incluir en la factura del servicio público de energía las cuotas e intereses de esta financiación acordados con el Usuario. Esto, sin perjuicio de la aplicación e imputación a los componentes de tarifarios de recaudo y subsidio a la inversión conforme lo establece la Normativa Aplicable.

NEGACIÓN DE LA SOLICITUD DE CONEXIÓN

La Empresa negará por escrito la solicitud de conexión del servicio de energía eléctrica en los siguientes casos:



1. Por razones técnicas
2. Por no cumplir las instalaciones internas del inmueble con las normas técnicas y de seguridad establecidas tanto por la autoridad competente como por la Empresa.
3. Por no existir redes locales frente al lugar donde se encuentra el inmueble del potencial suscriptor.
4. Cuando el inmueble se encuentre asentado en zonas de alto riesgo.
5. Cuando el potencial suscriptor y/o el inmueble se encuentre en mora con otro comercializador de energía eléctrica por deudas de venta de energía eléctrica.
6. Cuando respecto al inmueble al cual se solicita la conexión existe mora en el pago por servicios prestados con anterioridad a la totalidad o parte del bien.
7. Cuando el suscriptor potencial no cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente.

RECURSOS CONTRA LA DECISIÓN QUE NIEGA LA CONEXIÓN

La negación de la conexión al servicio de energía eléctrica se notificará al solicitante, con indicación de los motivos que sustentan la decisión. Contra ella proceden los recursos de reposición frente a la Empresa y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

EXCLUSIVIDAD DEL SERVICIO

El servicio de energía eléctrica que se suministra a un inmueble, será para uso exclusivo del Usuario y no podrá ser cedido, vendido, o facilitado a terceros, salvo por razones de orden público o situaciones excepcionales consideradas y autorizadas expresamente por la Empresa.

INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, REPOSICIÓN Y CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIDORES Y/O ELEMENTOS IDÓNEOS PARA COMPROBAR DISPONIBILIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL CASO DE SISFV

Por regla general todos los Usuarios deberán contar con equipo de medición individual de su consumo y de disponibilidad en caso de soluciones individuales solares fotovoltaicas. Se exceptúan los Usuarios que no cuenten con equipo de medida por razones de tipo técnico, de seguridad o de interés social.

La disposición de equipos de medición se registrará por la siguientes:

1. Adquisición e instalación.- Cuando el Usuario desee suministrar directamente el medidor y/o elemento de disponibilidad del servicio en el caso de SISFV, deberá manifestarlo expresamente al momento de hacer la solicitud del servicio y tendrá un plazo de siete (7) días hábiles para entregar el equipo a la Empresa contados a partir de la aprobación de la solicitud. En su defecto la Empresa anulará la solicitud agotado el plazo y el Usuario, deberá presentar una nueva para acceder al servicio.

En todo caso la aceptación de los equipos de medición y/o elemento de disponibilidad del servicio en el caso de SISFV quedará sujeta a la aprobación que sobre el cumplimiento de las condiciones técnicas, de funcionamiento, calibración y certificación, dictamine la entidad acreditada por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Para los casos en que la Empresa suministre el equipo de medida y/o elemento de disponibilidad del servicio en el caso de SISFV y preste los servicios de calibración, revisión y colocación de sellos, estos serán cobrados al Usuario de acuerdo con las tarifas vigentes para este tipo de servicio al momento de prestarlo.

2. Localización del medidor y/o elemento de disponibilidad del servicio en el caso de SISFV. - Los medidores deberán estar localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, permitiendo realizar la revisión del estado y funcionamiento del mismo, la lectura para la determinación del consumo facturable y/o disponibilidad y demás aspectos para una eficiente atención al Usuario.

3. Reposición de equipo de medida y/o elemento de disponibilidad del servicio en el caso de SISFV.-Será obligación del Usuario hacer reparar o reemplazar los medidores y/o elemento de disponibilidad del servicio en el caso de SISFV a satisfacción de la Empresa. Cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos y/o disponibilidad, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos más precisos. Cuando el Usuario pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del Usuario

En los casos en los que el Usuario opte por elegir a la Empresa para realizar esta reposición, deberá manifestarlo expresamente presentando una solicitud en tal sentido.

Provisionalmente la Empresa podrá instalar un medidor y/o elemento de disponibilidad del servicio en el caso de SISFV, mientras el Usuario le comunique que ha adquirido el suyo y se efectúa su correspondiente calibración. De no hacerlo en el término equivalente a un periodo de facturación, la Empresa podrá facturar al Usuario el medidor y los costos asociados a esta operación.

4. Control sobre el funcionamiento de los medidores y/o elemento de disponibilidad del servicio en el caso de SISFV.- La Empresa por disposición legal o por petición del Usuario, podrá hacer revisiones rutinarias al equipo de medida y/o elemento de disponibilidad del servicio en el caso de SISFV así como de las acometidas para verificar su estado o su funcionamiento y podrá retirarlos temporalmente para su verificación. Únicamente el personal autorizado por la Empresa podrá manipular o desconectar los aparatos y equipos de medida, control y/o elemento de disponibilidad del servicio en el caso de SISFV.
5. Sellado de las instalaciones.- Los medidores y/o elemento de disponibilidad del servicio en el caso de SISFV deberán instalarse en una caja de seguridad u otro dispositivo similar que cumpla con el certificado de conformidad del producto RETIE y o la norma o concepto técnico nacional o internacional o equivalente en el caso de elementos de disponibilidad para soluciones individuales solares fotovoltaicas; que asegure que el equipo de medida y/o elemento de disponibilidad del servicio en el caso de SISFV esté protegido contra interferencias, manipulación o intervención no autorizada, tanto intencionalmente como inadvertida para lo cual la Empresa autorizará y sellará tales dispositivos.

Los sellos solo pueden ser retirados por el personal autorizado por la Empresa, y el Usuario o su representante, tiene el derecho a estar presente y



observar las operaciones que se ejecuten para tal fin.

El Usuario que rompa los sellos o permita que ello ocurra, es responsable por todos los costos y responsabilidad legal derivada.

6. Medidor prepago. - La Empresa podrá ofrecer medidores prepagos a sus Usuarios.

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

DERECHOS DE LOS USUARIOS

Sin perjuicio de los demás derechos que otorgue la ley y este contrato en favor de los usuarios, se tienen como derechos los siguientes:

1. A ser tratado dignamente por la Empresa.
2. Obtener de la Empresa la medición de sus consumos reales y/o disponibilidad real en caso de SISFV, mediante instrumentos tecnológicos apropiados conforme lo definido por la Normativa Aplicable, con atención a la capacidad técnica y financiera de la Empresa o las categorías de los municipios establecidas por la ley.
3. Libertad de elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización. En caso de cambio de prestador del servicio distinto a la Empresa, el Usuario deberá garantizar el pago de los activos financiados o cuya inversión haya efectuado la Empresa, así como el cumplimiento de los demás requisitos establecidos en las Resoluciones CREG 108 de 1997 y 156 de 2011 así como las demás aplicables y aquellas que las modifiquen y/o sustituyan.
4. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el Usuario asuma los costos correspondientes.
5. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
6. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
7. A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
8. A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.

9. A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al Contrato de Condiciones Uniformes.
10. A recibir la factura físico y/o electrónica a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
11. A la participación en los comités de desarrollo y control social.
12. A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el Usuario.
13. A que se le mida el consumo, o, en su defecto, se le afore o calcule de conformidad con la ley.
14. Los demás que le otorgue la ley.

OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

Sin perjuicio de las obligaciones legales son obligaciones de la Empresa las siguientes:

1. Suministrar energía eléctrica al inmueble, en forma continua y con los parámetros de eficiencia, calidad y seguridad establecidos por las autoridades competentes y en este contrato.

Esta obligación tendrá lugar a partir del momento en el que para la Empresa sea técnicamente posible, y el Usuario hubiese satisfecho las condiciones básicas requeridas para el ingreso de la instalación al sistema, es decir, a partir de la conexión al servicio, la instalación del medidor y/o elemento de disponibilidad del servicio en el caso de SISFV, el pago de los costos de instalación y de redes, los demás cobros y tarifas a que haya lugar de acuerdo con las normas vigentes, y el otorgamiento de un título valor para garantizar el pago de las facturas cuando la Empresa lo requiera.

2. Medir o calcular los consumos reales o estimados, con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con lo establecido en la ley. En el caso de SISFV esta obligación aplica en relación con la medición de disponibilidad según lo dispone la Normativa Aplicable.
3. Devolver al Usuario los equipos de medida y demás equipos retirados por la Empresa que sean de su propiedad, dentro de los plazos administrativos definidos por la Empresa. Esta obligación no operará, cuando se presente cualquiera de las siguientes situaciones:
 - a. Cuando se adelante una investigación administrativa por incumplimiento de las condiciones uniformes del contrato de prestación del servicio de energía eléctrica.
 - b. Cuando el laboratorio de medidores y/o elemento de disponibilidad del servicio en el caso de SISFV requiera del equipo para su verificación por más del plazo administrativo definido
 - c. Cuando proceda el retiro definitivo del equipo y el Usuario no se presente a reclamarlo dentro de plazo administrativo definido, contados a partir de la fecha de notificación de devolución del equipo, caso en el cual la Empresa no se hace responsable del



- medidor, materiales y demás elementos no reclamados.
4. Facturar oportunamente los consumos suministrados y/o disponibilidad. Después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, la Empresa se abstendrá de cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, salvo en los casos en que se compruebe dolo del Usuario. En concordancia con lo contemplado en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994.
 5. Entregar física o electrónicamente las facturas de los servicios prestados, de acuerdo con los parámetros y en los periodos señalados por la ley, por la CREG y por lo establecido en este contrato. Esta entrega se hará por lo menos con cinco (5) días de anticipación a la fecha de su vencimiento conforme el ciclo de facturación definido. La no recepción de la factura no exime al Usuario del pago oportuno del servicio. Para efectos de las reclamaciones y recursos, se tomará como fecha de entrega de la factura, la señalada para el primer vencimiento.
 6. Investigar las desviaciones significativas frente a los consumos anteriores de los usuarios.
 7. Constituir una oficina de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, donde se reciban, se atiendan, se tramite y se responda al Usuarios sobre este tipo de solicitudes, conforme a lo establecido en la ley y en el presente contrato.
 8. Suspender o cortar el servicio, cuando el Usuario incurra en una de las causales de suspensión o corte del servicio, definidas en la ley y en este contrato.
 9. Rehusarse a prestar el servicio o discontinuar el mismo cuando una instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio y/o cuando no cuente con el certificado de conformidad exigido por la normatividad técnica o reglamentación aplicable.
 10. Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido por la regulación vigente al momento de la ocurrencia del hecho, la ley y este contrato.
 11. Tramitar y responder en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, las peticiones, quejas, reclamos y recursos.
 12. Establecer para los casos en los que lo exigen las normas vigentes, las condiciones de otorgamiento de financiación a los usuarios para el pago de los cargos por conexión domiciliaria.
 13. Revisar, cuando la normatividad lo exija o cuando se estime conveniente, el equipo de medida y/o elemento de disponibilidad del servicio en el caso de SISFV instalado para verificar su correcto funcionamiento. Cuando el Usuario pida la revisión, la Empresa podrá cobrar la tarifa fijada para el efecto.
 14. Restablecer el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la respuesta favorable de la solicitud de reconexión, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio. La reconexión o reinstalación del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por la Empresa. Cuando por causas ajenas a la Empresa no fuera posible la reconexión o reinstalación en dicho plazo, la Empresa quedará exenta de realizar compensaciones por daños o perjuicios. En estos casos se informará al Usuario el procedimiento a seguir para su normalización o la causa por la cual no fue posible realizar la reconexión o reinstalación. En caso de que el Usuario no cumpla con las condiciones requeridas o la causa que impide la reconexión o reinstalación no se haya subsanado, el plazo se contará a partir del día en que la Empresa verifique su cumplimiento o no tenga limitación alguna para realizar la reconexión o reinstalación.
 15. Dar respuesta a la solicitud de conexión del servicio según lo estipulado en este contrato.
 16. Informar al Usuario sobre los requisitos para el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad en las instalaciones eléctricas de acuerdo con la normatividad vigente.
 17. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes de uso general y equipos de su propiedad.
 18. Informar, por lo menos con setenta y dos (72) horas de anticipación, en medios de comunicación de amplia difusión o a través de un mecanismo directo de información, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de electricidad previamente autorizados.



OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

1. Informar a la Empresa sobre cualquier cambio en la propiedad del inmueble, así como el nombre de la persona a cuyo cargo está dicho bien y el uso del servicio o condiciones de carga.
 2. Abstenerse de realizar por su cuenta la conexión o restablecimiento del servicio.
 3. Adquirir, entregar y presentar a la Empresa para su calibración, instalación, mantenimiento o reparación, los equipos de medida y demás instrumentos necesarios para medir sus consumos y/o disponibilidad del servicio en el caso de SISFV, mantener las instalaciones y equipos, usándolos adecuadamente y reparar cuando la Empresa lo exija, los equipos de medida y/o disponibilidad, de acuerdo con las características técnicas y el procedimiento que se le indique.
- Cuando el Usuario, pasado un periodo de facturación no tome las acciones necesarias por su cuenta para ejecutar los trabajos requeridos por la Empresa, esta podrá ejecutarlos y cargará los costos respectivos en la siguiente facturación del Usuario. La Empresa podrá dar por terminado el presente contrato, si el Usuario se niega a aceptar

- la ejecución del trabajo después del tiempo acordado con el Usuario.
4. Permitir la revisión de las instalaciones internas en las fechas indicadas por la Empresa.
 5. Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que la Empresa indique, las alteraciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el Usuario o de la red interna y que afecten las redes o a los demás usuarios. Si el Usuario se negare a corregir la alteración o reincidiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación, la Empresa podrá suspender el servicio. Si transcurrido el plazo informado por la Empresa para aplicar el correctivo el Usuario no ha efectuado la corrección pertinente, la Empresa procederá con la suspensión unilateral del servicio de energía eléctrica y el retiro del equipo de medida y/o elemento de disponibilidad del servicio en el caso de SISFV. La Empresa informará a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios –SSPD– con dos (2) días hábiles de anticipación al corte, de acuerdo con lo establecido por la CREG.
 6. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidos por la Empresa para el diseño y construcción de las instalaciones eléctricas, con observancia de los requisitos específicos para el proceso de utilización definidos en el RETIE, haciendo posible la instalación del medidor individual o equipos de medida y/o disponibilidad, en los casos en que lo efectuó el Usuario.
 7. Solicitar a la Empresa la autorización expresa para cualquier modificación que se presente en las instalaciones eléctricas, en el equipo de medida y/o disponibilidad, y en la clase de servicio.
 8. Efectuar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad.
 9. Permitir la instalación de un equipo de medida y/o disponibilidad provisional o equipo de medida de respaldo o un macro medidor cuando la Empresa lo requiera para sus programas de control y/o verificación.
 10. Dar aviso a la Empresa cuando la factura de los servicios públicos domiciliarios de energía no hubiese llegado oportunamente, ya sea física o electrónicamente. Si el Usuario no recibe la factura en el inmueble o en la dirección acordada con la Empresa dentro del periodo de facturación, deberá acercarse a las instalaciones de esta para que le sea expedido un duplicado, para su conocimiento y pago oportuno. El no recibo de la factura, no lo exonera de su pago.
 11. Facilitar el acceso al equipo de medida y/o disponibilidad de las personas autorizadas por la Empresa para efectuar revisiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, lectura, nivel de disponibilidad y retiro del equipo de medida y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar en desarrollo del contrato. En el caso en que el Usuario use rejas, candados, cadenas, animales o personas, entre otros, que impidan el acceso al personal autorizado por la Empresa al sistema de medición y/o disponibilidad o al registro de corte o totalizador, la Empresa hará constar este hecho en el acta de visita y podrán suspender el servicio, sin perjuicio de que el consumo y/o la disponibilidad sea estimado. En este evento la Empresa determinará el valor a facturar con base en consumos promedio y/o nivel de disponibilidad de otros periodos del mismo Usuario, o con base en los consumos y/o nivel de disponibilidad promedio de usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales o con base en los consumos registrados en medidores espejo o de respaldo instalados para su control.
 12. Remplazar o reubicar, previo requerimiento escrito de la Empresa y dentro el término señalado, el equipo de medida, cuando se establezca que este no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos, o permitir su retiro cuando se considere necesario para verificación.
 13. Permitir a la Empresa el retiro, cambio, revisión o reparación del equipo de medida y/o disponibilidad, cuando este no cumpla las condiciones técnicas adecuadas para la prestación del servicio. En tales casos el Usuario pagará el valor del medidor nuevo y/o elemento de disponibilidad, la calibración del mismo a los precios vigentes, así como los materiales y trabajos derivados de tales obras. En caso de que el Usuario no permita la instalación se dará por terminado el contrato.
 14. Responder por cualquier anomalía o irregularidad en el equipo de medida, conexiones, elementos de seguridad tales como la caja de equipo de medida, sellos, pernos, chapas, etc., así como por las variaciones que sin autorización de la Empresa se hagan a las condiciones del servicio contratadas.
 15. Ubicar, como lo establezca la Empresa y cumpliendo con los requisitos de tipo urbanístico establecidos por la autoridad competente, el equipo de medida y/o disponibilidad en el exterior del inmueble. Cuando la localización del equipo de medida de un Usuario ocasione la suspensión del servicio por falta de medición del consumo y/o disponibilidad del servicio, la Empresa podrá exigir como condición para el restablecimiento del servicio, el cambio de la localización del equipo de medida a una zona de fácil acceso desde el exterior del inmueble.
 16. No dar a este servicio público un uso distinto al declarado o convenido con la Empresa, ni ensanchar, reconstruir o remplazar el inmueble por otra edificación, sin dar aviso a la Empresa con quince (15) días de antelación; la Empresa responderá en un término no superior a quince (15) días. En todo caso, la Empresa aplicará inmediatamente las tarifas correspondientes al nuevo uso.



17. Informar de inmediato cualquier irregularidad cometida por los operarios o contratistas de la Empresa.
18. Pagar oportunamente las facturas que hayan sido expedidas.
19. Presentar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos a través de los medios de atención definidos por la Empresa para tal fin.
20. Estar a paz y salvo con la Empresa por deudas pendientes de consumos de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, para adelantar cualquier trámite relacionado con la solicitud de estos servicios. Sin perjuicio de lo consagrado en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994.
21. Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, cuando la Empresa lo requiera.
22. Dar previo aviso a la Empresa en un término no inferior al periodo de facturación, para la terminación del contrato.
23. Pagar oportunamente los valores que se generen por el restablecimiento del servicio, la revisión de la instalación de la conexión y otros conceptos relacionados con la ejecución de este contrato, así como todas aquellas obligaciones que se pacten de manera especial, como financiaciones, trabajos en las redes y acometidas, etc.
24. Hacer el pago por conexión, y pagar los excedentes cuando haya cambio de uso, de acuerdo con la estructura tarifaria definida para el efecto por las autoridades competentes, en el momento en que la Empresa lo estipule.
25. Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas a los empleados o contratistas de la Empresa por actividades relacionadas con la prestación del servicio.
26. Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y 143 de 1994, sus decretos reglamentarios y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

2.1.4 OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS ATENDIDOS CON SOLUCIONES INDIVIDUALES SOLARES FOTOVOLTAICAS - SISFV

1. Los Usuarios atendidos mediante soluciones individuales solares fotovoltaicas – SISFV se comprometen a cancelar el porcentaje del costo unitario del servicio facturado no subsidiado de conformidad con el ordenamiento jurídico que regula la materia.
2. Los Usuarios atendidos mediante soluciones individuales solares fotovoltaicas – SISFV no deben realizar modificaciones a las soluciones fotovoltaicas ni trasladar, ni vender, ni empeñar, ni prestar, ni donar a un tercero. En consecuencia, al recibir la infraestructura, el Usuario es responsable de la custodia de la solución y los elementos que lo integren, de los daños ocasionados por uso inadecuado, robo por indebida custodia y por deterioro anormal del equipo.
3. Si por algún motivo es necesario reubicar, desinstalar o retirar la solución individual solar

fotovoltaica del predio, deberá informarse inmediatamente a la Empresa, quien es el único autorizado para realizar estas acciones.

4. Los Usuarios atendidos mediante soluciones individuales solares fotovoltaicas – SISFV, sin perjuicio de la libertad de elección del prestador autoriza, permite y consiente que mientras subsista este CCU la Empresa será la responsable y única facultada, la empresa responsable de la Administración, Operación y Mantenimiento de las soluciones individuales solares fotovoltaicas.
5. Los Usuarios atendidos mediante soluciones individuales solares fotovoltaicas – SISFV autorizan, permiten y consienten la instalación (cuando ello no sea efectuado por el Usuario), lectura, reparación y/o cambio del equipo de disponibilidad.
6. A respetar y acatar los niveles de energía equivalente mensual definida en el Acuerdo de Niveles de Servicio.
7. El Usuario no realizará sobrecargas a la solución fotovoltaica instalada. Por lo tanto, no se deben conectar equipos de alta potencia como taladros, lavadoras, bombas, estufas, hornos eléctricos y/o neveras convencionales de potencia superior a los 100 W, entre otros.
8. La garantía de la instalación no cubre mal manejo o manipulación de los equipos efectuada por parte del Usuario o de terceros no autorizados, así como modificaciones o ampliaciones posteriores no incluidas en la configuración original, daños del sistema ocasionados por modificaciones adicionales o por utilización incorrecta de mismo, daños causados por desastres naturales (rayos, terremotos) o accidentes diversos como incendios, inundaciones, entre otros; daños como oxidación o sulfatación de partes internas de las terminales ocasionados por condiciones climáticas inadecuadas en el recinto que no garanticen la preservación y cuidado de los mismos; daños ocasionados por causas externas como accidentes (golpes), bebidas o alimentos sobre los equipos, maltrato y situaciones similares.
9. Respecto a las instalaciones internas, estas deben cumplir con lo señalado por reglamento de instalaciones eléctricas “RETIE” y las normas establecidas por la Empresa.
10. En caso de no cumplir con las normas establecidas en cuanto a las instalaciones internas eléctricas la empresa procederá a desenergizar el inmueble independiente de la fuente de generación (diésel, solar, etc.), derivando de esta las acciones pertinentes para traslado o retiro definitivo del equipo o infraestructura pertinente.



FACTURACIÓN

FACTURAS

En la factura la Empresa cobrará los consumos y demás servicios prestados directamente, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con lo establecido

en la ley, y aquellos servicios de otras empresas de servicios públicos con las que se hayan celebrado convenios con tal propósito. Las facturas se entregarán física y/o electrónicamente, mensual, bimestralmente o trimestral con cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento.

La Empresa podrá facturar los demás cobros que hayan sido autorizados expresamente por el Usuario.

La Empresa podrá cobrar los costos que se derivan de la expedición de certificados, duplicados de las facturas, estados de cuenta y cambios dirección de envío. Estos cobros por la expedición de certificaciones, duplicados de facturas y estados de cuenta no superarán el valor de su costo de su reproducción.

La Empresa podrá facturar y recaudará en conjunto el impuesto del servicio de Alumbrado Público en la factura del servicio público domiciliario de energía eléctrica, cumpliendo con las disposiciones establecidas en la normatividad vigente.

La Empresa podrá exigir al Usuario garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo.

MÉRITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS

La factura expedida por la Empresa, representativa de los bienes y servicios suministrados en la ejecución del presente contrato o de cláusulas especiales pactadas con el Usuario, al igual que las obligaciones derivadas con ocasión de la prestación del servicio de energía eléctrica o inherentes al mismo y firmadas por el representante legal de la Empresa, presta mérito ejecutivo conforme a las disposiciones civiles, comerciales y demás que rijan la materia.

REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

El Usuario autoriza expresamente mediante este contrato de condiciones uniformes a la Empresa, con sustento en las normas legales y demás disposiciones normativas que regulan la materia, la posibilidad de consultar, solicitar, procesar, reportar y divulgar a la Central de Información del Sector Financiero CIFI, o cualquiera otra entidad que maneje o administre datos del sistema financiero de solvencia patrimonial y crediticia con los mismos fines, toda la información referente al comportamiento comercial o crediticio, especialmente en la relación con todas las operaciones activas de crédito celebradas o que celebre en el futuro.

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

CONSTITUCIÓN EN MORA

La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto el Usuario renuncia a todos los requerimientos para constituirlos en mora.

En caso de mora del Usuario en el pago de los servicios facturados la Empresa podrá aplicar los intereses de mora respectivos sobre los saldos insolutos.

Para el cobro de intereses moratorios de saldos insolutos en usuarios residenciales, se tendrá en cuenta lo dispuesto en el Código Civil.

RETIRO DEL SERVICIO EN MORA

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

REQUISITOS DE LA FACTURA

La factura expedida por la Empresa contendrá como la información exigida por la CREG, la cual corresponde a la siguiente:

1. El nombre de la Empresa con su respectivo NIT.
2. El nombre del Usuario y el número del contrato.
3. El número único de la SISFV asignado por la Empresa.
4. El número único del cliente con la nomenclatura SUI y su estrato o clase.
5. La dirección del inmueble donde se presta el servicio, o el código, cuando es un bien rural o equivalente en ZNI. Con coordenadas georreferenciadas.
6. Clase de uso del servicio
7. Estrato socioeconómico, si es residencial
8. Periodo o ciclo de facturación del servicio
9. Fecha de suspensión y corte
10. Cargo fijo en el caso que la CREG lo autorice
11. Cargo de conexión, cuando a ello haya lugar
12. Precio de la tarifa por unidad de consumo y/o disponibilidad
13. Porcentaje de la tarifa no subsidiada, asumida por el Usuario
14. Descripción de la liquidación del consumo o disponibilidad que se factura
15. Lecturas actual y anterior (en los casos en que pueda establecerse) utilizadas para determinar el



- consumo facturable y/o disponibilidad y las fechas en que se realizaron
16. Descripción de las observaciones generadas durante la toma de lectura
 17. Nivel de tensión cuando ello sea aplicable
 18. El consumo de los seis periodos anteriores y el promedio de estos cuando se trate de facturaciones mensuales
 19. Valor de las deudas atrasadas
 20. El valor de las cuotas de financiación, cuando a ello haya lugar
 21. El valor total a pagar y las fechas de vencimiento para su cancelación
 22. La notificación de que la factura presta mérito ejecutivo
 23. Monto de los subsidios, y la base de su liquidación o cuantía de la contribución de solidaridad, así como el porcentaje aplicado para su liquidación, según sea el caso.
 24. Cargos por corte, suspensión o restablecimiento del servicio, cuando a ello haya lugar.
 25. Cuantía de los intereses moratorios y señalamiento de la tasa aplicada.
 26. Otros cobros autorizados por el Usuario.
 27. Sitios y medios dispuestos para el pago en facturas originales.
 28. Los valores compensados al Usuario por incumplimiento de los indicadores de calidad del servicio.
 29. Los indicadores de calidad del servicio aplicables.

CONTENIDO MÍNIMO DE LA FACTURA EN EL CASO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO MEDIANTE SOLUCIONES INDIVIDUALES SOLARES FOTOVOLTAICAS

Sin perjuicio de lo dispuesto en esta cláusula, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Resolución CREG 101 026 de 2022, las facturas a los usuarios a los cuales se les preste el servicio mediante SISFV contendrán:

1. Costo unitario aplicable para cada mes del ciclo de facturación o, en el caso de energía prepagada, para la respectiva factura, discriminando los valores de cada componente.
2. Cargos máximos aplicables para cada mes del ciclo de facturación o, en el caso de energía prepagada, para la respectiva factura, informando los valores de cada componente, tanto de inversión como de gastos de AMGC.
3. Valores del costo de prestación del servicio que no le serán trasladados al usuario, según lo previsto en el artículo 87.9 de la Ley 142 de 1994 o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya.
4. Valores del costo de prestación del servicio que no le serán trasladados al usuario, según lo previsto en el numeral 10 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994 o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya.
5. Valor total a cargo del usuario.

6. Disponibilidad del servicio para cada mes del ciclo de facturación o, en el caso de energía prepagada, la cantidad de energía prepagada y la cantidad diaria de energía disponible según el nivel de servicio.
7. Fecha de inicio y de terminación del respectivo ciclo de facturación o, en el caso de energía prepagada, fecha hasta la cual puede hacer uso de la energía.
8. Los valores no relacionados con la prestación del servicio que el usuario autorice expresamente para que sean incluidos en la factura.
9. Lo demás que indique la Resolución CREG 108 de 1997, o aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

OPORTUNIDAD Y LUGAR DE ENTREGA DE LA FACTURA

La Empresa entregará la factura en la dirección en donde se presta el servicio de energía eléctrica o donde las partes pacten, como mínimo con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha límite señalada como de pago oportuno.

Por razones de orden público o la existencia de zonas de difícil acceso que dificulten o impidan la entrega de las facturas en los lugares acordados, la Empresa podrá, previo aviso por medios masivos de información con cinco (5) días de antelación, informar a los Usuarios el lugar donde serán dejadas las facturas para su entrega.

El no recibo de la factura en el inmueble o en la dirección establecida por las partes, no exonera al Usuario del pago del servicio.

Para el efecto, el Usuario deberá acercarse a las dependencias determinadas por la Empresa para que se le expida duplicado y cancele oportunamente.

ENTREGA ELECTRÓNICA DE LA FACTURA

Sin perjuicio del derecho del Usuario de solicitar copia física de la factura, esta podrá ser entregada por medios electrónicos habilitados.

FACILIDADES DE PAGO

La Empresa para facilitarle al Usuario, el pago de sus obligaciones, podrá celebrar convenios de recaudo con entidades financieras, empresas de giros, mensajería, almacenes, entre otros. La Empresa no se responsabiliza por pagos realizados en lugares no autorizados.

DE LA NO EXONERACIÓN EN EL PAGO

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



DETERMINACIÓN DEL CONSUMO Y/O DISPONIBILIDAD

DETERMINACIÓN DEL CONSUMO FACTURABLE PARA SUSCRIPTORES O USUARIOS QUE CUENTEN CON MEDICIÓN INDIVIDUAL Y/O ELEMENTOS DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO CON SISFV

El consumo se establecerá por la diferencia de lecturas; para tal efecto, mediante una operación aritmética se determinará la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor la cual será multiplicada por la relación de transformación del equipo de medida asociado en caso de ser aplicable.

La disponibilidad del servicio en relación con Usuarios atendidos a través de soluciones individuales solar Fotovoltaica se efectuará según las definiciones técnicas y regulatorias que determina la CREG y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS

Al preparar las facturas, la Empresa investigará las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de periodos anteriores del mismo usuario o en la de usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al Usuario, según sea el caso.

Se entiende por desviación significativa, el aumento o reducción en el consumo de un periodo de facturación, respecto a su promedio histórico, teniendo en cuenta la variación permitida.

Para el cálculo del promedio históricos se tomarán los consumos registrados por los usuarios de forma lineal sin utilizar proyecciones para el ajuste de días de consumo. Si la facturación es mensual, el consumo promedio corresponde a los últimos seis periodos. Si la facturación es bimestral, el consumo promedio corresponde a los últimos tres periodos. Si la facturación es trimestral, el consumo promedio corresponde a los últimos dos periodos.

DETERMINACIÓN DEL CONSUMO/DISPONIBILIDAD Y VALORES DEJADOS DE FACTURAR CUANDO SE DETECTEN IRREGULARIDADES EN LA MEDICIÓN Y/O EN LA INSTALACIÓN Y EXISTE ACCIÓN U OMISIÓN DE USUARIO

Se consideran situaciones que generan incumplimiento del contrato del servicio de energía eléctrica, que pueden dar origen a la recuperación de consumos y/o disponibilidad del servicio dejados de facturar, entre otras las siguientes:

1. Conexiones eléctricas no autorizadas (línea Directa)

2. Equipos de medida y/o disponibilidad alterados, intervenidos, con alguna irregularidad que impida su correcto funcionamiento, o se haya evitado que se registre en parte o en su totalidad la energía consumida.
3. Cuando el Usuario 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. De no ser posible establecer el tiempo de permanencia de esta anomalía, se tomará un periodo de cinco (5) meses para calcular el consumo irregular.
4. Cuando el Usuario no notifique a la Empresa eventos que puedan alterar el funcionamiento del equipo de medida y/o disponibilidad, o cualquier otro imprevisto dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la ocurrencia de los hechos.
5. Cualquier otra situación atribuible al Usuario que implique un consumo de energía que no fue pagado por el Usuario, derivado del registro incorrecto del equipo de medida.

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



EFFECTOS PENALES

Tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que, para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta, tendrá el tratamiento contemplado en el Código Penal el cual dispone: "Defraudación de Fluidos: el que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes".

USUARIOS QUE NO CUENTEN CON MEDICIÓN/DISPONIBILIDAD INDIVIDUAL POR RAZONES DE ORDEN TÉCNICO, DE SEGURIDAD, INTERÉS SOCIAL O POR ENCONTRARSE EN ASENTAMIENTOS SUBNORMALES

Para Usuarios legalizados que acceden al servicio de energía eléctrica a través de acometidas directas, la Empresa facturará el servicio de energía eléctrica de la siguiente manera:

1. Usuarios residenciales: El consumo facturable de usuario residencial que no cuente con equipos de medida por razones de orden técnico, de seguridad o de interés social, se determinará con base en el consumo promedio del estrato respectivo de los Usuarios que cuenten con medida en el período de consumo respectivo, acorde con el procedimiento establecido por la Empresa.
2. Usuarios ubicados en asentamientos subnormales: El consumo facturable se determinará con base en el consumo promedio del estrato socioeconómico predominante en el sector donde se encuentre ubicado el Usuario, o con base en aforos individuales. En los casos de macro medición, se podrá utilizar el procedimiento establecido para inquilinatos y multiusuarios.
3. Inquilinatos y multiusuarios: Para determinar el valor en la factura a los Usuarios con medición colectiva, la Empresa establecerá el consumo con base en la diferencia en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas, para luego dividir las entre el número de unidades independientes que lo componen.

REVISIÓN TÉCNICA DEL SISTEMA DE MEDIDA Y/O DISPONIBILIDAD

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

De acuerdo con los resultados de la revisión y verificación en campo, así como los resultados de las pruebas de laboratorio, la Empresa podrá iniciar el procedimiento respectivo.

Cuando la Empresa con ocasión de una revisión técnica al medidor y/o elementos de medida o instalación no encuentren sellos, o demás elementos de seguridad instalados en los equipos de medida, protección, control de gabinete o celda de medida; se hallaren defectuosos, o que los existentes no correspondan a los instalados por

la Empresa, procederá a la verificación del equipo de medida y/o disponibilidad en un laboratorio debidamente acreditado.

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

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

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

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



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

DETERMINACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN USUARIOS ATENDIDOS MEDIANTE SOLUCIONES INDIVIDUALES SOLARES FOTOVOLTAICAS

En relación con los Usuarios atendidos mediante soluciones individuales solares fotovoltaicas se determinará la disponibilidad del servicio con elementos idóneos que incorporen tecnología para dicho fin, de conformidad con las disposiciones de la CREG.

En caso de Usuarios atendidos mediante soluciones individuales solares fotovoltaicas que no cuenten con equipos de medición y/o disponibilidad instalados y mientras ello se materializa, se podrá determinar la disponibilidad del servicio por cualquier medio físico o tecnológico posible, permitido por la CREG y/o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

CONSUMO FACTURABLE A SUSCRIPTORES O USUARIOS CON MEDIDOR DE PREPAGO

El consumo facturable a los Usuarios cuyo equipo de medida corresponda a un medidor de prepago será determinado por la cantidad de kilovatios hora de energía eléctrica que el Usuario pague en forma anticipada, teniendo en cuenta las condiciones técnicas del medidor. Estos medidores podrán ser suministrados por la Empresa o por el Usuario.

La cantidad de energía eléctrica a que tiene derecho el suscriptor o usuario se calculará dividiendo el prepago neto, sobre la tarifa, considerando subsidios o contribuciones, consumo de subsistencia y demás condiciones tarifarias vigentes al momento de la activación del prepago. Dicha cantidad deberá ser informada al usuario en el momento de la activación. La vigencia del derecho a consumir las cantidades prepagadas no podrá ser inferior a tres meses y deberá ser informada al usuario en el momento del pago.

DEFINICIÓN DE PREPAGO NETO

Para los efectos de lo dispuesto en esta cláusula deberá atenderse a lo dispuesto en el artículo 4 de la Resolución CREG 096 de 2004, en cuanto a que el prepago neto es el que resulta de imputar hasta un 10% del prepago efectuado por el usuario de energía eléctrica para cubrir los valores por concepto del consumo que éste adeude a la empresa.

PRESUPUESTOS PARA EJERCER EL DERECHO PARA CAMBIAR DE COMERCIALIZADOR

Para el cambio de comercializador se deberá cumplir acatar las disposiciones aplicables contenidas en la Resolución 108 de 1997, en cuanto al derecho del usuario a la libre elección del prestador del servicio público. Esto, sin perjuicio de las demás normas aplicables y las disposiciones que al respecto determine la CREG para usuarios ZNI.

En el caso de usuarios ubicados en el SIN, cumplir con las disposiciones contenidas en la Resolución CREG 156 de 2011 y demás normas aplicables.

SUSPENSIÓN, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE COMÚN ACUERDO

El servicio de energía podrá suspenderse cuando lo solicite el Usuario, si convienen en ello la Empresa y los terceros que puedan resultar afectados y se encuentre el Usuario a paz y salvo por concepto de energía.

En caso que la suspensión afecte a terceros, la solicitud debe ir acompañada de la autorización escrita de estos. Si no se cumple esta formalidad, la Empresa no podrá realizar la suspensión solicitada.

La solicitud debe ser presentada por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de antelación a la fecha a partir de la cual, se espera hacer efectiva la suspensión; esta será por un término máximo de seis (6) meses prorrogables por otros seis (6). En caso de prórroga, debe solicitarla con una antelación no inferior a treinta (30) días calendario de la terminación del plazo inicial. Culminado el término inicial si el Usuario no solicita la reactivación del servicio, la Empresa podrá reactivar el servicio.

En ningún caso la Empresa autorizará la suspensión del servicio de común acuerdo, para instalaciones que no tengan equipos de medida y/o disponibilidad en el caso de SISFV.

Cuando la Empresa compruebe que existe consumo del Usuario, terminará unilateralmente el acuerdo de suspensión y procederá a cobrar los consumos y cargos a que hubiere lugar.

SUSPENSIÓN EN INTERÉS DEL SERVICIO

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

1. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos, racionamientos por fuerza mayor o caso fortuito, condiciones de inseguridad y deslastre por carga de baja frecuencia, dando aviso amplio y oportuno a los usuarios, siempre que las circunstancias lo permitan.
2. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el Usuario pueda hacer valer sus derechos.
3. Por emergencia declarada por la autoridad competente.
4. Para adoptar medidas de seguridad que se requieran con urgencia.
5. Cuando sea absolutamente necesario para ampliar las redes existentes o la conexión de nuevos usuarios.



SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO O VIOLACIÓN DEL CONTRATO

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

1. Para el caso de instalaciones con lectura mensual la falta de pago de dos (2) periodos de facturación, para instalaciones con lectura bimestral o trimestral la falta de pago de un (1) periodo de facturación. En todos los casos, cuando exista reclamación o recurso interpuesto, la suspensión procederá por el

- no pago de los valores que no sean objeto de reclamación.
2. Hacer un uso del servicio en el caso en que la Empresa en su calidad de comercializador u operador de red, no haya aprobado y revisado previamente los equipos de medida y elementos que hacen parte de la conexión del Usuario.
 3. En general, cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del Usuario, de las condiciones contractuales, o incumplimiento de la regulación, ley o normas técnicas aplicables.
 4. Cuando se compruebe el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley, la regulación o el presente contrato.
 5. Cuando se identifique alguna situación irregular en las instalaciones eléctricas o en el equipo de medida que impida determinar correctamente el consumo de energía.
 6. Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, o alterar el normal funcionamiento de estos; dañar o retirar el medidor y/o elemento de disponibilidad; instalar líneas directas que tengan o no carga conectada; devolver el registrador del medidor y puentear las bobinas o hacer conexión invertida.
 7. Romper, retirar o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida y/o elementos de disponibilidad, tapa de bornes, protección, control o gabinetes, o que los existentes no correspondan a los instalados o avalados por la Empresa.
 8. Interferir la utilización, operación o mantenimiento de las SISFV, líneas, redes, transformadores y demás equipos de uso general necesarios para suministrar el servicio.
 9. Efectuar sin autorización de la Empresa una reconexión, cuando el servicio se encuentre suspendido.
 10. No ejecutar dentro del plazo fijado las adecuaciones de las instalaciones conforme a las normas vigentes de la Empresa por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio.
 11. Realizar modificaciones en las acometidas o hacer conexiones externas, sin autorización previa de la Empresa.
 12. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la Empresa, o de los usuarios.
 13. Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio de electricidad a otro inmueble o Usuario distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.
 14. Por mediación orden judicial o mandato de autoridad competente
 15. Cuando por razones atribuibles al Usuario, la Empresa no pueda tomar la lectura de consumo o disponibilidad durante dos (2) periodos consecutivos de facturación.
 16. Cuando las condiciones técnicas de la instalación o cumplan con lo establecido en el RETIE.

17. Retirar el medidor de energía por parte del usuario sin el consentimiento de la Empresa, con el fin de manipularlo y/o evitar que el mismo registre el consumo o disponibilidad durante un periodo de tiempo.
18. No permitir la instalación de un equipo de medida de disponibilidad, uno provisional, de un equipo de medida e respaldo o de un equipo de macromedida en un transformador de distribución cuando la Empresa lo requiera para para garantizar una correcta medición, para sus programas de control, según la normatividad vigente.
19. Cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes y de la sanción que para tales eventos establece el Código de Comercio, o cuando se cancele el servicio con una factura o por un cupón de pago adulterado.
20. No facilitar el acceso al equipo de medida y/o disponibilidad de las personas autorizadas por la Empresa para efectuar revisiones a las instalaciones, lectura y retiro del equipo de medida y en general, cualquier diligencia que sea necesario efectuar en desarrollo del contrato.
21. Por información falsa suministrada por el usuario, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar.

Durante la suspensión, ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones reciprocas. Haya o no suspensión, la Empresa podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato les concedan, incluyendo el cobro jurídico de las facturas adeudadas, y podrán seguir facturando los cargos a que haya lugar.



La Empresa informará en cada factura la fecha a partir de la cual se efectuará la suspensión del servicio de energía por incumplimiento en el pago, los recursos que proceden contra dichos actos y dentro de qué términos se pueden instaurar según lo dispuesto en la normatividad vigente.

RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN O CORTE

Cuando la suspensión sea imputable al Usuario, este deberá eliminar su causa, pagar todos los gastos de restablecimiento en los que la Empresa incurra y los demás gastos previstos en la ley y en este contrato.

Una vez el Usuario cumpla las condiciones para el restablecimiento del servicio, la Empresa lo hará en un término que no podrá exceder veinticuatro (24) horas hábiles siguientes al momento en que desaparece la causa que dio origen a la suspensión del servicio, siempre y cuando el inmueble posea las condiciones técnicas instaladas para la conexión del servicio.

CAUSALES QUE DAN LUGAR A LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y/O CORTE DEFINITIVO DEL SERVICIO

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

1. Por mutuo acuerdo, siempre que los terceros a quienes afecte convengan en ello. La solicitud deberá presentarla el Usuario con una anticipación por lo menos de un periodo de facturación a la fecha a partir de la cual espera hacer efectivo el corte.
2. En caso que el corte afecte a terceros, la solicitud deberá ir acompañada de autorización escrita de estos. Al momento de la solicitud el Usuario deberá estar a paz y salvo de toda obligación. Para tales efectos la Empresa podrá emitir factura cuando existan deudas pendientes por consumos, financiaciones y el suministro de bienes y servicios.
3. Por la demolición del inmueble, cuando la Empresa lo considere conveniente y sin perjuicio de su derecho a hacer efectivo el cobro de los valores producto del servicio suministrado en ese inmueble que estuviesen pendientes de pago.
4. Por haber transcurrido cinco (5) meses desde la suspensión del servicio, sin que hubiese cesado la causal que la originó.
5. Por reincidir el Usuario en los dos últimos años (2), en el incumplimiento de cualquiera de las siguientes causales:

- a. Dar al servicio público domiciliario un uso distinto al declarado o convenido con la Empresa sin la autorización de la misma.
- b. Proporcionar, en forma temporal o permanente, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio.
- c. Cuando se encuentren acometida, elementos de seguridad (sellos, cajas herméticas, tornillos de seguridad, etc.), medidores o instrumentos de medición y/o equipos de disponibilidad alterados, sin perjuicio de las consecuencias económicas y las acciones penales, policivas y administrativas que estos hechos ameriten.
- d. Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las redes y/o demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la Empresa o de los Usuarios.
- e. Impedir a los empleados o contratistas autorizados por la Empresa y debidamente identificados, la inspección y revisión de las instalaciones internas, equipos de medida y/o disponibilidad del servicio en el caso de SISFV.
- f. Por restablecimiento no autorizado del servicio sin que se haya eliminado la causa que dio origen a la suspensión.
- g. Por suspensión del servicio en forma unilateral por parte del Usuario, no solicitado expresamente a la Empresa.

6. Cuando se realice castigo de cartera en los eventos expresamente señalados por las reglas de negocio de la Empresa.
7. En los inmuebles en donde no existan acometidas, ni instalaciones, ni construcción.
8. Por los demás motivos establecidos en la ley.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES, RECURSOS Y NOTIFICACIONES

QUEJAS, PETICIONES, RECLAMACIONES Y RECURSOS

El Usuario tiene derecho a presentar quejas, peticiones, reclamaciones y recursos. Las quejas, peticiones y reclamaciones se tramitarán sin formalidades, en las oficinas de atención de la Empresa, por medio de los diferentes canales establecidos por esta para tal fin. No se requiere la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación. La Empresa suministrará formatos a los Usuarios; sin embargo, su uso no es obligatorio para ellos.

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

1. La designación de la autoridad o servidor a la que se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección y teléfono correspondiente.
3. El objeto de la petición, queja o reclamación.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de los documentos que se acompañan.
6. La firma del peticionario o de su apoderado, cuando fuere el caso.
7. Cuando la petición, queja o reclamación sea presentada por una persona jurídica, la Empresa exigirá que se acredite su existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes.
8. Si la petición, queja o reclamación en interés particular tiene relación, afecta o interesa a terceros, deberá indicarse la dirección en la cual estos se pueden citar o la afirmación de desconocerla.
9. El empleado que reciba la petición, queja o reclamación verificará el cumplimiento de los requisitos señalados.



En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por Solares Energy Group S.A.S. E.S.P.

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

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

PETICIONES INCOMPLETAS

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

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

Los empleados de la Empresa no podrán exigir a los Usuarios constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de la Empresa. De igual forma, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta.

La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada y respondida a fondo, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado en los términos y con los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011.

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

RECURSOS

El Usuario tiene derecho a presentar recursos solicitando la modificación o revocatoria de una decisión tomada por la Empresa, en casos en los que la ley admite este mecanismo. Los recursos se registrarán de acuerdo con lo establecido la normatividad vigente, principalmente por las siguientes reglas:

1. Contra los actos de la Empresa con los cuales esta niegue la prestación del servicio, y contra los de suspensión, terminación, corte, facturación y recuperación de consumos dejados de facturar procede el recurso de reposición, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los casos en que expresamente lo consagre la ley.
El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los diez (10) días siguientes a aquel en que la Empresa ponga el acto en conocimiento del Usuario.
2. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.
3. El recurso de apelación solo se puede interponer como subsidiario del de reposición, el cual se presenta ante la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos, para que resuelva en segunda instancia, en caso de confirmar o modificar la decisión inicial.
4. Los recursos deberán interponerse dentro del plazo legal, por escrito por el interesado o su representante y sustentar los motivos de inconformidad. Así mismo deben relacionarse las pruebas que se pretende hacer valer.
5. Debe indicarse el nombre y apellidos del impugnante, así como su dirección, correo electrónico, número telefónico, número de la cuenta. En caso de una solicitud conjunta de varios usuarios deben cumplirse todos los requisitos para cada uno de los peticionarios.
6. Si el escrito con el cual se formula el recurso no cumple con los requisitos señalados, se presenta en forma extemporánea o carece de legitimación, la Empresa lo rechazará de plano. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.



TÉRMINOS

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

PRÁCTICA DE PRUEBAS

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

COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

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

1. Para hacer la notificación personal de las respuestas a las peticiones y reclamaciones presentadas a través de canal escrito, se podrá enviar la citación a través de mensajería especializada así como al correo electrónico, y si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará por correo certificado una citación a la dirección que aquel haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito.

El envío se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto. La constancia del envío se anexará al expediente.

2. Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del

registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo, la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

3. Cuando la petición o reclamación sea presentada verbalmente y no sea posible adoptar la correspondiente decisión en el mismo momento, se le indicará al Usuario el término y el lugar al cual debe presentarse para notificarle la decisión. Si el Usuario no se presentare a las oficinas de atención al usuario en el término que se le indicó, se enviará la citación para hacer la notificación personal.

DISPOSICIONES FINALES

DISPOSICIÓN FINAL

Hacen parte de este contrato, y se entienden incorporadas a él, las Leyes 142 y 143 de 1994 de servicios públicos domiciliarios y todas aquellas normas que la modifiquen o reglamenten, las normas del Ministerio de Minas y Energía, las Resoluciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG- y de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las normas internas de la Empresa, las cláusulas especiales que se pacten con los usuarios y las normas del Código de Comercio y del Código Civil, en cuanto sean pertinentes.



Nombre Usuario:

CC: